

## CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. DESTINATARIOS.....	3
3. GLOSARIO.....	3
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	7
5. GENERALIDADES.....	9
5.1. SERVICIOS EN LÍNEA.....	10
5.2. PETICIONES SOBRE PERSONAS NATURALES Y NEGOCIACIÓN DE DEUDAS.....	11
5.3. RegLAS para actualizar las novedades de notificación.....	11
6. REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO.....	12
7. DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	13
7.1. RECIBIR E IDENTIFICAR LAS CONSULTAS Y LOS RECLAMOS.....	13
7.1.1. Recibir la petición y catalogarla.....	13
7.1.2. Validar el cumplimiento de requisitos legales.....	13
7.1.3. Verificar e inadmitir las consultas y/o reclamos.....	14
7.2. GESTIONAR LAS CONSULTAS Y RECLAMOS.....	14
7.2.1. Analizar las consultas y/o los reclamos.....	15
7.2.2. Verificar que las consultas y/o reclamos hayan sido subsanados.....	20
7.3. RESPONDER Y ENVIAR RESPUESTA.....	21
7.3.1. Proyectar y redactar respuesta a la consulta y/o reclamo.....	21
7.3.2. Tomar firmas y enviar respuesta.....	22
8. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	22

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:	Aprobación Metodológica por:
Nombre: Ingrid Martínez	Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz	Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz
Cargo: Contratista Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación
		Fecha: 2023-10-13

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

9. DOCUMENTOS EXTERNOS .....	23
10. RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN .....	23

COPIA NO CONTROLADA

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades que se deben seguir internamente para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, a través de la atención oportuna de las consultas y los reclamos realizados por los usuarios de la Entidad sobre la Información personal existente de éstos en las bases de datos de la Superintendencia de Industria y Comercio, para que los líderes y miembros de otras áreas conozcan las distintas etapas que son necesarias para proteger el derecho habeas data de los ciudadanos.

La **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO - SIC**, en garantía de la protección de los datos personales y en atención a las obligaciones que le corresponden como responsable de la información personal que gestiona de los usuarios de la Entidad, implementará las medidas que considere necesarias para validar la legitimidad de tales solicitudes y, de esta forma, preservar las condiciones de confidencialidad e integridad de los datos personales.

El presente documento tiene entonces el objetivo primordial de definir y describir los procedimientos que adopta la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO - SIC** en cumplimiento a estas exigencias normativas y a las necesidades de sus usuarios y terceros interesados.

## 2. DESTINATARIOS

Este procedimiento es de obligatorio conocimiento y cumplimiento por parte de todos los funcionarios y contratistas responsables de la administración de bases de datos personales que contiene la Superintendencia de Industria y Comercio, así como también por aquellos funcionarios y/o contratistas que reciben, atienden y dan respuesta directa o indirectamente a las peticiones (consultas o reclamos) relacionadas con la ley de protección de datos personales.

## 3. GLOSARIO

**ACCESO RESTRINGIDO:** La **SIC** no hará disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios de comunicación masiva, a menos que se establezcan medidas técnicas que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas autorizadas.

**ACUMULACIÓN DE DOCUMENTOS Y TRÁMITES:** Conforme a lo dispuesto en el inciso Artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, los documentos relacionados con una misma actuación se

organizarán en un solo expediente, acumulando de esta forma las actuaciones, ya sea de oficio o a petición del interesado, con el fin de evitar decisiones contradictorias.

La copia de todos los actos administrativos que se generen como resultado de requerimientos o decisiones de la administración y sus correspondientes respuestas deben ser anexadas al expediente.

Dispuesta la acumulación por la dependencia competente, las actuaciones continuarán tramitándose conjuntamente y se decidirán en la misma providencia.

**ÁREA RESPONSABLE DE LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES AL INTERIOR DE LA ENTIDAD:** El Oficial de Protección de Datos Personales es el responsable de tramitar las solicitudes de los Titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012, de conformidad con lo estipulado en el artículo 2.2.2.25.4.4. del Decreto 1074 de 2015, *Medios para el ejercicio de los derechos*.

A partir de la Resolución No. 12356 de 2022, el rol del Oficial de Protección de Datos Personales de la entidad quedó en cabeza de la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, quien gestiona, dirige y supervisa el trabajo del equipo interdisciplinario que tramita y proyecta las respuestas de cada una de las peticiones de los titulares, de conformidad con los derechos consagrados de éstos en la ley 1581 de 2012.

**BASE DE DATOS:** Consisten en un conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento, e incluye archivos físicos y electrónicos.

**CALIDAD DEL DATO:** El Dato Personal sometido a Tratamiento deberá ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de Datos Personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, la **SIC** deberá abstenerse de someterlo a Tratamiento, o solicitar a su Titular la completitud o corrección de la información.

