

Versión pública



Bogotá D.C.

AL CONTESTAR CITE:
2025-01-037688



TIPO: INTERNA
TRAMITE: 154066-RESUELVE RECURSO DE APELACIÓN
SOCIEDAD: 900319696 - CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMB
REMITENTE: 200 - DELEGATURA DE ASUNTOS ECONOMICOS Y SOCIETARIOS
FECHA: 05-02-2025 17:08:25
AL CONTESTAR CITE: 2025-01-037688
CONSECUTIVO: 200-302471
FOLIOS: 23
ANEXOS: 0

RESOLUCIÓN

Por la cual se resuelve un recurso de apelación en contra de la Resolución 240-011415 del 11 de julio de 2024

EL SUPERINTENDENTE DELEGADO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y SOCIETARIOS.

En uso de sus atribuciones legales y en especial, las previstas en el numeral segundo del artículo 74 de la Ley 1437 de 2011 y ss., el numeral 20.14 de la Resolución No. 100-001881 del 10 de febrero de 2022 de la Superintendencia de Sociedades y considerando,

PRIMERO. COMPETENCIA DE LA ENTIDAD.

De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 82, 83, 84 y 86 numeral 3° de la Ley 222 de 1995, la Superintendencia de Sociedades (en adelante: la "Superintendencia" o, la "Entidad"), es competente para adelantar y llevar hasta su terminación el presente procedimiento administrativo sancionatorio por la vulneración de lo dispuesto en el Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica Circular Externa 100-000011 de 2021 de la Superintendencia (en adelante, el "Capítulo XIII") por parte de **CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S.** (en adelante, "la Compañía" o "la Sociedad") identificada con el NIT 900.319.696.

SEGUNDO. ANTECEDENTES

2.1. Esta Superintendencia, por medio del Oficio No. 240-062520¹ del 21 de marzo de 2024, le comunicó al representante legal de la Sociedad que existían méritos para iniciar un procedimiento sancionatorio de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3° del artículo 86 de la Ley 222 de 1995, por el presunto incumplimiento de lo dispuesto en el Capítulo XIII.

2.2. Mediante la resolución de formulación de cargos No. 240-007372² del 8 de mayo de 2024 esta Entidad le comunicó a la Sociedad que existían méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3° del artículo 86 de la Ley 222 de 1995, por el presunto incumplimiento a lo dispuesto en la Circular Externa No.100-000011 del 9 de agosto de 2021.

2.3. Vencido el término establecido en la Resolución No. 240-007372³ del 8 de mayo de 2024, la Sociedad presentó descargos mediante radicado No. 2024-01-529790 del 31 de mayo de 2024 y aportó pruebas dentro de la investigación adelantada.

2.4. Mediante Resolución No. 240-009559⁴ del 17 de junio de 2024 la Superintendencia de Sociedades decidió decretar e incorporar como pruebas todos los documentos que obran en el expediente de la sociedad y dio traslado a la Sociedad por un término de diez (10) días hábiles para presentar alegatos de conclusión.

¹ Vid. Radicado No. 2024-01-153172
² Vid. Radicado No. 2024-01-422150
³ Ibidem.
⁴ Vid. Radicado 2024-01-565423.



Resolución
2025-01-037688

CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA SAS

2.5. La Sociedad, al finalizar el término descrito en la Resolución No. 240-009559⁵ del 17 de junio de 2024 presentó alegatos de conclusión mediante el radicado 2024-01-615822 del 3 de julio de 2024.

2.6. Por Resolución No. 240-011415⁶ del 11 de julio de 2024, la Dirección de Cumplimiento impuso una sanción consistente en multas a la Sociedad por haber incumplido las órdenes impartidas por esta Entidad de supervisión societaria a través del Capítulo XIII.

2.7. Mediante escrito presentado bajo el número de radicado 2024-01-724395 del 12 de agosto de 2024, la señora Jaqueline Tapia, actuando en nombre y representación de la Sociedad, interpuso recurso de reposición y en subsidio apelación contra la Resolución No. 240-011415⁷ del 11 de julio de 2024.

2.8. Por Resolución 240-018227 del 6 de septiembre de 2024, la Dirección de Cumplimiento resolvió el recurso de reposición interpuesto por la Sociedad confirmando en su totalidad la Resolución y concedió el recurso de apelación ante la instancia superior.

TERCERO. CONSIDERACIONES PARA MEJOR RESOLVER

La presente decisión se sujetará a: (i) la descripción de la competencia del Superintendente Delegado de Asuntos Económicos y Societarios; (ii) al examen de la legitimidad y oportunidad para la presentación del Recurso y; (iii) exposición y análisis de los argumentos presentados en el medio impugnatorio.

3.1. Competencia del Superintendente Delegado de Asuntos Económicos y Societarios.

En uso de sus facultades legales y reglamentarias y, en particular, de acuerdo con los artículos 82, 84 y 86 de la Ley 222 de 1995, el numeral 31 del artículo 14 del Decreto 1736 de 2020, modificado por el artículo 6 del Decreto 1380 de 2021, los artículos 20.14 y 20.27 de la Resolución No. 100-0011881, el artículo 10.7 de la Resolución 100-001882, ambas del 10 de febrero de 2022, y el artículo 74 numeral 2º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (en adelante el “CPACA”), el Superintendente Delegado de Asuntos Económicos y Societarios, es competente para decidir el Recurso de apelación que aquí se trata.

3.2. Sobre la legitimidad y oportunidad para la interposición del Recurso.

Esta Entidad verificó los requisitos legales del recurso de apelación exigidos en los artículos 76 y 77 del CPACA en lo relativo a la oportunidad y presentación, encontrándolos debidamente acreditados. Sobre este aspecto se constató que: i) la Sociedad interpuso el Recurso por intermedio de su representante legal, ii) la Sociedad interpuso el recurso dentro del término, es decir, durante los diez (10) días siguientes a la notificación del acto recurrido.

⁵ Ibidem.
⁶ Vid. Radicado 2024-01-637008.
⁷ Ibidem.



3.3. Sobre los argumentos presentados por la Sociedad en el Recurso.
3.3.1. Sobre la violación al principio de non bis in ídem y legalidad en la aplicación de la sanción.

La Sociedad argumentó que la Superintendencia de Sociedades al momento de imponer la sanción vulneró el principio de non bis in ídem al sancionar por tres cargos, desconociendo que la transgresión se concentra en la no puesta en marcha de Programa de Transparencia y Ética Empresarial, sin embargo, se presentaron cargos por los eventos de incumplimiento de los numerales 5.1., 5.2., y 5.3. del Capítulo XIII.

Para la Sociedad todos los presuntos incumplimientos se condensan en la puesta en marcha del PTEE, pues todas las conductas y/u omisiones enjuiciadas vulneran el mismo bien jurídico, esto es el Programa de Transparencia y Ética Empresarial.

Con lo cual: *"Por ende, al imponer una sanción por cada uno de los puntos señalados en la parte resolutive de la Resolución Sanción su Despacho está sancionando varias veces a Concentrix por la misma conducta, esto es, **la no puesta en marcha de Programas de Transparencia y Ética Empresarial a través de actividades de Autocontrol y Gestión de los riesgos de Corrupción y Soborno Transnacional.**"* (Resaltado del texto).

