



| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 1 de 50 |


CONTENIDO

| | | |
|--------------|---|-----------|
| 1 | OBJETIVO | 3 |
| 2 | DESTINATARIOS | 3 |
| 3 | GLOSARIO | 3 |
| 4 | REFERENCIAS | 8 |
| 5 | GENERALIDADES | 10 |
| 5.1 | Asuntos Transversales | 14 |
| 5.1.1 | Notificaciones y Comunicaciones | 14 |
| 5.1.2 | Prórroga | 15 |
| 5.1.3 | Corrección de errores formales | 15 |
| 5.1.4 | Corrección de irregularidades en la actuación administrativa | 16 |
| 5.1.5 | Recurso de Reposición | 16 |
| 5.1.6 | Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación | 16 |
| 5.1.7 | Revocatoria directa | 17 |
| 6 | REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO | 17 |
| 7 | DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES | 24 |
| 7.1 | ETAPA 1: VALORAR DOCUMENTOS | 24 |
| 7.2 | ETAPA 2: ELABORAR REQUERIMIENTOS (ETAPA PRELIMINAR) | 32 |
| 7.3 | ETAPA 3: REALIZAR LA CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE LA ETAPA PRELIMINAR | 35 |
| 7.4 | ETAPA 4: REALIZAR APERTURA DE INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA de carácter sancionatorio | 37 |
| 7.5 | ETAPA 5: DESARROLLAR ETAPA PROBATORIA | 39 |
| 7.5.1 | Realizar presentación de descargos | 39 |
| 7.5.2 | Decretar pruebas de oficio y/o decidir sobre la solicitud de pruebas presentada por la investigada | 40 |
| 7.5.3 | Ordenar práctica de pruebas | 40 |
| 7.6 | ETAPA 6. ADOPTAR DECISIÓN (ACTUACIÓN 500 □ Agregar Código Subtipo según Decisión Adoptada) | 42 |
| 7.6.1 | Valorar los descargos, las pruebas y los alegatos de conclusión | 42 |
| 7.6.2 | Elaborar proyecto de resolución | 43 |

| | | |
|---|--|---|
| Elaborado por: Nombre: Aida Lucia Hurtado Cargo: Coordinadora Grupo de Trabajo Investigaciones Administrativas de Protección de Datos Personales Nombre: David Mauricio Muñoz Sánchez Cargo: Técnico administrativo Deicy Amparo Osorio V. Cargo: Contratista | Revisado y Aprobado por: Nombre: Nelson Remolina Angarita Cargo: Delegado para la Protección de Datos Personales Nombre: Carlos Enrique Salazar Muñoz Cargo: Director de Investigación de Protección de Datos Personales | Aprobación Metodológica por: Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2019-07-31 |
|---|--|---|

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 2 de 50 |

| | |
|--|----|
| 7.7 ETAPA 7. REALIZAR NOTIFICACIÓN O COMUNICACIÓN DEL ACTO ADMINISTRATIVO..... | 45 |
| 7.7.1 Verificar información a ingresar al sistema..... | 45 |
| 7.7.2 Realizar trámite para los casos que presenten inconsistencias en la notificación..... | 45 |
| 7.8 ETAPA 8. PROYECTAR RECURSOS..... | 46 |
| 7.8.1 Proyectar recurso de reposición (si es el caso). | 46 |
| 7.8.2 Proyectar Recurso reposición en subsidio de Apelación (si es el caso). | 47 |
| 7.8.3 Proyectar Recurso de Queja (si es el caso). | 48 |
| 7.9 etapa 9: VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE ORDEN ADMINISTRATIVA..... | 48 |
| 7.9.1 Verificar el cumplimiento de órdenes administrativas..... | 48 |
| 7.10 REALIZAR INVESTIGACION POR INCUMPLIMIENTO A LO ORDENADO EN EL ACTO ADMINISTRATIVO..... | 48 |
| 7.10.1 Adelantar investigación por incumplimiento de orden del Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas. | 48 |
| 7.10.2 Adelantar investigación por incumplimiento de orden del Grupo de Trabajo de Hábeas Data. | 49 |
| 8 DOCUMENTOS RELACIONADOS..... | 50 |
| 9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN. | 50 |

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 3 de 50 |

1 OBJETIVO

Definir los lineamientos para dar trámite a las actuaciones administrativas con carácter sancionatorio adelantadas con ocasión a las posibles violaciones a las normas vigentes en materia de protección de datos personales, abordando las etapas descritas en este procedimiento.

2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos aquellos servidores públicos y/o contratistas que participen directa o indirectamente en el procedimiento de investigaciones administrativas sancionatorias por presunta violación a las Leyes 1437 de 2011, 1266 de 2008 y 1581 de 2012, y las demás normas concordantes que se han expedido sobre protección de Datos Personales.


3 GLOSARIO

ACTOS ADMINISTRATIVOS: Son aquellos mediante los cuales la administración expresa o manifiesta su voluntad creando, modificando o extinguiendo situaciones jurídicas de interés particular o general.

ACTUACIÓN DE OFICIO: Actuación administrativa por medio de la cual la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, por medio del Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Datos Personales, sin que medie denuncia o queja, inicia un trámite para adelantar una investigación administrativa sancionatoria por presuntas violaciones al Régimen de Protección de Datos Personales por parte de los sujetos obligados sometidos al control y vigilancia de esta Entidad.

ACTUACIÓN PROMOVIDA A PETICIÓN DE PARTE: Actuación administrativa por medio de la cual la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, con ocasión a una denuncia, inicia un trámite para llevar a cabo una investigación administrativa sancionatoria por presuntas violaciones al Régimen de Protección de Datos Personales por parte de los sujetos obligados sometidos al control y vigilancia de esta Superintendencia.

AVOCAR: Es el procedimiento mediante el cual el servidor público o contratista designado por el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas lleva a cabo la revisión de la queja y/o denuncia presentada por el Titular de la información con miras a determinar cual habrá de ser la actuación a adelantar.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 4 de 50 |

DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: Son los datos referidos a menores de 18 años que pueden incluir datos públicos, privados, semiprivados y/o sensibles.

DATO PERSONAL: Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos impersonales no se sujetan al Régimen de Protección de Datos Personales. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados; los cuales a su vez se subdividen en dos categorías: i) datos sensibles y; ii) datos de niños, niñas y adolescentes.

DATO PRIVADO: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.


DATO PÚBLICO: Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos o registros públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva, los relativos al estado civil de las personas, los datos relativos a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público.

DATO SEMIPRIVADO: Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.

DATOS SENSIBLES: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan 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.

EJECUTORIA DEL ACTO ADMINISTRATIVO: La ejecutoria del acto administrativo se da cuando éste queda en firme es decir cuando contra él no proceda recurso alguno. Cuando vencido el término para interponer los recursos, no se hayan interpuesto o no se presenten en debida forma.

ENCARGADO DEL TRATAMIENTO: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otro realice el tratamiento de Datos Personales por cuenta del Responsable del tratamiento.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 5 de 50 |

ETAPA PRELIMINAR: Es aquella conformada por las actividades llevadas a cabo por el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas para determinar si existe mérito o no para iniciar una actuación administrativa formal o cerrar la misma mediante oficio.

FORMULACIÓN DE CARGOS: Es la actuación administrativa en virtud de la cual se emite una resolución con la que se vincula formalmente al sujeto sometido a vigilancia y control de esta entidad, atribuyéndole responsabilidad por la presunta comisión de una conducta violatoria de las normas sobre protección de datos personales con el fin de que ejerza su derecho de defensa y aporte las pruebas que pretenda hacer valer dentro de la investigación.