**CAUSAHABIENTES:** Heredero o el legatario. Persona física o jurídica que se ha sucedido o sustituido a otra, el causante, por cualquier título jurídico. La sucesión o sustitución puede haberse producido por acto entre vivos *inter vivos* o por causa de muerte *mortis causa*.

**CIRCULACIÓN RESTRINGIDA:** Los Datos Personales sólo serán Tratados por aquel personal de la SIC o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades. No podrá entregarse Datos Personales a quienes

no cuenten con Autorización o no hayan sido habilitados por la SIC, para ser Tratarlos.

**CONFIDENCIALIDAD:** La SIC se compromete a tratar los datos personales de los titulares tal y como lo define el literal g) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 de forma absolutamente confidencial haciendo uso de estos exclusivamente para las finalidades indicadas en el apartado anterior, siempre que el titular no se haya opuesto a dicho tratamiento. La SIC informa que tiene implantadas las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de sus datos personales y eviten su alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado.

**CONSULTA:** Es la petición que interponen personas naturales ante la SIC, por cuenta propia o a través de sus representantes legales, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.2.25.4.1. del Decreto 1074 de 2015, con el objetivo de conocer qué datos o información personal de la que son dueños y/o titulares se encuentra en las bases de datos de la entidad. A través de la consulta, los titulares también pueden solicitar información sobre las finalidades y el tratamiento que la entidad le está brindando a sus datos personales.

Las entidades públicas también pueden presentar consultas ante la SIC, especialmente cuando requieren información de personas naturales.

El término para responder las consultas es de diez (10) días hábiles, contados desde el día de la radicación de la petición.

**DATO PERSONAL:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables<sup>1</sup>. Debe entonces entenderse el "dato personal" como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).

**DATO PÚBLICO:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

**DATO SEMIPRIVADO:** Es aquella información que no es de naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a

---

<sup>1</sup> Ley 1581 de 2012, Artículo 3° literal c).

su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales

**DATO SENSIBLE:** Aquel dato que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

**DERECHO DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:** En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Sólo podrán tratarse aquellos datos que sean de naturaleza pública.

**ENCARGADO DEL TRATAMIENTO:** La **SIC**, actúa como encargado del tratamiento de datos personales en los casos, en los que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta de un responsable del tratamiento.

**PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA (ACCOUNTABILITY):** Conforme a este principio los responsables del tratamiento de datos personales deben ser capaces de demostrar que han implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás leyes concordantes y vigentes.

**OFICIAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (OPD):** Colaborador encargado de estructurar, diseñar y administrar el programa que permita a la organización cumplir las normas sobre protección de datos personales, así como establecer los controles de ese programa, su evaluación y revisión permanente.

**RECLAMO:** Es la petición que interponen personas naturales ante la SIC, por cuenta propia o a través de sus representantes legales, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.2.25.4.1. del Decreto 1074 de 2015, con el objetivo de solicitar que la entidad corrija, actualice y/o suprima su información personal de las bases de datos de la SIC. Igualmente, a través de los reclamos, los titulares de la información pueden interponer quejas cuando determinen que la entidad está haciendo un tratamiento inadecuado de sus datos personales.

Así mismo, a través de los reclamos, los titulares de la información también pueden solicitar la revocatoria de su autorización personal, así como la anonimización y restricción de acceso a sus expedientes. Tanto la anonimización como la restricción

de acceso no operan de forma automática, por lo que, esto dependerá de cada situación en particular y la entidad se reserva la decisión de proceder o no con las solicitudes de este tipo.

El término para responder los reclamos es de quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la radicación.

**RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:** La **SIC** actúa como responsable del tratamiento de datos personales frente a todos los datos personales sobre los cuales decida directamente, en cumplimiento de las funciones propias reconocidas legalmente.

**TÉRMINOS:** Los términos para el desarrollo de cada una de las actividades están establecidos en las normas legales vigentes o las directrices definidas por el Superintendente de Industria y Comercio.

**TITULAR:** Persona natural cuyos datos personales son objeto de Tratamiento.

**TRATAMIENTO:** Es cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales que realice la **SIC** o los Encargados del Tratamiento por cuenta de la empresa tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