Por lo antes expuesto, en los términos de la Sociedad la Superintendencia de Sociedades violó el principio de non bis in ídem y legalidad en la aplicación de la sanción:

3.3.2. Sobre la falta de motivación en la imposición de la multa.

De otro lado, el recurrente afirma que la Entidad ha vulnerado las reglas del debido proceso y la falta de motivación al momento de proferir el acto administrativo de sanción, por los siguientes argumentos:

1. Ausencia en la aplicación de las causales 6° y 8° del artículo 50 del CPACA.

Afirma el recurrente que mediante el siguiente postulado la Entidad reconoció que iba a aplicar los numeral 6° y 8° del artículo 50:

(...)

*"En esa medida, el legislador administrativo de 2011, parte de la base de reconocer que, para efectos de dosimetría sancionatoria dos son las circunstancias de atenuación de la sanción, **positivizadas estas en los numerales 6 y 8 del artículo 50 de la Ley 1437 de 2011.**"* (Resaltado del texto).

Sin embargo, en la Resolución de Sanción sólo aplico el criterio del numeral 6° por lo que, para la Sociedad esta situación configuró una falta de motivación del acto administrativo en tanto no se aplicó el numeral 8° a pesar de haberse

mencionado, lo que según su escrito de apelación debe conllevar una nulidad del acto administrativo y una violación al derecho del debido proceso.

2. Ausencia en la aplicación de la totalidad de las causales del artículo 50 del CPACA.

Al respecto la Sociedad indica que al momento de dosificar la sanción no se fundamentaron con claridad las razones por las cuales la Entidad no consideró reconocer el resto de los criterios del artículo 50 del CPACA.

Con el fin de lograr una graduación de la sanción, la Sociedad explica los hechos por los cuales no se encuentra inmersa en esas situaciones, tal y como se evidencia a continuación:

(...)

"Numeral 2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero: Dado que Concentrix nunca obtuvo ningún beneficio económico derivado de los actos y/u omisiones señaladas en la Resolución Sanción.

Numeral 3. Reincidencia en la comisión de la infracción: Dado que, una vez se realizó la visita por parte de la Superintendencia y se avizoraron las acciones de mejora, Concentrix inmediatamente comenzó con la implementación de medidas correctivas, cercenando de esa forma cualquier posibilidad de reincidir en estos actos y/u omisiones reprochadas.

Numeral 4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión: Es aplicable ya que, desde el primer momento que se tuvo contacto con la Superintendencia, Concentrix estuvo a su disposición para suministrar de manera clara y precisa toda la información requerida, reconociendo la necesidad de implementar acciones de mejor e implementándolas en el menor tiempo posible. Por este motivo, dado que nunca hubo resistencia y/o negativa por parte de Concentrix en la investigación y seguimiento, esta causal también sería aplicable.

Numeral 5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos: Aunado a lo mencionado con anterioridad, Concentrix adicional a brindar apoyo a la Superintendencia con su investigación y no resistirse a la misma, nunca hizo uso de medios fraudulentos para ocultar la información, por el contrario, Concentrix siempre exhibió todas las pruebas reales sobre la situación aun considerando que las mismas no serían valoradas por la Superintendencia, motivo por el cual, esta causal también sería aplicable.

Numeral 7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente: En el mismo sentido anterior, Concentrix desde la primera visita realizada por la

Superintendencia, realizó todos los mejores esfuerzos para cumplir con todas y cada una de las acciones de mejora indicadas en la visita.

Numeral 8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas: *Concentrix desde el momento inicial de las acciones por parte de la Superintendencia ha reconocido y aceptado que debe realizar y cumplir con cada una de las acciones de mejoras indicadas por esta entidad, tanto así, que como se indicó anteriormente, Concentrix desde el momento inicial realizó todos sus mejores esfuerzos para cumplir íntegramente con cada una de las acciones de mejora.”*
(Resaltado del texto)

3.3.4. Planteamientos respecto de la decisión adoptada por la Superintendencia de Sociedades.

En criterio del recurrente la Superintendencia de Sociedades al imponer la sanción violó el precepto constitucional de non bis in ídem, por cuanto, juzgó varias veces el mismo hecho al sancionar por tres cargos lo que realmente se traducen en uno, esto es, la indebida implementación del Programa de Transparencia y Ética Empresarial.

Teniendo clara la posición del recurrente y con el fin de organizar el desarrollo de esta consideración se abordarán unos aspectos de fondo antes de resolver: **(i)** el alcance del Programa de Transparencia y Ética Empresarial, **(ii)** definición del principio non bis in ídem por la jurisprudencia del Consejo de Estado y la Corte Constitucional, **(iii)** estructura del Capítulo XIII que describe el contenido del Programa de Transparencia y Ética Empresarial, **(iv)** análisis del numeral 3º del artículo 86 de la Ley 222 de 1995 y **(v)** definiciones frente al caso concreto.

(i) El alcance del Programa de Transparencia y Ética Empresarial

La expedición Capítulo XIII de la Circular Externa No. 100-000011 de 2021 de la Superintendencia de Sociedades es un verdadero programa de cumplimiento con instrucciones y órdenes administrativas enfocadas a la confección y puesta en marcha de manera obligatoria para los Sujetos Obligados de un sistema de prevención y gestión de riesgos corporativos para quienes no cumplan los requisitos para ser considerados como Sujetos Obligados.

Un Programa de Transparencia y Ética Empresarial – PTEE efectivo permite a las entidades sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Sociedades, estar en una mejor posición para mitigar el **riesgo de soborno transnacional y de corrupción.**

En procura de estar a la vanguardia en materia de prevención riesgos asociados a la corrupción local y transnacional, Colombia, como miembro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos -OCDE, y concretamente, la Superintendencia de Sociedades, como delegataria de las funciones constitucionales de Inspección, Vigilancia y Control en materia societaria, ha implementado una serie de actividades e instrucciones

administrativas tendientes a incrementar la cultura ética, la transparencia y la legalidad en las personas jurídicas de derecho mercantil.

Así las cosas, el Capítulo XIII, no es solamente un **programa de voluntaria aplicación**, contrario a ello, es la manifestación concreta de la política de supervisión en materia de prevención de riesgos asociados a la corrupción y riesgos de soborno transnacional con fuente en la Ley 1778 de 2016.

En verdad, prevenir riesgos de Corrupción y Soborno Transnacional se ha convertido en una gran herramienta en pro del desarrollo económico y social, pues, con la concreción de estas conductas se desincentiva la realización de inversiones, se promueve la ineficiencia e inestabilidad, se consolida la falta de confianza en las instituciones, pero en definitiva se afectan los recursos destinados a la inversión en infraestructura, salud, economía, educación y demás rubros de desarrollo que le corresponden al Estado para satisfacer las necesidades sociales.

La prevención de los riesgos de corrupción resulta definitiva para la construcción de un tejido empresarial estable y apegado a las reglas de negocios transparentes, por lo tanto incumplir estas reglas definidas en los Programa de Transparencia y Ética Empresarial – PTEE al igual que los programas de SAGRILAF pueden con llevar multas administrativas para la persona jurídica, oficiales de cumplimiento, junta directiva, representantes legales y revisores fiscales bajo el mismo formato de incumplimiento de funciones delegadas por el acto administrativo.

(ii) Definición del principio non bis in ídem por la jurisprudencia del Consejo de Estado y la Corte Constitucional.

Con el propósito de aterrizar si en el caso concreto se ha vulnerado el principio de rango constitucional **non bis in ídem** con la aplicación de la sanción por el incumplimiento de los tres cargos probados, la Entidad considera pertinente aterrizar esta regla bajo los argumentos de la Corte Constitucional y la Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera del Consejo de Estado⁸:

(...)