FUENTE DE INFORMACIÓN: Es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los Titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del Titular, suministra esos datos a un Operador de información, el que a su vez los entregará al Usuario final. Si la Fuente entrega la información directamente a los Usuarios y no, a través de un Operador, aquella tendrá la doble condición de Fuente y Operador y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos.

GESTIÓN DOCUMENTAL: Es definida según la Ley 594 de 2000 - Ley General de Archivos-, como el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la Entidad desde su origen hasta su disposición final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

INCIDENTE DE SEGURIDAD: Se refiere a la violación de los códigos de seguridad o la pérdida, robo y/o acceso no autorizado de información de una base de datos personales administrada por el Responsable del Tratamiento o por su Encargado.

INFORME DE MONITOREO: Es el resultado del análisis y cruce de información de ciertas variables que la Dirección considera relevantes al momento de velar por el cumplimiento del Régimen de Protección de Datos Personales, de manera que sea posible identificar aquellos sujetos obligados que puedan resultar de interés para realizar el seguimiento pertinente. Su insumo principal es la información generada por el SISI.

INFORME DE PRIORIZACIÓN: Corresponde a un listado generado por el SISI una vez es calculado el nivel de riesgo al que está expuesta la información tratada por los sujetos obligados. Puede hacer referencia al riesgo inherente, riesgo residual o a la comparación entre los dos, los cuales pueden combinarse con otras variables que la Dirección de Investigación considere importantes para el análisis y segmentación de las investigaciones.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 6 de 50 |

INFORME DE RECLAMOS POR PARTE DE OPERADORES¹: Dentro de los quince (15) primeros días hábiles de los meses de febrero y agosto de cada año, los Operadores de información deben remitir a la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio, un informe en medio magnético, editable, en Excel, en el que suministren la siguiente información:


- El número de reclamos presentados por los Titulares directamente ante el Operador, especificando el nombre e identificación de la Fuente y/o el Usuario de información y la causa del reclamo, de acuerdo con las tipologías establecidas en el numeral 1.9.2 del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio. Cuando se trate de reclamos presentados con base en el reporte de información realizado por una Fuente, se deberá informar el número total de Titulares reportados por esa Fuente.
- El número de reclamos presentados por los Titulares directamente ante las Fuentes y/o Usuarios de información y registrados en el sistema del Operador, especificando el nombre e identificación de la Fuente y/o Usuario y la causa del reclamo, de acuerdo con las tipologías establecidas en el numeral 1.9.2 del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio. Cuando se trate de reclamos presentados con base en el reporte de información realizado por una fuente, se deberá informar el número total de Titulares reportados por esa Fuente

INFORME DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS TITULARES: Corresponde a la información de los reclamos presentados por los Titulares ante el Responsable y/o el Encargado del tratamiento, según sea el caso, dentro de un semestre calendario (enero – junio y julio – diciembre). Esta información se reportará teniendo en cuenta lo manifestado por los Titulares y los tipos de reclamos preestablecidos en el RNBD. El reporte deberá ser el resultado de consolidar los reclamos presentados por los Titulares ante los Responsables del Tratamiento que se encuentran obligados a registrar sus bases de datos en el RNBD y sus respectivos Encargados del Tratamiento.

NOTIFICACIÓN: Es la actuación de la Superintendencia en virtud de la cual se da a conocer al administrado el contenido de un acto administrativo con el que se inicia o decide una actuación administrativa sancionatoria, con el fin de que este ejerza su derecho a la defensa.

OPERADOR DE INFORMACIÓN: Se denomina Operador de información a la persona, entidad u organización que recibe de la Fuente datos personales sobre varios Titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los

¹ Ver página 11 Título V de la Circular única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 7 de 50 |

usuarios bajo los parámetros de la Ley 1266 de 2008. Salvo que el Operador sea la misma Fuente de la información, este no tiene relación comercial o de servicio con el Titular y por ende no es responsable por la calidad de los datos que le sean suministrados por la Fuente.

PUBLICIDAD DEL ACTO ADMINISTRATIVO: La publicidad de los actos administrativos de carácter particular y concreto se realiza mediante la notificación y/o comunicación, y la de los actos administrativos de carácter general se realiza mediante la publicación en el Diario Oficial o la Gaceta o Boletín que la administración haya destinado para tal efecto.

RADICACIÓN: Todos los documentos de entrada y salida del Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas deben ser radicados en el Sistema de Trámites, con los trámites, eventos y actuaciones de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites (GD01-P02) de acuerdo a cada caso


RECURSO: Es la vía procesal a través de la cual se solicita directamente al servidor público y/o contratista que adoptó una decisión o a su superior jerárquico que modifique, aclare o revoque la mencionada decisión.

REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS: El Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) es un módulo vinculado al SISI, por medio del cual se da cumplimiento a la obligación incorporada en el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012 y demás decretos reglamentarios, en virtud de la cual los responsables del Tratamiento deben inscribir las bases de datos sujetas a tratamiento, las políticas de tratamiento implementadas por la organización etc., y su principal objetivo es conformar un directorio público de bases de datos que operan en el país.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otro decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

SISI: Sistema Integral de Supervisión Inteligente [por sus siglas SISI-, es el sistema de información basado en la gestión del riesgo que determina el nivel de riesgo de un sujeto obligado, con base en la información que se recolecta de éste por medio del Registro Nacional de Bases de Datos, apoyando la priorización en la focalización de recursos para ejercer la función de vigilancia de la Dirección Investigación de Protección de Datos Personales; así mismo facilita el monitoreo de ciertas variables consideradas significativas en la determinación del cumplimiento a la Normatividad en temas de Protección de Datos Personales.

TITULAR DE LA INFORMACIÓN: Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en una base de datos y sujeto del derecho de *habeas*

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 8 de 50 |


data y demás derechos y garantías a que se refiere las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012.

USUARIO: El Usuario es la persona natural o jurídica que, en los términos y circunstancias previstos en la Ley 1266 de 2008, puede acceder a información personal de uno o varios Titulares de la información suministrada por el Operador o por la Fuente, o directamente por el Titular de la información. En el caso en que el Usuario a su vez entregue la información directamente a un Operador, aquella tendrá la doble condición de Usuario y Fuente, y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos.

4 REFERENCIAS

| Jerarquía de la norma | Numero/ Fecha | Título | Artículo | Aplicación Específica |
|-----------------------------------|---------------|---|-------------------|--|
| Constitución Política de Colombia | 1991 | Título II: De los derechos, las garantías y los deberes Capítulo I: De los derechos fundamentales | Artículos 15 y 20 | i)Derecho constitucional de las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que de ellas se haya recogido en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. ii)Derecho de acceso a la información |
| Ley | 1266 de 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 financiera, crediticia, comercial, de servicios y la | | Aplicación total |

| Jerarquía de la norma | Numero/ Fecha | Título | Artículo | Aplicación Específica |
|-----------------------|---------------|--|-------------------|---|
| | | proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones | | |
| Ley | 594 de 2000 | Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. | | Aplicación total |
| Ley | 1437 de 2011 | Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo | | Aplicación total para las actuaciones administrativas iniciadas en vigencia de la Ley, con posterioridad al 2 de julio de 2012 |
| Ley | 1581 de 2012 | Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales | | Aplicación total |
| Decreto | 1074 de 2015 | Por medio del cual se expidió el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo. | | Aplicación total |
| Decreto | 4886 de 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 | Artículos 16 y 17 | Funciones de la Delegatura de Protección de Datos Personales y de la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales |


| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 10 de 50 |

| Jerarquía de la norma | Numero/ Fecha | Título | Artículo | Aplicación Específica |
|-----------------------|---------------|---|--------------------------|--|
| Resolución | 54005 de 2012 | ¶Por la cual se crea un grupo de trabajo y se le asignan unas funciones¶ | | Aplicación Total |
| Circular Única | 2001 | Por la cual se reúne en un solo cuerpo normativo las reglamentaciones e instrucciones generales de la Superintendencia de Industria y Comercio. | Título I Título V | Título I: Actuaciones frente a la Superintendencia de Industria y Comercio Título V: Instrucciones relativas a la Protección de Datos Personales en particular la manera como deben cumplirse las disposiciones de la ley 1266 de 2008. |

5 GENERALIDADES

Correo Devuelto: En el evento en que un oficio remitido por el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativa presente correo devuelto, se debe confrontar que la dirección a la que inicialmente fue enviado con la registrada en el expediente; si la comisión u oficio fue enviado a una dirección de correspondencia errada deberá procederse nuevamente con su envío y de no haberse presentado esta última circunstancia y de existir otra dirección de notificación o correo electrónico, se deberá acudir a uno u otro para el segundo envío. El correo devuelto se debe adjuntar al expediente.