#### 4. REFERENCIAS NORMATIVAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Constitución	1991	Constitución Política.	Arts. 15, 20, 23 y 74	Derecho fundamental al Habeas Data y a la información. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones a las autoridades. Acceso a documentos públicos
Ley	734 / 2002	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.	Título IV, capítulo 2, artículo 34, literal 5, y capítulo 3.	Derechos, Deberes, prohibiciones, incompatibilidades, impedimentos, inhabilidades y conflicto de intereses del servidor publico
Ley	1266 / 2008	Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la	Artículos 16, 17 y 18.	Se adicionan funciones a la Superintendencia de Industria y Comercio para la vigilancia de los operadores, fuentes y usuarios de información

		financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.		financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales regulada por la ley y la facultad para imponer sanciones a los sujetos vigilados.
Ley	1437 / 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	s1-30/Artículos 56; 67; 68	Aplicación parcial
Ley	1581 / 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales		Aplicación total.
Ley	1712 / 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones		Aplicación total.
Ley	1755 / 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.		Aplicación total.
Ley 2213	2213 / 2022	Por medio de la cual se establece la vigencia permanente del decreto legislativo 806 de 2020 y se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia y se dictan otras disposiciones	Artículo 3	Aplicación Parcial
Decreto	4886 / 2011	Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.		Aplicación total.
Decreto	1074 / 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.	Capítulo 25 y 26	Aplicación total del Capítulo 25 y del Capítulo 26



## 5. GENERALIDADES

De conformidad con el derecho fundamental consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Superintendencia de Industria y Comercio debe comprometerse con el cumplimiento del derecho Habeas Data de todos los ciudadanos, especialmente cuando éstos han sido o son usuarios de la entidad. El ejercicio de los derechos a los que se refiere la Ley 1581 de 2012 consiste en la actualización de la información personal en las bases de datos de la entidad, así como la rectificación, supresión de los datos y la revocación de la autorización en los casos en que sea procedente.

En cumplimiento de la ley estatutaria 1581 de 2012, de los decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014, hoy incorporados en el Decreto Único 1074 de 2015, se hace necesario que la **SIC, como responsable del tratamiento de los datos personales**, adopte todas las medidas necesarias que se encuentren en línea con los principios rectores para el adecuado tratamiento de datos personales, los cuales se encuentran consagrados en el artículo 4º de la mencionada ley.

De acuerdo con lo anterior, una de las obligaciones principales de todo responsable y encargado del tratamiento, consiste en adoptar procesos para la atención y respuesta a las consultas y reclamos que presenten los titulares de la información, bajo unas reglas específicas que son de orden legal y administrativas.

En este sentido, las consultas o reclamos pueden realizarse por:

1. Por el Titular, quién deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición la entidad.
2. Por los causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
4. Por estipulación a favor de otro o para otro.
5. Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.
6. Las entidades públicas en ejercicio de sus funciones legales y/o administrativas o por orden judicial.

De acuerdo con el desarrollo transversal de actividades de operación documental de la entidad, toda documentación de entrada que se reciba en virtud de las

peticiones que escalen los titulares para ejercer los derechos consagrados en la Ley 1581 de 2012, se le asignará un radicado, según lo establecido en el Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites GD01-P02.

Igualmente, conforme a lo dispuesto en el inciso Artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, los documentos relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, de oficio o a petición del interesado, así como cualesquiera otros que se tramiten ante la misma Entidad, con el fin de evitar decisiones contradictorias.

Toda consulta o reclamo debe ser respetuosa so pena de rechazo. Toda consulta o reclamo se entenderá incompleta Cuando:

- i) No se comprenda la finalidad u objeto de la petición.
- iii) No se aporten todos los datos necesarios para que la entidad pueda proceder.
- ii) Cuando no se allegue la identificación del titular, ausencia de acreditación del representante y/o apoderado.

Cuando se trate de una consulta o reclamo reiterativo ya resuelto, la Oficina Asesora de Planeación podrá remitirse a las respuestas anteriores, de conformidad con el artículo 19 de la ley 1755 de 2015.

### **5.1. SERVICIOS EN LÍNEA**

Los funcionarios y/o contratistas de la OTI que reciban solicitudes de actualización, corrección, recuperación de cuenta en el aplicativo de Servicios en Línea a través del mismo, pueden proceder a realizar los cambios en la respectiva base de datos sin necesidad de trasladar la competencia al equipo de trabajo interdisciplinario que apoya al Oficial Protección de datos personales, siempre y cuando se cumplan las siguientes reglas primarias de atención, con el fin de proteger la veracidad y la confidencialidad de los datos personales.

Reglas de atención primarias en servicios en línea:

1. Para cualquier actualización y/o corrección, así como recuperación de cuenta para ingresar al aplicativo se debe solicitar a cada usuario el respectivo documento de identidad, con el fin de realizar una correcta identificación del titular de los datos, los cuales siempre deben coincidir con los de la persona que está presentado la petición.
2. Tener muy presente los términos legales para responder cada consulta y cada reclamo, de acuerdo con el proceso de Petición de Información.

- ▮ Consulta: 10 días contados partir de la recepción de la petición.
- ▮ Reclamos: 15 días contados partir del día siguiente a la recepción de la petición.

3. Cuando el objeto de las peticiones verse sobre supresiones de datos, revocatoria de la autorización de tratamiento de datos personales, suplantación de datos y/o acceso no autorizado a datos personales, y en últimas peticiones complejas de resolver pues implican la participación de otras áreas, la mesa de servicios en línea deberá trasladar la competencia al Oficial Protección de Datos Personales de la Entidad.