*"Acerca de la violación o desconocimiento del principio de non bis in ídem, esta Sala ha dicho lo siguiente: "Efectivamente, nuestra Constitución Política consagra el derecho a "no ser juzgado dos veces por el mismo hecho". Pero es necesario precisar el alcance de este principio, pues para que se consolide un hecho igual que excluya un nuevo juzgamiento sobre el mismo, se requiere: **a) Identidad del sujeto; b) Identidad de la conducta; c) Identidad de circunstancias de tiempo, modo y lugar.**"⁹ Asimismo, en providencia de 11 de octubre de 2007 (M.P. Marco Antonio Velilla Moreno), en relación al principio de non bis in ídem, **la Sala precisó que éste se configura cuando por unos mismos hechos se***

⁸ Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera del Consejo de Estado, Bogotá, D.C., veinticinco (25) de agosto de dos mil diez (2010), Radicación número: 25000-23-24-000-2002-00598-01.

⁹ Sentencia de 17 de mayo de 2001. M.P. Olga Inés Navarrete Barrero. Expediente N.º 1998-0603. Actor: Agencia de Seguridad de Cundinamarca "ASECUN"

juzga a una persona natural o jurídica dos o más veces, en una misma modalidad.” (Subrayado y resaltado por fuera del texto)

Bajo las reglas de la anterior jurisprudencia la configuración del principio non bis in ídem **no opera de pleno de derecho - ipso iure**, en tanto exige para su configuración unos requisitos dirigidos a desvirtuar su infracción. Estos presupuestos están relacionados con su esencia de prohibir una doble investigación y juzgamiento por las mismas circunstancias, hechos e infracciones.

De ahí que, para que se configure una vulneración al derecho fundamental a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho, resulta necesario que en esos procesos **exista identidad de causa, objeto y persona** pues sólo esa multiplicidad de identidad es la que faculta para afirmar que se está ante hechos previamente juzgados y, por consiguiente, ante la imposibilidad de que el Estado, proceda nuevamente con una nueva investigación y sanción.

En otra Sentencia proferida por la Corte Constitucional¹⁰ se precisó el alcance del principio non bis in ídem de la siguiente manera:

(...)

*"El principio constitucional del non bis in ídem, pretende evitar que una persona sea juzgada dos veces por el mismo hecho. Para poder establecer la posible vulneración de dicho principio es indispensable constatar que exista identidad de objeto, causa y persona en las dos actuaciones que se comparan. **No basta afirmar que las actuaciones sancionatorias tienen como base los mismos supuestos fácticos. De ser cierta dicha afirmación, resultaría más que imposible para el Estado iniciar distintos tipos de procedimientos en aras de efectuar diferentes tipos de imputaciones, así se tuvieren como base, los mismos supuestos fácticos.** Ciertamente el Estado no podría sancionar un mismo hecho que resulta violatorio de diferentes bienes jurídicos protegidos constitucionalmente y que dan lugar a imputación penal, disciplinaria, fiscal, la política, etc."* (Subrayado y resaltado por fuera del texto)

En los términos de la jurisprudencia, el hecho de que **un determinado comportamiento o incumplimiento sea constitutivo de varias infracciones** no significa entonces que no pueda ser investigado y sancionado por cada uno de los incumplimientos materializados, con independencia si esos incumplimientos tienen como base un mismo supuesto de hecho.

De tal manera que el mismo supuesto fáctico no es el elemento determinante para definir la identidad de actuaciones, pues es bien cierto que un mismo supuesto puede generar diversas actuaciones del Estado y afirmar lo contrario sería sujetar a una camisa de fuerza en el que el amparo al non bis in ídem significaría una barrera investigativa y sancionatoria para el Estado.

(iii) Estructura del Capítulo XIII que describe el contenido del Programa de Transparencia y Ética Empresarial.

¹⁰ Corte Constitucional, Sentencia T-147 de 2011.

CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA SAS

La estructura del Capítulo XIII que define los contenidos que deben ser implementados por los Sujetos Obligados se fundamenta en diez (10) pilares que describen en conjunto de órdenes a implementar. Cada uno de los aspectos que conforman su estructura fueron definidos en atención al cumplimiento de estándares nacionales e internacionales como las mejores reglas dirigidas a prevenir la criminalidad corporativa, especialmente los riesgos a los que se encuentra expuesto el Sujeto Obligado como lo son corrupción transnacional o local una vez se define su ámbito de aplicación.

Así las cosas, el Capítulo XIII no debe entenderse como una sola orden administrativa sino por el contrario es un conjunto de órdenes que son exigidas en su totalidad al Sujeto Obligado y su valoración en cuanto a la implementación se realiza de manera individual y no en su conjunto, por cuanto cada uno de los aspectos que lo cobijan tiene un impacto especial y determinado como una fase propia dentro del proceso de adopción.

De ahí que, se trata de un solo acto administrativo – Capítulo XIII que comprende el cumplimiento y ejecución de **diferentes órdenes administrativas** para la puesta en marcha de un sistema dirigido a prevenir el riesgo de corrupción local y transnacional y su construcción se encuentra ordenada en diferentes etapas que describen aspectos definitorios de forma y fondo, este último con unos **macros sobre su contenido y obligatoriedad para los Sujetos Obligados**, tal y como se expone a continuación:

✓ **Etapas de forma** que definen contenidos generales y ámbito de aplicación, pero con la especialidad que concreta la obligatoriedad en la implementación del PTEE:

1. Consideraciones generales,
2. Definiciones,
3. Marco normativo nacional e internacional
4. Ámbito de aplicación general y por sectores del PTEE

✓ **Etapas de fondo** que define órdenes macros y sub-macros de la cual se desprenden ciertos aspectos fundamentales para una debida implementación. Este macro es de obligatorio cumplimiento en el proceso de adopción, y su evaluación es valorada de manera individual en los eventos de ausencia o ejecución inadecuada:

○ **Primer macro**

5. Programas de Transparencia y Ética Empresarial-PTEE
 - 5.1. Procedimiento para crear un PTEE
 - 5.1.1. Diseño y aprobación
 - 5.1.1.1. Procedimientos de diseño y aprobación
 - 5.1.2. Auditoría de cumplimiento del PTEE
 - 5.1.3. Divulgación y capacitación
 - 5.1.3.1. Divulgación
 - 5.1.3.2. Capacitación
 - 5.1.4. Canales de comunicación



Resolucion
2025-01-037688

CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA SAS

- 5.1.5. Asignación de funciones a los responsables
- 5.1.5.1. Funciones de la junta directiva o del máximo órgano social
- 5.1.5.2. Funciones del representante legal
- 5.1.5.3. Oficial de Cumplimiento
- 5.1.5.3.1. Requisitos mínimos para ser designado como Oficial de Cumplimiento
- 5.1.5.3.2. Funciones del Oficial de Cumplimiento
- 5.1.5.4. Revisoría fiscal
- **Segundo macro**
- 5.2. Etapas del PTEE
- 5.2.1. Identificación del Riesgo C/ST
- 5.2.2. Identificación de los Factores de Riesgo C/ST
- 5.2.3. Medición o evaluación del Riesgo C/ST
- 5.2.4. Control y monitoreo de las Políticas de Cumplimiento y PTEE
- **Tercer macro**
- 5.3. Procedimiento de Debida Diligencia
- 5.3.1. Debida Diligencia
- 5.3.2. Debida Diligencia en materia de Riesgo C/ST
- **Cuarto macro**
- 5.4. Señales de alerta
- **Quinto macro**
- 5.5. Reporte de denuncias de Soborno Transnacional a la Superintendencia de Sociedades y de acto de Corrupción a la Secretaría de Transparencia.
- ✓ **Etapas de fondo descriptivas** que definen la facultad sancionatoria y los plazos para el cumplimiento del PTEE, con excepción de las buenas prácticas empresariales:
- 7. Sanciones
- 8. Recomendaciones de buenas prácticas empresariales
- 9. Plazos para el cumplimiento del presente Capítulo.