Control de flujo de trámites: Llevar control del flujo de trámites: Con el fin de mantener mecanismos adecuados de control del flujo de los trámites que ingresan al Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas, el servidor público y/o contratista asignado debe realizar las siguientes acciones:

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 11 de 50 |


- Verificar diariamente en el sistema de trámites y/o en el Sistema de Protección de Datos Personales, los expedientes que le han sido asignados por el funcionario y/o contratista de la Dirección o del grupo de trabajo.
- Si los documentos se encuentran radicados, pero no digitalizados en el Sistema de Trámites (es decir que no pueden visualizarse para su consulta), se debe identificar el medio de entrada con el que se radicó, bien sea autogenerado, o digital, y solicitar a la persona designada por la Dirección para que gestione lo pertinente. En este caso errado el servidor público y/o contratista designado, solicita la corrección mediante un correo electrónico al funcionario encargado, relacionando brevemente el motivo por el cual se debe hacer cambio de trámite, evento, actuación y/o anulación del documento en el Sistema de Trámites, con copia al Coordinador del Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas para su conocimiento y autorización.
- Cada vez que se realice una corrección al documento que se vea reflejada en el Sistema de Trámites, se debe enviar al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos el correspondiente documento mediante el formato "Actualización Sistema de Trámites (GD01-F04)", para que realice el cambio de imagen(es).

Derechos de Petición: Todas aquellas peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, tendientes a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto conforme a lo regulado por el Título II de la Ley 1437 de 2011. Esta actuación se radica bajo las actuaciones y códigos que a continuación se relacionan: DP Certificaciones (103); DP Consultas (113); DP Órganos legislativos (309); DP Petición (317); DP Solicitud de copias; DP Solicitud de copias (362); DP Listados (363); DP Quejas, Reclamos y Sugerencias (365).

Gestión Documental: Para el manejo y conservación de la documentación que se genere como resultado del desarrollo del procedimiento se tendrá en cuenta lo establecido en el Procedimiento de Archivo y Retención Documental GD01-P01.

Los originales o copias de todas las actuaciones que se generen como resultado de los oficios presentados por las partes, de las decisiones en la actuación y sus correspondientes recursos, así como la totalidad de los documentos presentados en el curso de la misma, conformarán el expediente.

Petición de información: son todas aquellas solicitudes que se presentan en el curso de una investigación y que se identifican en el Sistema de Trámites con el evento "Petición de información" con código de evento (343) y se dará trámite de

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 12 de 50 |

conformidad con el Procedimiento CS04-P01 *Atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones*.

Radicación: Todos los documentos del expediente deben estar registrados en el sistema de trámites de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Tramites GD01-P02.

Tratándose de oficios (archivos, requerimientos trasladados por competencia y/o comunicaciones), una vez revisadas y aprobadas por el servidor público competente, deben ser radicadas a través del sistema de trámites y presentadas para su correspondiente firma y, posteriormente, ser enviadas al Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos de acuerdo con el Procedimiento de Archivo y Retención Documental GD01-P01.

Manejo y visualización de Expedientes: Los expedientes deben reposar en la dependencia que está a cargo del mismo, salvo cuando son requeridos para adelantar acciones propias del procedimiento o cuando ya se encuentre en archivo central.


Para el caso del Trámite 384 - Protección de Datos -, su visualización estará restringida para usuarios internos y externos y sólo se habilitará la visualización para los funcionarios y contratistas autorizados por la Delegatura para la protección de Protección de Datos Personales y la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, en cumplimiento de la Ley de Transparencia y cuando a ello haya lugar, debe mantenerse una versión pública que oculte los datos personales del Titular pero que no oculte el contenido sustancial de la decisión. Dando cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento de archivo y retención documental GD01-P01, instructivo préstamo y devolución de expedientes GD01-I04 e instructivo de organización de expedientes y disposición de pruebas

Los expedientes deben reposar en la dependencia que está a cargo del mismo, salvo cuando son requeridos para adelantar acciones propias del trámite o que ya se encuentren a cargo del archivo central.

Así mismo, 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.

Asignaciones a los servidores públicos y contratistas: Dentro del desarrollo de actividades de operación de la dependencia, toda documentación que sea entregada a los servidores públicos y contratistas debe ser asignada según el procedimiento

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 13 de 50 |

establecido en el Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Tramites GD01-P02.

Reporte de pagos: En caso de que el sancionado informe a esta dependencia acerca del pago de la sanción, se dará traslado de dicha información dentro de los dos días siguientes a su recibo a la Dirección Financiera, quienes procederán a formalizar el pago.

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

Actuaciones administrativas de oficio: El Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas puede iniciar de oficio una investigación por la presunta violación a las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y 1437 de 2011 y demás normas sobre protección de datos personales sin que medie denuncia o queja, por presuntas violaciones al Régimen de Protección de Datos Personales o por su renuencia a suministrar información², conforme a lo establecido en la Ley 1437 de 2011.

Acumulación de documentos y trámites: Conforme a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuando hubieren documentos relacionados con una misma actuación o con actuaciones que tengan el mismo efecto, se podrá optar por conformar un solo expediente al cual se acumularán, de oficio o a petición del interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma entidad y que guarden relación con los mismos hechos para evitar decisiones contradictorias.


Para todos los efectos de lo señalado en el párrafo anterior, se deberá efectuar la acumulación tanto por el sistema de trámites como físicamente, por regla general el radicado más reciente deberá ser acumulado al más antiguo, sin embargo, en casos excepcionales y con autorización del Director de Investigaciones Administrativas o

² Ley 1437 de 2011 **Artículo 51. De la renuencia a suministrar información.** Las personas particulares, sean estas naturales o jurídicas, que se rehúsen a presentar los informes o documentos requeridos en el curso de las investigaciones administrativas, los oculten, impidan o no autoricen el acceso a sus archivos a los funcionarios competentes, o remitan la información solicitada con errores significativos o en forma incompleta, serán sancionadas con multa a favor del Tesoro Nacional o de la respectiva entidad territorial, según corresponda, hasta de cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la ocurrencia de los hechos. La autoridad podrá imponer multas sucesivas al renuente, en los términos del artículo 90 de este Código.

La sanción a la que se refiere el anterior inciso se aplicará sin perjuicio de la obligación de suministrar o permitir el acceso a la información o a los documentos requeridos.

Dicha sanción se impondrá mediante resolución motivada, previo traslado de la solicitud de explicaciones a la persona a sancionar, quien tendrá un término de diez (10) días para presentarlas.

La resolución que ponga fin a la actuación por renuencia deberá expedirse y notificarse dentro de los dos (2) meses siguientes al vencimiento del término para dar respuesta a la solicitud de explicaciones. Contra esta resolución procede el recurso de reposición, el cual deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de la notificación.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 14 de 50 |

del Coordinador del Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas, podrá acumularse el radicado más antiguo al radicado más recientes.