## **5.2. PETICIONES SOBRE PERSONAS NATURALES Y NEGOCIACIÓN DE DEUDAS**

Aquellas peticiones que soliciten verificar bases de datos de la Entidad para determinar la existencia de obligaciones monetarias a cargo de un deudor (persona natural) y en favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, deben asignarse a la Dirección Financiera, para que se verifique lo pertinente de acuerdo con las normas establecidas en el Código General del Proceso sobre los supuestos de insolvencia y los requisitos.

## **5.3. REGLAS PARA ACTUALIZAR LAS NOVEDADES DE NOTIFICACIÓN**

La Entidad debe formalizar directrices y procedimientos que le permitan blindarse para no efectuar indebidas notificaciones, así como prevenir la configuración de futuras nulidades que son constitutivas de causas de litigiosidad en contra de la Entidad y acatando así las políticas de prevención del Daño Antijurídico.

De acuerdo a lo anterior, existe el procedimiento de notificaciones, formalizado en nuestro Sistema Integrado de Gestión Institucional, Código: GJ06-P0, el cual estipula que la primera opción de notificación para todos los casos se extrae de la información de contacto registrada en los actos administrativos, como quiera que, para los funcionarios y contratistas encargados de proyectar resoluciones, la fuente primaria de información de notificación **es la que reposa en los expedientes administrativos.** Este mecanismo es igual para los expedientes procesales.


Por esa razón, **las solicitudes de modificación de información o novedades de notificación, deben ser escaladas por los usuarios directamente a los expedientes.** Para llevar a cabo lo anterior, los usuarios pueden escribir al correo [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co), citando en el asunto del correo el número del expediente

(radicado), y en el cuerpo de éste las indicaciones sobre las novedades de su información de notificación.

Igualmente, los usuarios pueden hacer uso del botón de autorización de notificación electrónica de actos administrativos, el cual se encuentra disponible en servicios en línea.

## 6. REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	RECIBIR E IDENTIFICAR LAS CONSULTAS Y LOS RECLAMOS	Petición del titular de los datos, causahabiente o tercero autorizado.	Las peticiones se clasifican en consultas y reclamos. Esta etapa contempla las siguientes actividades: - Recibir la petición y catalogarla - Validar el cumplimiento de requisitos legales - Verificar e inadmitir las consultas y/o reclamos	Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos - Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano □ OSCAE; OAP	Requerimiento externo dirigido al peticionario para que subsane el incumplimiento de requisitos (cuando aplique)
2.	GESTIONAR LAS CONSULTAS Y RECLAMOS	Petición del titular de los datos, causahabiente o tercero autorizado.	- Analizar las consultas y/o los reclamos - Verificar que las consultas y/o reclamos hayan sido subsanados	Jefe de la Oficina Asesora Equipo Interdisciplinario del OPD  Jefe de la Oficina Asesora de Planeación (Oficial Protección de Datos Personales)	Correos a otras áreas, mesas de trabajo, requerimientos internos entre las áreas.
3	RESPONDER Y ENVIAR RESPUESTA	Petición del titular de los datos, causahabiente o tercero autorizado.	- Proyectar y redactar respuesta a la consulta y/o reclamo - Tomar firmas y enviar respuesta	Equipo Interdisciplinario del OPD  Jefe de la Oficina Asesora de Planeación (Oficial Protección de Datos Personales)	Documento de respuesta al Titular/Autorizado

	<b>Procedimiento para actualizar, rectificar suprimir información y/o revocar autorizaciones en Protección de Datos Personales</b>	Código: CS005-P01
		Versión: 1
		Página 13 de 23

## 7. DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

### 7.1. RECIBIR E IDENTIFICAR LAS CONSULTAS Y LOS RECLAMOS

Las peticiones se dividen en consultas y en reclamos. Para identificar cada una de estas peticiones se debe tener presente que, si la naturaleza de la petición implica simplemente la consulta de información en nuestras bases de datos, la petición se entiende como una Consulta, de conformidad con las reglas del artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.

Las consultas dentro del sistema de trámites se catalogan dentro del sistema con Evento 416.

De otra parte, si la naturaleza de la petición implica cambios, actualizaciones, modificaciones, correcciones y/o eliminación de datos en las bases de datos de la Entidad, la petición se entiende como un Reclamo, de conformidad con las reglas del artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Los reclamos dentro del sistema de trámites se catalogan con Evento 418.

#### 7.1.1. Recibir la petición y catalogarla

Una vez identificada la petición como Consulta y/o Reclamo, a través de la recepción que se hagan de éstas en los canales establecidos por el Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos - Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano □ OSCAE, se les asignará el trámite 422, así como la asignarle el Evento de conformidad con el literal anterior.