De esta manera, el Capítulo XIII a pesar de que se trata de un solo supuesto de fáctico, esto es, la implementación adecuada del Programa de Transparencia y Ética Empresarial no debe entenderse como una sola orden, sino por el contrario como quedó expuesto es un conjunto de órdenes que se evalúan y estudian de manera individual y con fundamento en ello se sanciona su incumplimiento.

(iv) Análisis del numeral 3° del artículo 86 de la Ley 222 de 1995



Resolucion
2025-01-037688

CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA SAS

El numeral 3° del artículo 86 de la Ley 222 de 1995 faculta a la Superintendencia de Sociedades para imponer sanciones a los Sujeto Obligados por incumplimiento en la implementación del PTEE en los siguientes términos:

(...)

"Artículo 86. Otras funciones.

(...)

"3. Imponer sanciones o multas, sucesivas o no, hasta de doscientos salarios mínimos legales mensuales, cualquiera sea el caso, a quienes incumplan sus órdenes, la ley o los estatutos." (Subrayado y resaltado por fuera del texto).

Ahora bien, esta facultad sancionatoria es una manifestación del poder punitivo el Estado que se encuentra regulado en el llamado "derecho sancionador". Para aclarar el tema la Corte Constitucional desarrollo en la siguiente Sentencia la facultad sancionadora de la administración como mecanismo para hacer cumplir sus órdenes:

(...)

*"De acuerdo con la doctrina ius publicista, ella se explica por cuanto "si el órgano está facultado normativamente para imponer un mandato, o regular una conducta en servicio del interés público, su incumplimiento implica que ese órgano tiene la atribución para lograr la garantía del orden mediante la imposición de los castigos correspondientes", por lo que la posibilidad de que la Administración exija el acatamiento de las decisiones que adopta y esté facultada para imponer sanciones como consecuencia de su incumplimiento, resulta ser un importante mecanismo a través del cual se garantiza la efectividad de las mismas y la satisfacción del interés público."*¹¹

Tal y como lo expone la norma, una vez surge el supuesto de hecho de incumplimiento ipso - iure se activa la facultad sancionatoria por parte del administrado con el fin de garantizar un estado de derecho.

Ahora bien, para el caso del numeral 3° del artículo 86 de la Ley 222 de 1995 como se expuso anteriormente, la norma faculta la imposición de multas por cada **incumplimiento de órdenes**. Así las cosas, si la norma infringida afecta el cumplimiento de varias órdenes, la Entidad se encuentra facultada para imponer multas por cada incumplimiento.

(v) Definiciones frente al caso concreto.

En el caso bajo estudio, la Sociedad argumenta la configuración de una vulneración del principio de non bis ídem en tanto la Superintendencia erró en multarla por tres cargos cuando se trata de un solo incumplimiento que se materializó en el supuesto del incumplimiento del Programa de Transparencia y Ética Empresarial.

¹¹ Corte Constitucional, Sentencia SU -1010/08

CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA SAS

De tal manera, la Entidad transgredió una regla constitucional y por lo tanto debe proceder a revocar la sanción.

Ahora bien, al revisar el pliego de cargos formulado mediante la Resolución 240-007372 del 8 de mayo de 2024 esta Entidad los formuló por los siguientes hechos:

(...)

"5.1. Primer cargo: la Sociedad CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S operó sin aplicar los elementos que componen un PTEE descritos en el numeral 5.1 del Capítulo XIII"

Sobre este primer cargo, esta Dirección estableció que la Sociedad operó omitiendo la aplicación de los elementos mínimos para su protección frente a los riesgos de Soborno Transnacional al incumplir con lo establecido en los subnumerales "5.1.5.4. Revisoría fiscal", "5.1.4. Canales de Comunicación", "5.1.3.1. Divulgación", "5.1.1.1. Procedimientos de diseño y aprobación", "5.1.2. Auditoría de Cumplimiento del PTEE" y "5.1.5.3 Oficial de Cumplimiento".

Seguidamente, sobre el segundo cargo, el cual fue formulado de la siguiente forma:

"5.2. Segundo cargo: la Sociedad CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S operó sin aplicar los elementos que componen un PTEE descritos en el numeral 5.2 del Capítulo XIII"

Esta Dirección describió en el cargo formulado, las deficiencias con las que contaba la Sociedad en su Matriz de Riesgos, puntualizando en cada una de las disposiciones violadas a partir de los subnumerales "5.2.1. identificación del Riesgo C/ST", "5.2.2. Identificación de los factores de Riesgo C/ST", "5.2.3. Medición o evaluación del Riesgo C/ST" y "5.2.4. Control y monitoreo de las Políticas de Cumplimiento y PTEE".

Finalmente, en cuanto al tercer cargo, el cual fue formulado de la siguiente manera:

"5.3. Tercer cargo: la Sociedad CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S operó sin diseñar y aplicar de manera sistemática procesos de Debida Diligencia encaminados a la prevención del riesgo de Corrupción, desconociendo durante este periodo lo dispuesto en el numeral 5.3. del Capítulo XIII"

En este cargo se describieron las razones por las cuales fue vulnerado el subnumeral "5.3.2. Debida Diligencia en materia de Riesgo C/ST". Donde se evidenció que la Sociedad no contaba con los elementos esenciales para la identificación y evaluación de los Riesgos de Soborno Transnacional.

Ciertamente, las anteriores etapas se encuentran plasmadas en el Programa de Transparencia y Ética Empresarial y por consiguiente el supuesto de hecho fáctico de su incumplimiento se encuentra inmerso en varios incumplimientos en tanto cada etapa constituye órdenes de estricto cumplimiento para el Sujeto Obligado. Con lo cual, la Entidad se encuentra facultada para sancionar con multas cada inobservancia como constitutivo de **una infracción** en procura de proteger el sistema de cumplimiento, por lo que no puede, concluirse por parte

CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA SAS

del recurrente que no implementar el PTEE equivale a una sola infracción pues esta posición desconoce el resto de sus componentes que lo integran, en tanto cada fase del PTEE es un elemento que refleja una trascendencia en la mitigación del riesgo de soborno transnacional o corrupción local.

Pretender no ser investigado y sancionado por cada una de las infracciones materializados, y atribuirle a esta situación una violación al principio de non bis in ídem, equivale a afirmar que la Entidad carece de las facultades constitucionales y legales de carácter sancionatorio. No puede perderse de vista que los actos administrativos conforman una serie de órdenes de juiciosa obediencia que no faculta a los investigados su elección de cumplir una sola parte.