Visitas Administrativas procedimiento adelantado por el grupo de investigaciones administrativas tendiente a corroborar el cumplimiento de los deberes y principios establecidos en las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012.

5.1 Asuntos Transversales

En el presente documento pueden presentarse etapas que *per se* no forman parte de la secuencia del mismo, por ello no existe la necesidad de describirlas en un capítulo separado más sin embargo serán abordados a continuación:

5.1.1 Notificaciones y Comunicaciones


A efectos de llevar a cabo el procedimiento de notificación y/o comunicación del acto administrativo el servidor público y/o contratista designado por la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales debe revisar que: i) el formato de la resolución sea vigente y; ii) las direcciones de notificación y comunicación sean correctas.

En este proceso se debe tener en cuenta que, si la resolución presenta alguno de los errores previamente enunciados, el servidor público y/o contratista asignado que lleva a cabo esta labor debe enviar correo electrónico con copia al coordinador del Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas informando al respecto, y devolver el proyecto al abogado correspondiente para su corrección.

Una vez corroborado lo anterior se diligencia la planilla GJ06-F01 a efectos de hacer la entrega de la resolución al Grupo de Notificaciones y Certificaciones y que se proceda con la numeración del Acto Administrativo y con la remisión de las comunicaciones y citaciones pertinentes de acuerdo con el procedimiento de Notificaciones GJ06-P01

Es a partir de las resoluciones proferidas por el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas y de acuerdo a la parte resolutive de la resolución, donde se establece si el expediente ha de ser enviado al archivo de gestión (sede ferias) por haber culminado su trámite o, por el contrario, debe permanecer en el archivo de gestión de la Dirección Investigación de Protección de Datos Personales para que continúe la actuación administrativa.

En caso de que se conceda el recurso de apelación, el expediente debe enviarse a instancias de la Delegatura para la Protección de Datos Personales.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 15 de 50 |

5.1.2 Prórroga


En caso de ser necesaria la ampliación del plazo otorgado para dar respuesta a un requerimiento de información, debe presentarse una solicitud de prórroga antes del vencimiento del término inicialmente concedido; petición que deberá ser resuelta por el servidor público o contratista asignado en el término estipulado, quien presentará el proyecto de respuesta (favorable o desfavorable) a la persona encargada de su revisión.

Hecho esto, la comunicación será devuelta a la persona que proyectó la respuesta, quien deberá radicarla en el sistema de trámites y luego presentarla para la firma correspondiente. Posteriormente será enviada al Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos de acuerdo con el Procedimiento de Archivo y Retención Documental GD01-P01.

5.1.3 Corrección de errores formales

Conforme a lo dispuesto por el artículo 45 de la Ley 1437 de 2011, en cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, se podrán corregir los errores simplemente formales contenidos en los actos administrativos, ya sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras, siempre y cuando la corrección no dé lugar a cambios en el sentido material de la decisión, ni reviva términos legales para demandar el acto. Esta corrección es procedente en el curso de una investigación administrativa sancionatoria adelantada por esta Dirección con ocasión a una infracción a la Ley 1266 de 2008 o a la Ley 1581 de 2012 o su decreto reglamentario.

Una vez evaluada la solicitud o evidenciada la necesidad de efectuar la corrección, el servidor público o contratista asignado procederá a proyectar el acto administrativo en el que se efectúe la corrección o a proyectar la comunicación en caso de que no sea procedente. En caso que sea procedente la corrección, se expedirá el correspondiente acto administrativo que será firmado por el Director de Investigación de Protección de Datos Personales previa revisión y aprobación, el cual, posteriormente será enviado al Grupo de Notificaciones y Certificaciones siguiendo el procedimiento de Notificaciones GJ06-P01. En caso de no ser procedente se proyectará la correspondiente comunicación, la cual se presentará para firma del servidor público competente previa revisión, aprobación y radicación en el sistema de trámites para luego ser enviada al Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos de acuerdo con el Procedimiento de Archivo y Retención Documental GD01-P01.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 16 de 50 |

5.1.4 Corrección de irregularidades en la actuación administrativa

De acuerdo con lo estipulado en el artículo 41 de la Ley 1437 de 2011, en cualquier momento anterior a la expedición del acto, de oficio o a petición de parte, se pueden corregir las irregularidades que se hayan presentado en la actuación administrativa para ajustarla a derecho, y adoptar las medidas necesarias para concluirla.

Esta corrección es procedente en el curso de una investigación administrativa sancionatoria adelantada por esta Dirección a través del Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas con ocasión a una infracción a la Ley 1266 de 2008 o a la Ley 1581 de 2012 o su decreto reglamentario. Una vez evaluada la solicitud o evidenciada la necesidad de efectuar la corrección, el servidor público o contratista asignado procederá a proyectar el acto administrativo en el que se efectúe la corrección o a proyectar la comunicación en caso de que no sea procedente. En caso que sea procedente la corrección, se expedirá el correspondiente acto administrativo que será firmado por el Director de Investigación de Protección de Datos Personales previa revisión y aprobación, el cual, posteriormente será enviado al Grupo de Notificaciones y Certificaciones de acuerdo con el procedimiento de Notificaciones GJ06-P01. En caso de no ser procedente se proyectará la correspondiente comunicación, la cual se presentará para firma del servidor público competente previa revisión, aprobación y radicación el sistema de trámites para luego ser enviada al Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos de acuerdo con el Procedimiento de Archivo y Retención Documental GD01-P01.

5.1.5 Recurso de Reposición


Es la oportunidad procesal con la que cuenta la investigada para controvertir la decisión adoptada por la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales a través del Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas. La Dirección designará el funcionario que proyectará el recurso.

En estos casos el recurso debe ser presentada bajo la actuación "Presentación recurso de reposición" (412). Luego de ello ha de asignarse al mismo servidor público y/o contratista que adoptó la decisión controvertida para luego ser presentado el proyecto para su aprobación y consecuente firma y así continuar con el trámite señalado a punto 5.2.1 del presente documento.

5.1.6 Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación

Se presenta en los casos en que la investigada pretende controvertir la decisión adoptada por la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales a través del Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas ante el mismo servidor público y/o contratista que la profirió y ante su superior jerárquico.

En estos casos el recurso debe ser presentada bajo la actuación "Presentación recurso de reposición en subsidio de apelación" (713). Luego de ello La Dirección

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 17 de 50 |

designará el funcionario que proyectará el recurso de la decisión controvertida, el cual debe ser presentado para su aprobación y consecuente firma y así continuar con el trámite señalado a punto 5.2.1 del presente documento.

Una vez resuelto el recurso de reposición se asigna al servidor público o contratista designada por la Delegatura para que realice la asignación y surta el trámite del recurso de apelación.

5.1.7 Revocatoria directa

Las decisiones proferidas por esta Dirección podrán ser revocadas a solicitud de parte en cualquiera de los eventos previstos en el artículo 93 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011. La acción de revocatoria directa de los actos administrativos que resulten manifiestamente opuestos a la Constitución y la ley no procederá cuando se hayan interpuesto los recursos del caso, ni en los casos en que haya operado la caducidad para el control judicial del acto administrativo.

Frente a la revocatoria de actos de carácter particular y concreto se seguirá lo dispuesto por el artículo 97 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-.


La decisión de la revocatoria directa tiene un término máximo de dos (2) meses contados a partir de la presentación de la solicitud para ser atendida.

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

En todos los casos en los que se presentan peticiones, denuncias, quejas o similares en las instalaciones de esta Superintendencia, el Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos radica la solicitud de acuerdo con la codificación establecida y lo envía a la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales correspondiente dentro del término estipulado.