El Grupo de Trabajo de Atención cuando recibe este tipo de solicitudes traslada a la OAP, no radica ni de cambiar el código del evento o trámite.

Tanto las consultas como los reclamos deben ser dirigidas a la Oficina Asesora de Planeación, en donde se encuentra el equipo de trabajo interdisciplinario que apoya al Oficial Protección de datos personales para que tramite, gestione y redacte las respuestas a las consultas y/o reclamos.

#### 7.1.2. Validar el cumplimiento de requisitos legales

Una vez asignada la consulta y/o reclamo a la Oficina Asesora de Planeación, se procederá a verificar la siguiente información:

A. Que la Consulta y/o el Reclamo contengan todos los detalles sobre la información personal que se desea consultar, así como la especificación de la información personal que debe ser corregida, actualizada o suprimida.

B. Que la Consulta y/o el Reclamo esté acompañada de los documentos que acrediten cualquiera de las siguientes calidades, con el fin de que la entidad valide la legitimidad y la identidad personal detrás de la petición:

1. Titular y terceros autorizados:

El solicitante puede ser el mismo titular del dato personal, por lo que, la petición debe estar acompañada con la copia legible del documento de identidad (cédula de ciudadanía o Documento de extranjería que permita acreditar la identidad). De igual forma, tanto los causahabientes, terceros autorizados, como representantes legales y apoderados deberán acreditar dichas calidades.

2. Las entidades públicas o administrativas:

Las entidades públicas en ejercicio de sus funciones legales, administrativas o por orden judicial, como quiera que, por tratarse de otras entidades, el término de respuesta es menor y se debe procurar contestar en al menos cinco (5) días hábiles.

### **7.1.3. Verificar e inadmitir las consultas y/o reclamos**

En el caso en el cual la consulta y/o reclamo no cumpla con alguno de los requisitos mencionados anteriormente, el equipo interdisciplinario del OPD, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de haber recibido la petición, enviará una comunicación al peticionario, bajo la actuación 430, requiriendo los documentos necesarios para acreditar la legitimidad y la identidad del titular de los datos, y, en caso tal una solicitud de ampliación y especificación sobre el objetivo de la petición presentada.

Ante una solicitud de corrección de nombres y apellidos, no será necesario solicitar copia legible del documento de identidad al peticionario, cuando la corrección responda a errores comunes de escritura y ortografía. No obstante, el funcionario y/o contratista que gestione o solicite la corrección a la OTI debe cerciorarse primero de consultar el número de identidad, en la base de datos pública de la Policía Nacional de Colombia, para conocer la escritura correcta de los nombres y apellidos y, por supuesto, identificar al titular de la solicitud tal y como lo exige la Ley.

## **7.2. GESTIONAR LAS CONSULTAS Y RECLAMOS**

En el evento que la solicitud esté completa, el equipo del Oficial de Protección de Datos Personales procederá a realizar el análisis, atención y trámite de cada radicado.

### **7.2.1. Analizar las consultas y/o los reclamos**

El análisis que se debe realizar sobre las consultas y los reclamos se hace con el objetivo de determinar si éstas son complejas o simples:

#### **7.2.1.1. Consultas y Reclamos Simples**

Son aquellos requerimientos de fácil solución, los cuales suelen agotarse a través de un correo electrónico entre la Oficina Asesora de Planeación y la OTI informando cualquiera de los siguientes requerimientos:

- A.** Consulta de información personal en bases de datos.
- B.** Consulta de Información sobre las finalidades y el tratamiento de los datos personales.
- C.** Solicitud de prueba de autorización de tratamiento de datos personales.
- D.** Actualizar y corregir información personal contenida en las bases de datos de la entidad.

#### **7.2.1.2. Consultas y Reclamos complejos**

Son aquellos requerimientos que no se agotan solamente con un correo electrónico entre la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Tecnología e Informática, pues normalmente requieren de la participación de otras áreas de la Entidad. Igualmente, son peticiones que no son procedentes en todos los casos para la SIC por tratarse de una entidad pública, tal y como ocurre cuando los peticionarios solicitan la supresión de sus datos personales.

Dicho de otro modo, son solicitudes que deben ser analizadas y que implican estudiar una solución que respete los principios de la función pública, el derecho al acceso a la información y el derecho habeas data de los ciudadanos.

Algunas de estas peticiones pueden versar sobre lo siguiente:

#### **I. Solicitud de Restricción de Acceso de Expedientes en la Consulta Pública de Trámites**

Para esta clase de peticiones, la OTI debe restringir el acceso público a los expedientes de los peticionarios que deseen que éstos no queden libres de acceso en la consulta pública de trámites. Para ello, la OTI se basará en la cédula del petionario (a), con el fin de bloquear el acceso público a cualquier trámite que haya sido presentado a través del respectivo número de identificación.