Para el caso concreto, la Sociedad incumplió varias etapas de fondo para una debida implementación de PTEE particularmente las siguientes:

- **Primer macro: 5.1. Procedimiento para crear un PTEE**

- 5.1.1.1. Procedimientos de diseño y aprobación

- 5.1.2. Auditoría de cumplimiento del PTEE

- 5.1.3. Divulgación y capacitación

- 5.1.4. Canales de comunicación

- 5.1.5.3. Oficial de Cumplimiento

- **Segundo macro: 5.2. Etapas del PTEE**

- 5.2.1. Identificación del Riesgo C/ST

- 5.2.2. Identificación de los Factores de Riesgo C/ST

- 5.2.3. Medición o evaluación del Riesgo C/ST

- 5.2.4. Control y monitoreo de las Políticas de Cumplimiento y PTEE

- **Tercer macro: 5.3. Procedimiento de Debida Diligencia**

- 5.3.1. Debida Diligencia

- 5.3.2. Debida Diligencia en materia de Riesgo C/ST

Así las cosas, aunque existe el mismo presupuesto fáctico *per se* no se incurre en vulneración del principio de non bis in ídem. En el presente caso, aunque la Sociedad no implementó adecuadamente su PTEE los presupuestos que materializan el incumplimiento se sustentan en varias órdenes, de tal manera que no existe identidad de conducta, ni de objeto para entender violentado el referido principio.

El principio non bis in ídem (contentivo de la cosa juzgada) no es afectado ante la posible activación de disímiles órdenes que equivalen a distintos incumplimientos y por lo tanto su equivalente en investigaciones y sanciones, es posible siempre que la infracción a confrontar también sea distinguible dentro del proceso administrativo sancionatorio, tal y como fue en el caso concreto.

El hecho de que las multas, tengan naturaleza administrativa y su fundamento se encuentren en el PTEE, no implica que no puedan ser diversas por cuanto



Resolucion
2025-01-037688

CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA SAS

surgen de causas diferentes y tienen propósitos distintos, como se ha visto. Como, lo ha dicho la Corte Constitucional: *"la proscripción de generar dos o más juzgamientos por un mismo hecho exige mucho más que la simple identidad del supuesto de hecho que desencadena los distintos procesos"*¹²

No puede considerarse que de un mismo hecho no se puedan infligir varias sanciones, de distinta naturaleza, como ocurre, por ejemplo, cuando la Sociedad incumplió tres aspectos de diferente naturaleza que dan lugar a tres sanciones por cada incumplimiento, al tratarse de diversas órdenes. Por lo que, la facultad sancionatoria por varias infracciones es perfectamente compatible con el derecho administrativo sancionador y no quebranta el principio constitucional del non bis in ídem, en procura garantizar los fines y funciones del Estado en relación con la conducta jurídicamente reprochable de los Sujetos Obligados lo que permite y justifica el *ius puniendi*.

3.3.5. Argumentos frente a la graduación de la sanción.

El recurrente afirma que la Entidad ha vulnerado las reglas del debido proceso y la fatal de motivación al momento de proferir el acto administrativo de sanción por cuanto según la Sociedad en un apartado de la Resolución de sanción, la Superintendencia de Sociedades manifestó que iba a reconocer los criterios de los numerales 6° y 8° del artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, sin embargo, terminó reconociendo criterio del numeral 6° y por consiguiente, para la Sociedad esta situación configuró una falta de motivación.

De otro lado, argumenta que no se reconocieron todos los criterios del artículo 50 de la Ley 1437 de 2011 a pesar de que la Sociedad, no se encontraba inmersa en los numerales 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 de la norma expuesta.

Con el fin de darle un orden a las tesis del recurrente se procederá a estudiar **(i)** la adecuada interpretación de la Resolución No. 240-011415 del 11 de julio de 2024 en lo relacionado con el numeral 6° del artículo 50 del CPACA y **(ii)** la adecuada interpretación de los criterios de atenuación del artículo 50 del CPACA.

(i) La adecuada interpretación de la Resolución No. 240-011415 del 11 de julio de 2024 en lo relacionado con el numeral 6° del artículo 50 del CPACA

En la visita administrativa celebrada el 11 de diciembre de 2023, la Superintendencia de Sociedades consignó en el acta las siguientes medidas correctivas y concedió un mes para su implementación:

¹² Corte Constitucional, Sentencia C-391 de 2002



Resolucion
2025-01-037688

CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA SAS

5. Acciones correctivas

Se plantearon las siguientes acciones correctivas que deben ser implementadas de manera inmediata por la Sociedad:

- La Sociedad deberá diseñar y aprobar las políticas enunciadas en el numeral 5.1.1.1. del Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica.
- Se tiene que realizar la divulgación del manual del PTEE según lo establecido en el numera 5.1.3.1 y 5.1.3.2. del Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica.
- La Sociedad deberá estructurar un canal de comunicaciones y según lo establecido en el numeral 5.1.4. del Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica. Deberá hacer divulgación de los canales dispuestos por la Superintendencia de Sociedades y la Secretaria de Transparencia conforme lo indicado en el numeral 5.5. del Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica.
- La Sociedad deberá asignar responsabilidad a los encargados de los procesos según el numeral 5.1.5. del Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica.
- La Sociedad deberá ajustar su matriz de riesgos de conformidad con lo establecido en el numeral 5.2.1, 5.2.2., 5.2.3. y 5.2.4 del Capítulo XIII de la Circular Básica Jurídica.

Para aplicar las demás acciones de mejora aquí dispuestas se concede a la empresa un plazo de un (1) mes, contado a partir de la firma de la presente acta.

Ahora bien, mediante los radicados 2024-01-427170 del 09 de mayo de 2024, 2024-01-549075 y 2024-01-548790 de 06 de junio de 2024, y 2024-01-597522 de 27 de junio de 2024, la Sociedad aportó las pruebas que evidenciaron su cumplimiento. Como consecuencia de lo anterior, la Resolución de Sanción No. 240-011415 del 11 de julio de 2024 disminuyó el valor de la multa en los siguientes términos:

CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA SAS

Para el caso sub examine resulta procedente reconocer el acaecimiento de una circunstancia de atenuación, aquella que trata el artículo 50 del CPACA en su numeral sexto:

"ARTÍCULO 50. GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes"

Lo anterior, habida cuenta que la sociedad cumplió en los términos establecidos en el acta de visita administrativa en la implementación de las acciones correctivas, lo cual, demostró por parte de la Sociedad el interés y disposición por cumplir en adelante con lo establecido en el Capítulo XIII.

Por lo expuesto, esta Superintendencia encuentra procedente imponer una multa de CUARENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS (\$45.000.000) M/Cte, equivalentes a 956,12 UVT; por el primer cargo, sin embargo, atendiendo a los criterios de graduación favorables a la Empresa y previamente expuestos, se disminuirá a **TREINTA Y OCHO MILLONES DE PESOS (\$38.000.000) M/Cte**, equivalentes a 807,39 UVT, suma que corresponde a 29,230 SMLMV.

De otro lado, se procedente imponer una multa de TREINTA Y CINCO MILLONES DE PESOS (\$35.000.000) M/Cte, equivalentes a 743,65 UVT; por el segundo cargo, sin embargo, atendiendo a los criterios de graduación favorables a la Empresa y previamente expuestos, se disminuirá a **VEINTICINCO MILLONES DE PESOS (\$25.000.000) M/Cte**, equivalentes a 531,18 UVT, suma que corresponde a 19,230 SMLMV.

Finalmente, se procedente imponer una multa de TREINTA Y CINCO MILLONES DE PESOS (\$35.000.000) M/Cte, equivalentes a 743,65 UVT; por el tercer cargo, sin embargo, atendiendo a los criterios de graduación favorables a la Empresa y previamente expuestos, se disminuirá a **VEINTICINCO MILLONES DE PESOS (\$25.000.000) M/Cte**, equivalentes a 531,18 UVT, suma que corresponde a 19,230 SMLMV.