Una vez surtido el proceso anterior, el servidor público o contratista designado por la Dirección para el manejo de correspondencia y sistema de trámites, asigna y/o traslada a los grupos respectivos, de acuerdo con el resultado de la valoración inicial la solicitud, petición y/o denuncia al servidor público y/o contratista asignado para continuar con el trámite.

Posteriormente, cuando es evaluada la solicitud, se elaboran los oficios o las resoluciones del caso que serán asignadas al Coordinador del Grupo de

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 18 de 50 |

Investigaciones Administrativas o el Director de Investigaciones Administrativas competente previa revisión y ajustes.

| N° | ETAPAS | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA | RESPONSABLE | SALIDAS |
|-----------|---------------|-----------------|--------------------------------|--------------------|----------------|
|-----------|---------------|-----------------|--------------------------------|--------------------|----------------|


| N° | ETAPAS | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA | RESPONSABLE | SALIDAS |
|----|---------------------------|---|---|--|----------------------------------|
| 1 | VALORAR DOCUMENTOS | Denuncias, resoluciones ordenando remitir copias del Grupo de Trabajo de Hábeas Data, requerimientos y/o formulaciones de oficio, informes de incidentes de seguridad, informes de priorización y monitoreo Incumplimiento de órdenes Administrativa. | <p>Es la etapa en la que se reciben a través de diferentes medios todos los insumos a partir de los cuales el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales adelanta sus actividades.</p> <p>El funcionario y/o contratista asignado debe verificar y evaluar la información de cada radicado en el Sistema de Trámites, y realizar las siguientes actividades según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibir denuncias de ciudadanos - Adelantar de oficio la actuación - Recibir reportes de incidentes de seguridad - Adelantar práctica de visita administrativa de oficio - Recibir informes de priorización y monitoreo del SISI - Tramitar solicitudes de investigación provenientes del grupo de trabajo de hábeas data - Tramitar reclamos presentados por los titulares (RNBD y Ley 1581) - Tramitar reclamos presentados ante operadores y fuentes (RNBD y ley 1266) - Validar radicación con base en el cuadro de códigos. (Anexo 1) | Servidor público o contratista designado por el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas. | Insumos verificados y asignados. |

| N° | ETAPAS | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA | RESPONSABLE | SALIDAS |
|----|---|--|--|---|---|
| 2 | ELABORAR REQUERIMIENTOS (ETAPA PRELIMINAR) | Insumos verificados y asignados. | <p>En esta etapa se llevan a cabo las actividades tendientes a determinar si existe mérito o no para adelantar una actuación administrativa o para impartir una orden.</p> <p>Se desarrolla la siguiente actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar la actuación correspondiente (Etapa Preliminar). | Servidor público o contratista designado por el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas | <ul style="list-style-type: none"> i) Requerimientos; ii) Comunicaciones; iii) Oficios especiales; iv) Acta e informes de visita. v) Informe de Laboratorio de Informática Forense vi) Informes de incidentes <p>Informes de incumplimiento</p> |
| 3 | REALIZAR LA CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE LA ETAPA PRELIMINAR | <ul style="list-style-type: none"> i) Respuesta a requerimiento ii) Acta e informes de visita. iii) Informe de Laboratorio de Informática Forense iv) Informes de incidentes . Informes de Incumplimiento | <p>En esta etapa se realiza la calificación y valoración de la etapa preliminar.</p> <p>Se desarrolla la siguiente actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las actuaciones correspondientes (Etapa Preliminar). | Servidor público o contratista designado Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas | <ul style="list-style-type: none"> i) Resolución (archivo, orden o desistimiento tácito) ii) Oficio (archivo no mérito, traslado o desistimiento expreso) iii) Comunicación informando acerca de la acumulación del trámite o del traslado. |

| N° | ETAPAS | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA | RESPONSABLE | SALIDAS |
|----|---|---|---|--|---|
| 4 | <p>REALIZAR APERTURA DE INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA DE CARÁCTER SANCIONATORIO</p> | <p>Pruebas e informes recaudados en la etapa de averiguación preliminar</p> | <p>En esta etapa se da inicio formalmente a la investigación administrativa para determinar si existe o no una violación a la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, o a la Ley 1437 de 2011 y/o circular única.</p> <p>Se desarrolla la siguiente actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Iniciar actuación administrativa. | <p>Servidor público o contratista designado por el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas</p> | <p>Resolución de formulación de cargos o de solicitud de explicaciones artículo 51 de la Ley 1437 de 2011.</p> |
| 5 | <p>DESARROLLAR ETAPA PROBATORIA</p> | <p>Descargos</p> | <p>Esta etapa se enfoca en se decretar la práctica oficiosa de pruebas cuando a ello haya lugar, o decidir sobre la solicitud de pruebas presentada de la investigada con los que se pretende aclarar los hechos objeto de investigación o prescindir para adoptar la decisión correspondiente.</p> <p>Se desarrollan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar presentación de descargos - Decretar pruebas de oficio y/o decidir sobre la solicitud de pruebas presentada por la investigada. - Ordenar práctica de pruebas. | <p>Servidor público o contratista designado por el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas</p> | <p>Acto administrativo que incorpora, decreta y/o decide sobre pruebas. (cuando aplique)</p> <p>Acto administrativo que incorpora y/o decide sobre pruebas y ordena correr traslado para alegatos. (cuando aplique)</p> <p>Comunicaciones de cierre de etapa probatoria y traslado para alegatos. (cuando aplique).</p> |

| N° | ETAPAS | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA | RESPONSABLE | SALIDAS |
|----|--|---|---|--|---|
| 6 | ADOPTAR DECISIÓN (ACTUACIÓN 500 □ Agregar Código Subtipo según Decisión Adoptada) | Alegatos de conclusión, Informes del Laboratorio de Informática Forense y pruebas practicadas en la etapa anterior. | <p>En esta etapa se determina si la conducta desplegada por la investigada es violatoria o no de las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012, o 1437 de 2011, Circular Única y de las demás normas sobre protección de datos personales, con base en la Ley 1437 de 2011.</p> <p>Se desarrollan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valorar los descargos, las pruebas y los alegatos de conclusión. - Elaborar proyecto de resolución. | Servidor público o contratista designado y Director de Investigación de Protección de Datos Personales | Acto administrativo definitivo (archivo, sanción u orden) |
| 7 | REALIZAR NOTIFICACIÓN O COMUNICACIÓN DEL ACTO ADMINISTRATIVO | Acto Administrativo con decisión. | <p>En esta etapa se da a conocer el contenido de un acto administrativo a los interesados para garantizar su derecho de defensa y contradicción y para que dicho acto produzca los efectos establecidos por la ley.</p> <p>Se desarrollan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificar información a ingresar al sistema. - Realizar Trámite para los casos que presenten inconsistencias en la notificación. | Servidor público o contratista designado del Grupo de Notificaciones y Certificaciones | Oficios de notificación o comunicación. Certificación de notificación y/o comunicación del acto administrativo. |

| N° | ETAPAS | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA | RESPONSABLE | SALIDAS |
|----|---|---------------------------------|--|---|--|
| 8 | PROYECTAR RECURSOS | Presentación de Recurso | <p>En esta etapa se resuelven los recursos las solicitudes de recurso de reposición recurso de reposición y en subsidio de apelación y revocatoria directa presentados en contra de las decisiones adoptadas por la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales para que dichas decisiones se aclaren, modifiquen o revoquen.</p> <p>Se desarrollan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proyectar recurso de reposición (si es el caso) - Proyectar recurso de reposición en subsidio de apelación (si es el caso) - Proyectar recurso de queja (si es el caso) | Servidor público o contratista designado por la el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas. | Acto administrativo mediante el cual se resuelve el recurso de reposición, y de revocatoria directa según el caso. |
| 9 | VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE ORDEN ADMINISTRATIVA | Acto administrativo definitivo. | <p>En esta etapa se corrobora el cumplimiento de las órdenes impartidas en desarrollo de una investigación administrativa por violación a las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012, Circular Única y/o demás normas sobre protección de datos personales.</p> <p>Se realiza la siguiente actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificar el cumplimiento de órdenes administrativas. | Servidor público o contratista designado por el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas | Verificación de cumplimiento. |