## **II. Exclusión y/o actualización de publicaciones en la página web de la SIC**

### **▮ Actualización de publicaciones en la página web**

En esta clase de peticiones, se debe validar si la solicitud del petionario (a) es procedente o no. Si la petición es procedente, se validará una mesa de trabajo con las áreas involucradas, con el fin de gestionar la solución.

Cuando la petición no sea procedente, se redactará una respuesta al usuario (a) explicándole los motivos de por qué la petición que han escalado ante la entidad no es procedente.

Estas peticiones no son procedentes, cuando existe una obligación legal de que la entidad realice publicaciones en su página web y sistemas de información. Dos (2) ejemplos sobre esta clase de publicaciones fundamentadas en la ley son las siguientes:

- ▮ La publicación de los estados a través de mensajes de datos y recursos técnicos, especificados en el artículo 295 del Código General del Proceso, así como todas aquellas publicaciones que se encuentren contempladas como permitidas dentro de la Ley 2213 de 2022.
- ▮ Las publicaciones estipuladas en el artículo 17 de la Ley 1340 de 2009.

La entidad, por la función pública que debe cumplir, no podrá eliminar publicaciones. No obstante, de conformidad con el principio de temporalidad y/o caducidad de los registros considerados como negativos, la entidad puede actualizar dichas publicaciones, siempre y cuando se cumplan todas las siguientes particularidades:

- A.** El petionario (a) se encuentra paz y salvo con las sanciones administrativas que le han sido impuestas dentro de un proceso, y, en especial, con el proceso documentado en la publicación que es objeto de solicitud de supresión. Para esto, el área de financiera de la entidad debe certificar vía correo electrónico, o a través de requerimiento interno dirigido a la Oficina Asesora de Planeación que, el ciudadano (a) no tiene deudas pendientes con la Superintendencia de Industria y Comercio.



- B.** La Delegatura que es dueña de la publicación en la página web de la entidad, deberá otorgar la autorización de actualizar la publicación. Igualmente, la delegatura dueña de la publicación es la que se encargará de especificar qué leyenda o texto actualizado es el que acompañará la publicación.

### **III. Exclusión y/o desindexación de publicaciones de la página web de la SIC en los motores de Búsqueda**

Algunas peticiones solicitarán que los motores de búsqueda como Google no arrojen coincidencias sobre los trámites, peticiones y demandas que los usuarios han presentado ante la entidad, como quiera que, estos documentos publicados en la web contienen información personal de éstos.

De conformidad con lo anterior, tenemos que, si bien la Superintendencia de Industria y Comercio no incide en los motores de búsqueda de Google, sí puede lograr, a través del grupo de trabajo de sistemas de información, desanclar o bloquear los visores pdf con documentos emitidos por la entidad que arrastra los motores de búsqueda, a partir de las coincidencia que encuentra Google a través de la información personal de los usuarios de la SIC, con el fin de que solo sea posible llegar a las publicaciones realizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio a través de la página web de la entidad.

Para lograr la desindexación de los resultados que arrastra Google, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- A.** El equipo interdisciplinario del OPD, solicitará la autorización del área dueña de la publicación que se encuentra siendo arrastrada por los motores de búsqueda, a través de correo electrónico o por medio de requerimiento interno en el sistema de trámites, para que la OTI, a través del grupo de trabajo de sistemas de información, desindexe las publicaciones y lograr con ello que estas solo sean visibles a través de la página web de la entidad.

### **IV. Supresión de datos personales**

La supresión de información no opera de forma automática en la SIC por tratarse de una entidad pública, debido a que existe una legitimidad basada en la ley para que la entidad continúe conservando los datos personales.

Igualmente, para proceder con esta clase de petición, el equipo de trabajo interdisciplinario que apoya al Oficial Protección de datos personales, deberá:

- A.** Validar la identificación personal del titular.

- B. validar en qué áreas el dato personal del peticionario puede inhabilitarse, con el fin de que éstas no sigan haciendo más uso de este, sin que esto perjudique la función pública de la entidad. Por tratarse de una solicitud de eliminación, el mencionado equipo extenderá la consulta y la solicitud de inhabilitación de los datos del ciudadano al área que cuenta con la información personal del usuario como un activo más de sus actividades, a través de un requerimiento interno en el sistema de trámites.

#### **V. Solicitudes de anonimización sobre las versiones públicas de los actos administrativos.**


En concordancia con las reglas especificadas en las distintas circulares sobre anonimización, las áreas que proyectan actos administrativos deben anonimizar los datos personales documentados en éstos. En este sentido, los funcionarios y contratistas que elaboran resoluciones deben realizar una versión adicional que mantenga la reserva de los datos personales, con el fin de salvaguardar los intereses de los titulares y garantizar el principio de circulación restringida de la información personal, de conformidad con los principios consagrados en la Ley 1581 de 2012, y las reglas sobre divulgación documentadas en el artículo 21 de la Ley 1712 de 2014.