De tal manera, que la Entidad sí procedió a graduar la sanción bajo el entendido que la Sociedad aportó documentación cuyo contenido muestra acciones positivas tendientes a cumplir con las obligaciones exigibles que trata el Capítulo XIII y con las acciones de mejora ordenadas por la comisión visitadora, todas aquellas realizadas con posterioridad al inicio e instrucción del procedimiento sancionatorio que nos ocupa.

Ahora bien, de acuerdo con el recurrente la Entidad de manera caprichosa sólo quiso reconocer el criterio del numeral 6° del artículo 50 del CPACA, pero en la Resolución de sanción mencionó los numerales 6° y 8° de la misma norma. Habiendo claridad respecto del reconocimiento del numeral 6° de la norma citada, se procederá a dar precisión de la errónea interpretación de la lectura de la resolución de sanción por parte del recurrente.



Resolucion
2025-01-037688

CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA SAS

Ciertamente, la página 25 de la Resolución de Sanción se citó el siguiente párrafo:

En esa medida, el legislador administrativo de 2011, parte de la base de reconocer que, para efectos de dosimetría sancionatoria dos son las circunstancias de atenuación de la sanción, positivizadas estas en los numerales 6 y 8 del artículo 50 de la Ley 1437 de 2011.

³³ J. M. Laverde Álvarez. (2022). Manual de procedimiento administrativo sancionatorio, Segunda Edición. Legis. 150

Página: | 25

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para promover
empresas innovadoras, productivas y sostenibles.
www.supersociedades.gov.co
webmaster@supersociedades.gov.co
Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10
Tel Bogotá: (601) 2201000
Colombia



Como es claro, lo anterior, fue en el contexto explicativo de cuáles son los criterios de procedencia para reconocer la atenuación de la sanción, esto es los numerales 6° y 8°, toda vez que, los demás deben ser valorados como agravantes.

De esta manera, **de una lectura organizada, responsable, consistente, y razonada resulta obvio** que el contenido del párrafo tenía un sentido de precisar la procedencia de la atenuación.

De ninguna manera, el recurrente puede darle un sentido diferente y acomodado a las palabras y contenidos expuestos por la Entidad, más aún que como se evidenció más arriba se trataba de graduar la sanción, lo que produjo una reducción por haber implementado los aspectos del PTEE como consecuencia de las medidas correctivas solicitadas en la visita administrativa.

Resulta inaceptable que el recurrente le atribuya a la Entidad una falta de motivación de la sanción partiendo de su inadecuada, desorganizada y arreglada interpretación de un párrafo que ni siquiera se encuentra en armonía con ningún otro apartado de la Resolución de Sanción.

Vale la pena traer a colación una sentencia de la Sección Primera del Consejo de Estado, en donde se adujo:

- “la dosificación **no implica que en el acto administrativo se deba hacer un razonamiento expreso y especial para sustentar el quantum de la sanción**, sino que ello puede estar dado en la valoración de la gravedad de los hechos”¹³.

Según la motivación de la decisión que se revisa, así como la discrecionalidad en materia sancionatoria, se encuentra ajustada a lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley 1437 de 2011, esto es, “adecuada a los fines de la norma que la

¹³ Consejo de Estado, Sala de lo contencioso administrativo, Sección Primera, Consejero ponente: Rafael E. Ostau de Lafont Pianeta, Sentencia de Bogotá, 20 de octubre de 2005, Radicación número: 68001-23-15-000-1997-02933-01(7826), actor: unión santandereana de transportes urbanos s.a. Unitransa



autoriza, y proporcional a los hechos que le sirven de causa”, como también a la jurisprudencia sobre la materia, según la cual:

- *“en cuanto respecta a la dosificación de las multas impuestas, la Sala entiende que las sanciones impuestas en las Resoluciones demandadas atienden **a la discrecionalidad que tiene la entidad demandada (léase la autoridad administrativa) para su graduación dentro del rango máximo que permita la norma**”¹⁴.*

De acuerdo con la jurisprudencia del juez contencioso - convencional, el ejercicio de dosificación **no impone a la Entidad la carga de exponer un razonamiento expreso y especial sobre la metodología aplicada para la estimación del monto de las multas.**

Ello atiende a la discrecionalidad sancionatoria con la que cuenta la Superintendencia de Sociedades siempre y cuando la multa no supere el límite legal establecido, que, para nuestro caso, es el tope de los 200 salarios mínimos legales contemplado en el numeral 3° del artículo 86 de la Ley 222 de 1995.

Examinando los documentos del expediente, este Despacho pudo dar cuenta que la Dirección de Cumplimiento ha tenido en cuenta las circunstancias para la graduación de la sanción en relación al *“Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes”* y con fundamento en ello redujo la multa como se expuso más arriba.

Por consiguiente, no se aceptan los argumentos del recurrente que pretende de una manera tergiversada presentar a la Entidad como violadora de unas de las reglas de derecho procesal constitucional, como lo es, la motivación de la Resolución No. 24-011415 del 11 de julio de 2024, a partir de su propio error.

(ii) La adecuada interpretación de los criterios de atenuación del artículo 50 del CPACA

La Sociedad indica que al momento de dosificar la sanción no se fundamentaron con claridad las razones por las cuales la Entidad no consideró reconocer el resto de los criterios del artículo 50 del CPACA, en tanto no se encuentra inmersa en los numerales 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 de la norma expuesta.

En lo que tiene que ver con la graduación de la sanción impuesta, el Superintendente Delegado, ha de llamar la atención en que, el propio artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, dispone que:

- **“Artículo 50. Graduación de las sanciones.**

*Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, **en cuanto resultaren aplicables**”:* (negrilla fuera del texto).

¹⁴ Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera, M.P. María Claudia Rojas Lasso. 28 de enero de 2010. Expediente 25000-23-24-000-2001-00364-01

CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA SAS

Lo anterior, quiere decir que la administración debe hacer una inmersión de lo probado en el proceso a fin de verificar si hay circunstancias que dan lugar a la configuración de una sanción, partiendo de la base, de que, en efecto, no todas las circunstancias allí previstas, de hallarse ausentes son criterios para graduar la sanción de forma favorable al administrado.

En primer lugar, el ordenamiento jurídico espera y presupone que el actuar de los administrados es ajustado a derecho, que sus conductas en la vida social se someten al imperio de la ley y a un actuar probo y en franca rectitud.

Así pues, el ordenamiento jurídico no premia a quien no obtuvo beneficio económico obtenido por un infractor para sí o a favor de un tercero, ni a quien tuvo ausencia de reincidencia en la comisión de una infracción, ni a quien no se resistió u obstruyó una acción investigadora, ni mucho menos a quien no tuvo renuencia o desacato en el incumplimiento de órdenes impartidas.

El principio de buena fe establecido en el artículo 83 Superior, parte de la base de que tanto los particulares como las autoridades públicas adelantan sus actuaciones de buena fe y en cumplimiento estricto del ordenamiento jurídico.

Así pues, abstenerse de actuar en renuencia o desacato o reincidencia, no es otra cosa que proceder conforme lo dictan los mandatos de la lógica, la probidad y como lo presupone la Constitución y la Ley.

Un Estado Social de Derecho presupone, en un aspecto activo, la absoluta lealtad en las relaciones jurídicas de los administrados y por un aspecto pasivo el derecho y expectativa de esperar que se proceda conforme los dictados de la buena fe y el sometimiento de los particulares al imperio de la ley, y por demás, de los actos administrativos cuya legalidad se presume mientras no hayan sido anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.