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 24 de 50 |

| N° | ETAPAS | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA | RESPONSABLE | SALIDAS |
|----|---|--|--|---|-----------------------------------|
| 10 | REALIZAR INVESTIGACIÓN POR INCUMPLIMIENTO A LO ORDENADO EN EL ACTO ADMINISTRATIVO. | Comunicación de Incumplimiento de la orden administrativa, Expediente adelantado con ocasión al contenido de la investigación administrativa cuya orden no fue cumplida. | <p>Se adelanta todo el trámite señalado desde el punto número cuatro hasta el punto número diez ya descrito en el presente cuadro.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adelantar Investigación por incumplimiento de orden del Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas. - Adelantar investigación por incumplimiento de orden del grupo de Trabajo de Hábeas Data | Servidor público o contratista designado por el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas | Acto administrativo sancionatorio |

7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES


Las actuaciones administrativas podrán iniciarse de oficio o a petición de parte, ante la presunta vulneración del derecho de *Habeas Data* de los Titulares de la información. Los reclamos presentados deben estar relacionados con violaciones a los deberes, principios y/u obligaciones impuestas a los sujetos obligados por las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 o 1437 de 2011 y el Título V de Circular Única expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, con base en La Ley 1437 de 2011.

7.1 ETAPA 1: VALORAR DOCUMENTOS

7.1.1 Recibir denuncias de ciudadanos

Las denuncias o quejas que presenta la ciudadanía en general, los cuales ingresan a la Dependencia 7100 [Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales] con el Trámite 384 [Protección de Datos] bajo el Evento 328 [Denuncia] y la Actuación 411 [Presentación].

Luego de que la denuncia o queja es avocada por la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales y se establece que el trámite debe ser adelantado por el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas, se realiza el envío de la misma a través del sistema de Trámites con el código de actuación 525 [Envío Queja/Expediente] al Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 25 de 50 |

Protección de Datos Personales código 7111 para la generación automática de la actuación 463 *Solicitud de evaluación* en el evento 330 *Investigación*.

Efectuado lo anterior se entra a establecer si con fundamento en los hechos expuestos en la denuncia o queja procede alguna de las siguientes acciones:

- Requerimiento de información.
- Preservación de página web o de la aplicación móvil.
- Elaboración de informe técnico.
- Práctica de visita administrativa.
- Resolución y/u oficio de archivo.
- Resolución de orden
- Formulación de cargos.

7.1.2 Adelantar de oficio la actuación.

Se presenta cuando la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales a través del Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas decide adelantar una actuación con ocasión a la información de un medio periodístico, un hecho o situación de interés general, un barrido de privacidad, entre otros, atendiendo a la observancia de una presunta violación a las normas de protección de datos personales.

Consecuencia de lo anterior, habrá de radicarse un oficio a través del sistema de trámites bajo la Dependencia 7111 *Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas*, con el Trámite 384 *Protección de Datos Personales*, el Evento 330 *Investigaciones* y la Actuación 654 *Requerimiento de Información de Oficio*, generando así un número nuevo automáticamente.


Sumado a lo anterior, paralelamente se puede solicitar:

- Preservación de página web o de la aplicación móvil.
- Elaboración de informe técnico.

7.1.3 Recibir reportes de Incidentes de Seguridad

El literal n) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 ha consagrado la obligación, para los Responsables del Tratamiento, de reportar los incidentes de seguridad ocurridos dentro de su organización a la autoridad de protección de datos personales, es decir, ante la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales.

El reporte de incidentes de seguridad se puede hacer a través de dos canales:

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 26 de 50 |

i) Reporte físico: ocurre cuando se radica directamente en la Superintendencia en soporte físico.

ii) Reporte electrónico: se realiza a través del Registro Nacional de Base de Datos RNBD. El Responsable del Tratamiento tendrá que suministrar una información específica respecto del incidente ocurrido

En ambos casos ingresa a la Dependencia 7100 *“Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales”* bajo el Trámite 424 *“Incidentes”* con Evento 0 y la Actuación 411 *“Presentación”*.


El incidente reportado físicamente es asignado al Grupo de Investigaciones Administrativas luego de haberse evaluado la pertinencia por parte de la Dirección, con el fin de determinar el mérito para adelantar actuación administrativa. Una vez hecho lo anterior se realiza el envío a través del sistema de trámites con el código de actuación 525 *“Envío Queja/Expediente”* al Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Datos Personales código 7111 para la generación automática de la actuación 463 *“Solicitud de evaluación”* en el evento 330 *“Investigación”*.

Una vez se encuentra en el grupo será asignado a través del sistema de trámites con la tarea *“Para Estudio Técnico - 615”* a los ingenieros pertenecientes a la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, quienes deben observar lo establecido en el documento *“Clasificación y tratamiento para los incidentes relacionados con las bases de datos personales reportadas a la Delegatura de Protección de Datos Personales”* para evaluar el nivel de riesgo y realizar el análisis de la información aportada.

En el caso del reporte electrónico, el sistema de información SISI genera un informe de priorización de acuerdo con los parámetros de riesgo definidos en el instructivo *“PD01-I01 Clasificación y tratamiento para los incidentes relacionados con las bases de datos personales”*, del cual se tendrán en cuenta los de mayor riesgo para el análisis por parte de los ingenieros del Grupo de Investigaciones designados.

Del análisis correspondiente, los ingenieros radican un informe con la actuación definido en el anexo 1 utilizando el formato *“PD01-F07 Informe de Análisis de Incidente de Seguridad”* acompañado de los anexos necesarios. Posteriormente será asignado al servidor público o contratista del Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas para que efectúe la evaluación jurídica correspondiente y quien podrá requerir información, proferir un archivo o impartir una orden.

En caso de requerir información adicional mediante la actuación 709 *“Requerimiento de Información”* se tendrá que esperar la respuesta correspondiente para proceder

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 27 de 50 |

con su análisis jurídico o técnico y adoptar la decisión pertinente en los términos del párrafo anterior. Si vencido el término (el cual habrá de señalarse en el requerimiento) no es radicada una respuesta, se iniciará la investigación correspondiente.

Si la respuesta 444 [Respuesta Requerimiento] demanda un nuevo análisis técnico esta habrá de asignarse nuevamente al ingeniero perteneciente al Grupo de Investigaciones Administrativas para lo de su criterio; hecho esto se levantará un segundo informe utilizando el formato [PD01-F08 Informe de Seguimiento de Análisis de Incidente], que será radicado con la actuación [informe técnico] definida en el anexo 1, luego de lo cual el servidor público y/o contratista del Grupo de Investigaciones Administrativas adelantará la evaluación jurídica con los respectivos antecedentes. El abogado designado podrá archivar la actuación o impartir una orden.

7.1.4 Adelantar práctica de visita administrativa de oficio


En los casos en los que la investigación inicie con una visita administrativa la Coordinación del Grupo de Investigaciones Administrativas tendrá que conformar el equipo de trabajo y designar un [líder] quien coordinará todo lo pertinente con el instructivo [PD01-I02 Visitas Administrativas de Datos Personales].