De conformidad con lo anterior, el proceso de anonimización de los actos administrativos al interior de las áreas es un proceso manual y orgánico, del cual pueden derivarse errores humanos.

Por consiguiente, algunos usuarios de la SIC pueden manifestar inconformidades por la calidad de la anonimización de los actos administrativos, en ese orden, la entidad como responsable del tratamiento de los datos personales que administra tiene la obligación de realizar ajustes **solamente sobre las versiones públicas** de las resoluciones.

Las versiones públicas de las resoluciones pueden presentar las siguientes fallas de anonimización:

- La extensión de los textos como nombres, correos, direcciones y demás información personal no se encuentra reemplazada con □XXXXXXXXXX□, dejando como resultado que el resaltador negro sobre el texto no haya sido suficiente para ocultar totalmente la información.
- El acto administrativo no fue anonimizado integralmente. Dicho de otro modo, no todas las páginas de la resolución fueron anonimizadas. Como

	<b>Procedimiento para actualizar, rectificar suprimir información y/o revocar autorizaciones en Protección de Datos Personales</b>	Código: CS005-P01
		Versión: 1
		Página 19 de 23

consecuencia de esto, en algunas páginas varios datos personales quedaron al descubierto.

Para desarrollar los ajustes mencionados anteriormente, el equipo de trabajo interdisciplinario que apoya al Oficial Protección de datos personales deberá:

Realizar una mesa de trabajo con la Delegatura que construyó y emitió el acto administrativo, con el fin de evaluar cuáles fueron los errores al anonimizar y, de esta forma, enfocar la solución hacia los ajustes correspondientes que requiere el documento para que la resolución quede perfectamente anonimizada. En todo caso, los únicos ajustes que podrían realizarse sobre la versión pública del acto administrativo serían las recomendaciones impartidas el instructivo de anonimización.

Una vez realizada la mesa de trabajo el equipo de trabajo interdisciplinario que apoya al Oficial Protección de datos personales elevará por medio de un requerimiento interno en el sistema de trámites, la solicitud formal hacia la delegatura que publicó el acto administrativo, para que realice los ajustes correspondientes y proceda ante las áreas de Gestión Documental, con el fin de **republicar la versión pública de la resolución.**

La delegatura deberá contestar el requerimiento interno con el nuevo enlace de la versión pública, la cual podrá encontrarse en la web de la entidad, a través del portal de consulta pública de trámites.

#### **VI. Reclamos de personas que manifiestan haber sido suplantadas ante la Entidad**

Frente a reclamos que versen sobre suplantación de identidad, el equipo de trabajo interdisciplinario que apoya al Oficial Protección de datos personales, emitirá un comunicado a través del sistema de trámites dirigido hacia las áreas que se encuentren gestionando los datos, con el fin de que estos conozcan sobre la anomalía y se abstengan de utilizar datos erróneos. En el comunicado interno se les dará instrucciones sobre cómo retomar cada caso utilizando los datos correctos aportados por los mismos ciudadanos.

Por otro lado, el equipo de trabajo interdisciplinario que apoya al Oficial Protección de datos personales, le solicitará a la OTI, a través de un requerimiento interno en sistema de trámites, que diligencie una leyenda sobre los datos de contacto que están siendo catalogados como información maliciosa, para evitar que otras áreas, en especial notificaciones, utilicen dichos datos de forma errónea. La leyenda debe decir lo siguiente: **reclamo en trámite-Sospecha de Suplantación/No utilizar**.

Los funcionarios y/o contratistas que reciban solicitudes de actualización, corrección, recuperación de cuenta en el aplicativo a través del mismo, pueden proceder a realizar los cambios en la respectiva base de datos sin necesidad de trasladar la competencia al equipo de trabajo interdisciplinario que apoya al Oficial Protección de datos personales, siempre y cuando se cumplan las siguientes reglas primarias de atención, con el fin de proteger la veracidad y la confidencialidad de los datos personales.

Reglas de atención primarias en servicios en línea:

1. Para cualquier actualización y/o corrección, así como recuperación de cuenta para ingresar al aplicativo se debe solicitar a cada usuario el respectivo documento de identidad, con el fin de realizar una correcta identificación del titular de los datos, los cuales siempre deben coincidir con los de la persona que está presentado la petición.

2. Tener muy presente los términos legales para responder cada consulta y cada reclamo.

Consulta: 10 días contados partir de la recepción de la petición.

Reclamos: 15 días contados partir del día siguiente a la recepción de la petición.

3. Cuando el objeto de las peticiones verse sobre supresiones de datos, revocatoria de la autorización de tratamiento de datos personales, suplantación de datos y/o acceso no autorizado a datos personales, y en últimas peticiones complejas de resolver pues implican la participación de otras áreas, la mesa de servicios en línea deberá trasladar la competencia al Oficial Protección de Datos Personales de la Entidad.