Los actos administrativos tienen por objeto que los administrados obedezcan y cumplan las disposiciones jurídicas oponible, de tal suerte que tanto la administración, como los particulares tienen el derecho de esperar que sus semejantes impriman el mayor nivel de acatamiento a las disposiciones jurídicas.

Con lo dicho anteriormente, este Despacho considera pertinente recalcar que la ausencia de los siguientes criterios no puede ser tenidos en cuenta como atenuación de la sanción:

- "2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
- 3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
- 4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
- 5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.

7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente”.

Lo anterior, como se ha mencionado anteriormente, por cuanto el Estado espera justamente que los administrados se abstengan de actuar en esas conductas y no premia o favorece a quien así ha procedido.

Por demás esta postura se compadece con la doctrina especializada, la cual indica lo siguiente:

- *“los criterios previstos en el artículo 50 son supuestos de hecho que deben estar probados en la actuación y respecto de los cuales surge la consecuencia jurídica de graduar (atenuar) la sanción conforme ellos, **según sean agravantes (la mayoría) o atenuantes de responsabilidad (prudencia o diligencia, reconocimiento de la infracción)**”¹⁵.*

Así las cosas, son dos las circunstancias de atenuación de la sanción que trata el multicitado artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, vale decir, los dispuestos en los numerales 6 y 8 *ejusdem*:

- 6. *Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.*
- 8. *Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas.*

Como ya fue señalado anteriormente, se evidenció que la Dirección de Cumplimiento tuvo en cuenta **una de estas circunstancias** para la graduación de la sanción respecto al grado de prudencia y diligencia con que se atendieron los deberes incumplidos.

En esa medida, se halló razón a las documentales aportadas y a la solicitud de disminución realizada por la Compañía y se redujo la sanción impuesta. Ha de decirse que de haberse hallado en la instrucción del proceso conductas que materializarán la tipicidad de lo dispuesto en los numerales 2, 3, 4, 5 y 7 del artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, la sanción hubiere podido ser más gravosa.

Por demás, como a bien se ha sostenido, el criterio dispuesto en el numeral “1: *Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.*”, no puede ser tenido en cuenta, amén de que con la conducta llevada a cabo por la Sociedad se puso en riesgo un bien jurídicamente tutelado por la autoridad que ejerce inspección, vigilancia y control, este es el orden público económico y particularmente el de la Superintendencia de Sociedades conforme al artículo 1.2.1.1. del Decreto 1074 de 2015.

Sobre el particular, recúrese que la antijuricidad en derecho administrativo sancionatorio se acredita con la puesta en riesgo de un bien tutelado y no con

¹⁵ Vid. J.M. Laverde Álvarez. (2022). Manual de procedimiento administrativo sancionatorio. Legis. 150.



Resolución
2025-01-037688

CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA SAS

un daño propiamente efectuado. Así pues, lo que importa es **la potencialidad del comportamiento**.

Al respecto el Consejo de Estado ha señalado:

- *“Así las cosas, el derecho administrativo sancionador se caracteriza por la exigencia de puesta en peligro de los bienes jurídicos **siendo excepcional el requerimiento de la lesión efectiva**.¹⁶”*

En términos de Rojas: “La doctrina y la jurisprudencia colombianas han sido proclives a la pacífica aceptación de que en el ámbito del derecho administrativo sancionador es legítimo que se flexibilice el rigor de las garantías del derecho penal”. Razón por la cual es dable sostener que en materia administrativa sancionatoria el juicio de reproche recae sobre el incumplimiento de una norma y no se requiere acreditar el daño materialmente considerado; pues el reproche recae sobre *la mera conducta*¹⁷.

El Estado se reserva la facultad de interferir en varias situaciones que pueden ser de interés común y que constituyen amenaza al orden social, lo cual explica, en palabras del tratadista Medina Vergara: “*el cumplimiento de importantes funciones a cargo de las Superintendencias de Industria y Comercio, Financiera y Sociedades*”¹⁸.

Ahora bien, para el caso puntual del numeral 8º del artículo 50 del CPACA, el recurrente pretende que se le reconozca bajo el siguiente argumento:

(...)

“

Numeral 8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas: *Concentrix desde el momento inicial de las acciones por parte de la Superintendencia ha reconocido y aceptado que debe realizar y cumplir con cada una de las acciones de mejoras indicadas por esta entidad, tanto así, que como se indicó anteriormente, Concentrix desde el momento inicial realizó todos sus mejores esfuerzos para cumplir íntegramente con cada una de las acciones de mejora.”* (Resaltado del texto y subrayado por fuera del texto)

Al revisar el contenido de los descargos radicados con el No.2024-01-529790 del 31 de mayo de 2024 no se observa con claridad y certeza que la Sociedad haya **reconocido o aceptado de manera expresa las infracciones antes del decreto de pruebas**.

En primer lugar, la norma consagra:

¹⁶ Consejo de Estado, sala de lo contencioso administrativo, sección tercera, subsección c, consejero ponente: Enrique Gil Botero, Bogotá, D.C., veintidós (22) de octubre de dos mil doce (2012), radicación número: 05001-23-24-000-1996-00680-01(20738).

¹⁷ Ibidem.

¹⁸ Jairo Medina Vergara. (2023) Responsabilidad Comercial de las Sociedades y sus vinculados. Segunda Edición. Temis. 4

- "8. **Reconocimiento o aceptación expresa** de la infracción antes del decreto de pruebas". (Negrilla fuera del texto).

Además de lo anterior, el citado reconocimiento de la infracción debe ser **expreso**, explícito de acuerdo con los cargos formulados por la Administración. En ese sentido se prevé de los investigados una aquiescencia formal, pura y simple de los cargos formulados.

En términos de Carvajal Sánchez:

- *"En efecto, el "reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas" opera como un atenuante, muy a pesar de casos donde se confiese el dolo. Ello puede explicarse solamente a la luz de otro fenómeno de internormatividad, en esta ocasión porque **la explicación o razón de esa institución jurídica** de los beneficios por colaboración con las autoridades, o por confesión temprana para **evitar un mayor desgaste procesal, solo puede darse en clave de consecuencialismo moral**"¹⁹.*

Así pues, ese allanamiento, puro y simple a los cargos reprochados, que radica en cabeza del investigado, es en términos de Moreno Castañeda, citado jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia (Sentencia de julio 11 de 2011, Radicado: 38285, CSJ):

- *"la decisión de **aceptar unilateralmente los cargos formulados** y a cambio de ello el Estado le ofrece una rebaja en la sanción punitiva acorde con el momento procesal en que haga la aceptación"*²⁰.

Dicho lo anterior, la finalidad del reconocimiento o aceptación expresa, que en todos casos debe ser unilateral y explícita es la de evitar un mayor desgaste administrativo, lo cual, por evidente deducción no opera en los casos en los que el allanamiento no es expreso ni tampoco en los casos en los que se controvierten los cargos formulados, amén de la discrepancia de aceptar un cargo y a su vez controvertirlo.

De acuerdo con el Consejo de Estado²¹:

- *"[En el caso analizado] (...) La administración no tuvo en cuenta lo expresado por la actora al descorrer el pliego de cargos, en el sentido de solicitar que "De no aceptarse las argumentaciones planteadas, se entiendan los cargos como aceptados y se proceda a la emisión de la correspondiente liquidación con la rebaja (...) de la sanción" (fl. 25), por dos razones: Una, porque, a su juicio, si la actora controvertió el pliego de cargos al mismo tiempo no podía aceptar los hechos; y la otra, porque el apoderado no tenía facultad expresa en el poder para aceptar los cargos.*

¹⁹ Vid. B. Carvajal Sánchez. (2018). Claroscuro de los regímenes de responsabilidad en el derecho administrativo sancionatorio colombiano. Universidad Externado de Colombia. 18.