Hecho lo anterior quien ha sido designado como [líder] de visita debe elaborar un memorando con destino a la dependencia 26 [Grupo de Trabajo de Informática Forense], bajo el Trámite 384, Evento 331 [Práctica de pruebas] y la Actuación 462 [Solicitud de pruebas] con el fin de requerir a la referida Dependencia la disponibilidad de recursos humanos y tecnológicos, para atender el trámite dentro del cual se realiza la visita deberá estructurar previamente la diligencia atendiendo a la etapa procesal en la cual se encuentre la actuación en cuestión.

Atendiendo al anterior requerimiento el Grupo de Trabajo de Informática Forense debe dar respuesta al Grupo de Investigaciones Administrativas mediante memorando con destino a la Dependencia 7111 [Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas], bajo el Trámite 384, Evento 331 [Práctica de pruebas] y la Actuación 451 [Respuesta requerimiento interno] informando acerca de la disponibilidad de los recursos.

Acto seguido, el [líder] debe radicar la correspondiente credencial de inspección con el Trámite 384 [Protección de Datos Personales], el Evento 331 [Práctica de pruebas] y la Actuación 663 [Credencial de Inspección de oficio].

A efectos de conocer el paso a paso que habrá de seguirse con posterioridad a la radicación de la credencial de inspección remítase. Una vez se practica la diligencia

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 28 de 50 |

administrativa y levantada el Acta de Visita, esta debe ser radicada por el servidor público y/o contratista encargado a instancias del Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos, mediante la Actuación 840 *Acta*.

Así, cuando el servidor público y/o contratista asignado al caso haya analizado y evaluado la documentación recolectada en desarrollo de la visita de inspección, elaborará el Informe de Visita, el cual debe radicar a instancias del Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos bajo la Actuación 374 *Informe de Visita* y presentarlo a la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales para su correspondiente evaluación y decisión de iniciar o no una investigación administrativa de carácter sancionatoria y proceder conforme a las etapas 7.1 a 7.8 del presente procedimiento. En el transcurso de las cuales, si se considera pertinente se podrá realizar el traslado o la remisión de copias del caso a Entidades externas o autoridades competentes.


7.1.5 Recibir informes de priorización y monitoreo del SISI

Cuando la actuación administrativa se adelanta en virtud de un informe de priorización y monitoreo arrojado por el Sistema Integral de Supervisión Inteligente (SISI), el cual es generado por el servidor público o contratista designado por la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, debe remitirlo al Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativa mediante un memorando con Trámite 384 *Protección de Datos Personales*, Evento 0 y Actuación 431 *Requerimiento Interno*; que debe ser contestado por el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas a la Dirección con Trámite 384 *Protección de Datos Personales*, Evento 0 y Actuación 451 *Respuesta Requerimiento*.

Una vez recibidos los informes provenientes de la Dirección, el servidor público y/o contratista asignado en el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas evalúa y analiza si se adelanta o no investigación en contra de los sujetos obligados relacionados en el informe. En caso de optar por la actuación administrativa se procede a requerir a través de la Dependencia 7111 *Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas*, lo relacionado con los informes se tramitarán con el perfil Trámite 384 *Protección de Datos Personales*, el Evento *SIS* definido en el anexo 1 y la Actuación 654 *Requerimiento de Información de Oficio*. Correspondiente para iniciar el proceso.

7.1.6 Tramitar solicitudes de investigación provenientes del Grupo de Trabajo de Hábeas Data

Se presenta en aquellos eventos en que al interior del acto administrativo definitivo proferido por el Grupo de Trabajo de Hábeas Data se ordena remitir copia del expediente al Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas para que evalúen el mérito de adelantar o no una investigación administrativa sancionatoria.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 29 de 50 |


Para estos casos, bajo el número de radicado con el cual se tramitó el expediente originalmente en el Grupo de Trabajo de Hábeas Data se debe remitir la solicitud al Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas mediante un memorando con Trámite 384 *Protección de Datos Personales*, Evento 328 *Denuncia* y Actuación 431 *Requerimiento Interno*, para que el servidor público y/o contratista asignado al caso determine si existe o no mérito para adelantar la correspondiente actuación administrativa sancionatoria y, consecuentemente, de respuesta al requerimiento interno mediante el correspondiente memorando con Trámite 384 *Protección de Datos Personales*, Evento 330 *Investigación* y Actuación 451 *Respuesta Requerimiento*.

Luego de ello, de acuerdo con lo que se determine en la evaluación y análisis del proceso, se procede a iniciar la actuación administrativa en la Dependencia 7111 *Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas*, con el Trámite 384 *Protección de Datos Personales*, Evento 330 *Investigación* y la Actuación 706 *Apertura de Investigación Oficio* si se pueden formular cargos directamente o 654 *Requerimiento de Oficio* en caso que se requiera complementar la información que se remitió.

7.1.7 Tramitar reclamos presentados por los titulares (RNBD *Ley 1581*)

Los reclamos se deben presentar a través de la opción dispuesta en el Registro de Novedades del RNBD, donde el Usuario Responsable, diligencia la información solicitada y una vez se finalice, el sistema enviará al correo electrónico registrado en el mismo, una comunicación de finalización de dicho deber, con el Trámite 425 *Reporte reclamos RNBD*, Evento 356 *Informe Inicia* y Actuación 411 *Presentación*.

A partir de esta información, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales genera los reportes consolidados de Monitoreo y Priorización, en los que se define el interés de supervisión dadas las variables que ese Despacho determine, enviando un Requerimiento al Grupo de Investigaciones Administrativas de Protección de Datos Personales con las instrucciones para que se inicie de oficio las averiguaciones preliminares en los casos definidos, de acuerdo con el informe arrojado por el SISI. En el grupo de trabajo Investigaciones Administrativas de Protección de Datos Personales se ejecutarán los pasos de acuerdo con los numerales 7.1 al 7.8 del este procedimiento.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 30 de 50 |

7.1.8 Tramitar reclamos presentados ante operadores y fuentes (RNBD ¶ ley 1266)


Los reclamos se deben presentar a través de la opción dispuesta en el SISI, donde el Operador de Información, diligencia los datos solicitados y una vez finalice, el sistema enviará al correo electrónico registrado en el mismo, una comunicación de finalización de dicho deber con la actuación definido en el anexo 1.

A partir de esta información, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales genera los reportes consolidados de Monitoreo y Priorización, en los que se define el interés de supervisión dadas las variables que ese Despacho determine, enviando un Requerimiento al Grupo de Investigaciones Administrativas de Protección de Datos con las instrucciones para que se inicie de oficio las averiguaciones preliminares en los casos definidos, de acuerdo con el informe arrojado por el SISI. En el grupo de trabajo se ejecutarán los pasos de acuerdo con los numerales 7.1 al 7.8 del presente el procedimiento.