### **7.2.2. Verificar que las consultas y/o reclamos hayan sido subsanados**

El equipo de trabajo interdisciplinario que apoya al Oficial Protección de datos personales verificará la respuesta brindada por el ciudadano a la comunicación enviada por la entidad bajo la actuación 430, con el fin de comprobar que la petición del ciudadano esta vez contiene tiene toda la información necesaria y pertinente para:

A. Acreditar la legitimidad y la identidad del titular de los datos personales.

B. La información suficiente sobre cuáles son los datos que se desean actualizar, corregir, rectificar o suprimir.

La verificación de la subsanación de las consultas y/o reclamos debe cumplir con ambos literales mencionados.

### **7.3. RESPONDER Y ENVIAR RESPUESTA**

En esta etapa, el equipo de trabajo interdisciplinario que apoya al Oficial Protección de datos personales procede a proyectar la respuesta final dirigida hacia el ciudadano, así como a finalizar la petición en el sistema de trámites a través de la actuación 440.

#### **7.3.1. Proyectar y redactar respuesta a la consulta y/o reclamo**

El equipo de trabajo interdisciplinario que apoya al Oficial Protección de datos personales validará en el sistema de trámites y demás bases de datos de la entidad, la información que es objeto de consulta y/o reclamo, para la proyección de la respuesta se podría anexar o incorporar una captura de pantalla de los cambios que se efectuaron en las bases de datos de la entidad. En caso de que el acceso a esa captura no sea posible sino a través de la OTI, se le solicitará a la respectiva área el correspondiente acceso.

Una vez la OTI confirme que los datos, objeto de reclamación, fueron modificados, así como la confirmación por parte de las áreas que han sido requeridas internamente para validar información, modificar o suprimir datos personales, el equipo de trabajo interdisciplinario que apoya al Oficial Protección de datos personales, procederá con la respuesta del reclamo.

##### **7.3.1.1. Archivo de Consultas y/o reclamos que no fueron subsanadas**

El archivo implica que la entidad, al no poder identificar correctamente al titular de la información personal, o al no comprender el fondo de la consulta y/o el reclamo, no puede proceder a consultar y/o realizar cambios en sus bases de datos.

##### **I. Archivo de Consultas**

Si la naturaleza de la petición implica simplemente la consulta de información en nuestras bases de datos, la petición se entiende como una Consulta, de conformidad con las reglas del artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, por lo que, transcurridos Un (1) mes desde la fecha del requerimiento, si el peticionario no contesta la solicitud de identificación personal y/o extensión de información con la

información solicitada, la consulta deberá ser archivada. Los desistimientos en las consultas se registrarán por lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, a raíz de la ausencia de términos en el citado artículo.

## **II. Archivo de Reclamos**

Si la naturaleza de la petición implica cambios sustanciales en nuestras bases de datos, la petición se entiende como un Reclamo, de conformidad con las reglas del artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, por lo que, si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, el peticionario no contesta la solicitud de identificación personal y/o extensión de información con lo solicitado, el reclamo deberá ser archivado.

### **7.3.1.2. Respuesta de Cierre por archivo de consultas y reclamos**

El equipo interdisciplinario de la OAP, deberá radicar una respuesta de cierre, bajo la actuación 440, informándole al peticionario que su consulta y/o reclamo ha sido archivada, debido a que operó el desistimiento documentado tanto en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 en el caso de las consultas, como en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 en el caso de los reclamos respectivamente.

### **7.3.2. Tomar firmas y enviar respuesta**

Una vez la respuesta esté debidamente proyectada y la totalidad del equipo interdisciplinario del Oficial Protección de Datos Personales esté de acuerdo con el sentido de cada respuesta, la misma se enviará al Oficial Protección de Datos Personales vía correo electrónico, con el fin de adquirir su correspondiente firma y proceder con la radicación de la respuesta en el sistema de trámites bajo la actuación 440.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

GD01-I01 Instructivo aplicación tabla de retención y transferencia documentales  
GD01-F17 Programa de Gestión Documental □ PGD  
GD01-I06 Envío y traslado de comunicaciones oficiales  
GD01-P02 Procedimiento de correspondencia y sistema de trámites  
GS03-F18 Solicitud nuevos requerimientos de Información  
GS01-F18 Formato de creación, modificación y-o eliminación de usuarios en bases de datos de la sic  
GS01-P09 Procedimiento de borrado seguro de información  
CS01-P01 Procedimiento SICFACILITA  
CS01-I04 Instructivo de servicios de atención ciudadano

CS04-01 Procedimiento para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones  
Política de Protección de Datos Personales de la SIC

## **9. DOCUMENTOS EXTERNOS**

Guía de Responsabilidad Demostrada emitida por la SIC.

## **10. RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN**

Creación del documento.
-------------------------

---

Fin documento

COPIA NO CONTROLADA