²⁰ Vid. G. A. Moreno Castañeda. (2018). LA RETRACTACIÓN EN LA ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDAD UNILATERAL. EL CASO COLOMBIANO A PARTIR DE LA JURISPRUDENCIA. Universidad Sergio Arboleda. 92

²¹ Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Primera. Sentencia 7785 de enero 30 de 2004. Expediente 7785. Consejero Ponente: Dr. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo



Resolucion
2025-01-037688

CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA SAS

Para la Sala, en principio, el poder para transigir podría servir para allanarse o admitir los cargos, (...).

Sin embargo, lo relevante en este caso no vendría a ser si existía o no poder para aceptar los cargos, sino, si la controversia que planteó la actora a los hechos imputados en el pliego de cargos le resta o no eficacia a la manifestación de voluntad supletoria de admitir tales hechos, (...).

Sobre este punto estima la Sala que asistió razón a la administración cuando desechó tal manifestación de voluntad, pues de la lectura del escrito contentivo del traslado del pliego de cargos presentado por la actora (ver fls. 24 a 25) se deduce que esta no está admitiendo los cargos sino, todo lo contrario, controvirtiéndolos. De ahí que solicitó ante la administración la práctica de pruebas tendientes a desvirtuarlos y la violación del derecho de defensa que alegó, tanto en la vía administrativa, como en la jurisdiccional, descansa en la premisa de que con dichas pruebas hubiera acreditado que el incumplimiento que se le endilgó era consecuencia de la demora en el trámite por parte de aquella.

Es decir, que la aceptación o allanamiento de los cargos no puede plantearse en forma supletoria, ya que la voluntad del legislador al consagrar la rebaja (...) del valor de la sanción se entiende como un incentivo para quien reconoce una falta e impide con ello un desgaste de la administración en la tramitación de las actuaciones”. (Subrayado por fuera del texto)

Al revisar la solicitud de reconocimiento del numeral 8° por parte de la Sociedad se ajusta un poco al sentido supletorio de que habla sentencia antes expuesta:

IV. SOLICITUDES

Por lo expuesto, le solicito al Despacho que

a. Se REVOQUE la Resolución Sanción por haber sido expedida sin tener en consideración el principio de non bis in idem.

O

b. Se gradúe la sanción teniendo en consideración los demás numerales del artículo 50 de la Ley 1437 de 2011.

Desde luego, esa solicitud con sentido supletorio le resta validez y eficacia a un reconocimiento expreso y tácito antes del decreto de pruebas y con la intención de lograr una reducción de la sanción.

Al respecto y como se ha advertido a lo largo del presente acápite conviene precisar que de la lectura del escrito de descargos no se desprende que dicho reconocimiento sea expreso.

CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA SAS

De acuerdo con la postura del Órgano de Cierre de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo: i) el allanamiento evita un desgaste de la administración y ii) no se admiten los cargos, cuando aquellos son controvertidos.

Por demás, el adjetivo expreso, implica, según la Real Academia Española de la Lengua, algo “Claro, patente, especificado”²², lo que se antepone a vaguedades o generalidades.

Los incumplimientos de la Sociedad se originaron en los siguientes hechos: La Sociedad operó sin aplicar los elementos que componen un PTEE acordes al procedimiento para crear un PTEE de conformidad con lo señalado en los subnumerales 5.1.5.4, 5.1.4, 5.1.3.1, 5.1.1.1, 5.1.2 y 5.1.5.3 del Capítulo XIII de la CBJ, la operación sin aplicar los elementos que componen un PTEE acorde a sus etapas señalado en los subnumerales 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3 y 5.2.4 del Capítulo XIII y la Sociedad operó sin diseñar el proceso de Debida Diligencia establecido en el subnumeral 5.3.2 del Capítulo XIII.

No se puede tener como allanamiento expreso a la infracción pedir de manera supletoria que se apliquen los criterios del artículo 50 del CPACA en el evento que no se revoque la multa. Se reitera que se trata de reconocer de manera clara, sin vaguedad, explícita y especificada, para el caso bajo examen, que la Compañía no había aprobado el PTEE, su implementación sin cumplimiento de los procedimientos señalados de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo XIII y para el caso en concreto, el recurrente lo que precisa es su diligencia en el cumplimiento de las órdenes correctivas, y lo enmarca dentro del numeral 8º del artículo 50 del CPACA, lo que de ninguna manera es una aceptación expresa y mucho menos antes del decreto de pruebas.

Debido a lo anterior, los argumentos presentados por la Sociedad no tienen vocación de prosperidad.

Si las sociedades implementaran un PTEE cuando o como les pareciera conveniente y en condiciones diferentes a las requeridas, sencillamente la supervisión del Régimen de Cumplimiento se haría imposible.

El PTEE es además un insumo relevante para la toma de decisiones al interior de las sociedades, y permite un adecuado desarrollo de las labores de supervisión por parte de esta Entidad.

Debe evitarse por todos los medios posibles que las compañías del sector real de la economía sean utilizadas como vehículos tendientes a cometer conductas contrarias al orden jurídico. Debe anotarse que la protección de bienes jurídicos supraindividuales como el orden público económico cuenta con respaldo en los artículos 334 y SS. de la Constitución Política.

Por demás, las aseveraciones realizadas por el recurrente respecto de la no obtención de beneficio económico, la ausencia de daño o peligro, la falta de medios fraudulentos, la no presentación de renuencia y reincidencia en la comisión de la infracción, y un allanamiento que no ocurrió no resultan

²² Vid. RAE. Expreso. <https://dle.rae.es/expreso?m=form>



Resolucion
2025-01-037688

CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA SAS

procedentes para ser tenidas en cuenta como eximentes o atenuantes de la sanción.

En mérito de lo expuesto, el Superintendente Delegado de Asuntos Económicos y Societarios de la Superintendencia de Sociedades de Colombia,

RESUELVE

PRIMERO. – CONFIRMAR EN su totalidad la Resolución No. 240-011415 del 11 de julio de 2024 proferida por la Dirección de Cumplimiento de la Superintendencia de Sociedades, por las razones expuestas en la parte motivada del presente acto administrativo.

SEGUNDO. - NOTIFICAR el presente acto administrativo a la Sociedad CONCENTRIX CVG CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA S.A.S. identificada con NIT 900.319.696 en la dirección de correo electrónico [REDACTED] de conformidad con los artículos 56 y 67 numeral 1 de la Ley 1437 de 2011 y demás normas concordantes.

TERCERO. - ADVERTIR que contra el presente acto administrativo no procede recurso alguno y queda así agotada la actuación en sede administrativa.

CUARTO. - REMITIR copia de la presente Resolución al Grupo de Cartera de la Superintendencia de Sociedades, para que realice lo de su competencia.

QUINTO. Comunicar el contenido del presente acto administrativo a la Dirección de Cumplimiento de la Superintendencia de Sociedades y devolver el expediente a su Despacho de origen.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

TRD:

ELABORADOR(ES):

NOMBRE: mariacy

CARGO:

REVISOR(ES) :

NOMBRE: nimartinez

CARGO: Superintendente Delegado de Asuntos Económicos y Societarios

APROBADOR(ES) :

NOMBRE: nimartinez

CARGO: Superintendente Delegado de Asuntos Económicos y Societarios