7.1.9 Validar radicación con base en el cuadro de códigos. (Anexo 1)

Así mismo, para adelantar la etapa preliminar hasta que eventualmente se cierre por traslado (interno o externo), archivo, orden o formulación de cargos, se hace necesario emplear las Actuaciones de salida de dependencia relacionadas en el siguiente cuadro:

| Código | Descripción Código | Explicación |
|--------|------------------------------------|--|
| 431 | REQUERIMIENTO INTERNO | Se utiliza para cualquier solicitud o requerimiento al interior de la Entidad |
| 451 | RESPUESTA REQUERIMIENTO INTERNO | Actuación que se utiliza cuando requerimos o se da respuesta a otra dependencia de la entidad |
| 430 | REQUERIMIENTO A SOLICITANTE | Actuación para realizar requerimiento al solicitante |
| 456 | SOLICITUD COMPLEMENTO | Actuación para realizar requerimiento a una parte que no pertenece al proceso |
| 709 | REQUERIMIENTO INFORMACIÓN TERCEROS | Actuación para realizar requerimiento a un tercero |
| 525 | ENVIO QUEJA/EXPEDIENTE | Actuación para enviar el expediente a un dependencia dentro de la misma área |
| 539 | COMUNICACION TRASLADO | Actuación para informar al usuario que si petición ha sido trasladada a otra entidad o a otra área de la SIC |


| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 31 de 50 |

| Código | Descripción Código | Explicación |
|---------------|---|---|
| 470 | TRASLADO COMPETENCIA INTERNA | Actuación que se utiliza para trasladar a otra área de la entidad, por no ser competentes para tramitar la petición del usuario |
| 471 | TRASLADO ENTIDAD COMPETENTE | Actuación que se utiliza para trasladar a otra entidad, por no ser competentes la SIC para tramitar la petición del usuario |
| 840 | ACTA | Actuación que se utilizar para radicar el acta que diligencio o levanto en la visita |
| 374 | INFORME DE VISITA | Actuación que se utiliza para radicar el informe contentivo del análisis y la evaluación de los antecedentes de un proceso y del acta |
| 663 | CREDENCIAL DE INSPECCIÓN DE OFICIO | Actuación que se utiliza para iniciar un proceso con visita |
| 706 | APERTURA DE INFORMACION DE OFICIO | Actuación que se utiliza para iniciar un proceso con requerimiento |
| 530 | ARCHIVO NO MERITO/COMPETENCIA | Actuación que se utiliza para indicar que la dependencia o área no son competentes y que no se encuentra dentro de las funciones de la SIC |
| 500 | DECISION ▯ TRASLADO SECRETARIA GENERAL | Actuación que se utiliza para enviar un acto admón. a Secretaria General |
| 336 | COMUNICACIÓN ARCHIVO | Actuación que se utiliza para informar la finalización de un trámite por que no procede su continuación o porque su atención ha concluido totalmente, por parte de la SDIC. |
| 445 | RESPUESTA PRÓRROGA | Actuación que se utiliza para informar la ampliación del tiempo para la respuesta por parte de usuario externo |

En el caso de las actuaciones que finalizan el proceso en la entidad, deben ser utilizadas una sola vez en cada proceso y cuando se presente correo devuelto y que no corresponda a notificaciones se debe utilizar la actuación 339 Comunicación por correo devuelto ▯ Comunicación CD.

7.1.10 Realizar verificación y evaluación de la información y asignación de tareas

El servidor público y/o contratista asignado por el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de esta Dirección, una vez reciba el insumo de trabajo, debe proceder a:

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 32 de 50 |


- Verificar la información del rótulo o sticker para analizar si es necesario corregir el código del Trámite, Evento y Actuación (con base en el cuadro de códigos), y de ser el caso solicitar la corrección al Centro Documental al Grupo de Trabajo de Gestión documental al servidor público y/o contratista autorizado por la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales.
- El servidor público y/o contratista del Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas deben corroborar previamente en el sistema de trámites, para el caso de las denuncias que fueron enviadas por la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales que se encuentren las actuaciones 525 *Envío Queja/Expediente* seguido de la Actuación 463 *Solicitud de Evaluación* de tal suerte que la queja o expediente haya sido enviada al *Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas*.
- El servidor público o contratista debe entrar a evaluar y analizar el mérito para solicitar la preservación del sitio web, caso en el cual deberá solicitarse a través de la Coordinadora del Grupo de Investigaciones Administrativas

7.2 ETAPA 2: ELABORAR REQUERIMIENTOS (ETAPA PRELIMINAR)


Una vez asignado el radicado al servidor público o contratista del Grupo de Trabajo de investigaciones Administrativas para que adelante la actuación preliminar debe proceder a adelantar una o varias de las actuaciones que a continuación se relacionan de acuerdo con el trámite y evento, además procede a realizar evaluación y análisis con economía y celeridad de los documentos contentivos con el fin de identificar qué actuación se va a utilizar y tratar de no realizar reprocesos.

7.2.1 Identificar la actuación correspondiente (Etapa Preliminar)


- Acta (840): Documento escrito de lo sucedido, tratado, verificado o acordado en una audiencia, reunión, junta, inspección o visita por parte de los servidores de la SIC.
- Apertura investigación oficio (706): Cuando se lleva a cabo una formulación de cargos de forma oficiosa.
- Comunicación (330): Comunicación con la que se le informa a los interesados los resultados de sus solicitudes o de los trámites en los que son o han hecho parte.
- Comunicación traslado (539): Comunicación mediante la cual se le informa al usuario que se ha dado traslado de su queja a la entidad competente o correspondiente para que sea resuelta.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 33 de 50 |

- Requerimiento de información a terceros (709): Es la Actuación que se lleva a cabo para solicitar información al sujeto obligado o a un tercero, en aras de reunir el material probatorio para calificar la etapa preliminar.
- Requerimiento de información de oficio (654): Actuación que identifica la comunicación con la cual se realiza un requerimiento por parte de la entidad dando inicio a un proceso mediante un trámite o evento.
- Requerimiento al solicitante (430): Se presenta en aquellos casos en los que el Despacho considera que la petición está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo que resulte necesaria para adoptar la decisión de fondo.
- Requerimiento información de oficio (653): Actuación que identifica la comunicación con la cual se realiza un requerimiento por parte de la entidad dando inicio a un proceso mediante un trámite o evento.
- Requerimiento interno (431): Solicitud de servicios que le hace una dependencia a otra dependencia de la superintendencia.
- Respuesta a solicitud de prórroga (445): En el evento en que se haya requerido información a terceros (709) o al solicitante (430) y alguno de ellos radique una solicitud de prórroga (467), el servidor público o contratista debe dar respuesta a la misma.
- Respuesta a requerimiento interno (451): Comunicación con la que una dependencia de la superintendencia le informa a otra de la misma entidad, la satisfacción de las solicitudes de servicios que le hizo.
- Solicitud de complemento (456): Actuación que identifica la correspondencia dirigida a una persona natural o jurídica donde se le requerirá documentación e información, para que la SIC atienda su solicitud.
- Solicitud de pruebas (462): Comunicación mediante la cual la persona que denuncia un hecho o la persona denunciada, solicita a la superintendencia la práctica de una prueba. en el caso de pruebas de oficio la solicitud tendrá origen en la superintendencia.
- Solicitud de prórroga (467): Comunicación mediante la cual el solicitante expresamente solicita un periodo adicional para presentar respuesta a un requerimiento.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 34 de 50 |

- Traslado interno (525): En los casos en los que el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas determine que la queja o denuncia no puede ser tramitada por ellos sino por el Grupo de Trabajo de Hábeas Data, se debe reasignar el expediente a este último mediante el Trámite (384) Protección de Datos Personales, Evento (330) Investigación, Actuación (525) envío queja de expediente.
- Credencial de inspección de oficio (663): Cuando se determine que es necesario realizar una visita de inspección de oficio, es decir iniciar una investigación al sujeto obligado para verificar el cumplimiento de los deberes establecidos en la Ley 1266 de 2008 y/o en la Ley 1581 de 2012, se emite la correspondiente credencial de inspección.
- Credencial de inspección (847): Cuando se determine que es necesario realizar una visita de inspección dentro de un proceso para verificar el cumplimiento de los deberes establecidos en la Ley 1266 de 2008 y/o en la Ley 1581 de 2012, se emite la correspondiente credencial de inspección
- En todo caso debe proceder de acuerdo con el formato *“Listado de chequeo de aspectos generales inspección operadores de información (ley 1266 de 2008)”* - PD01-F02 -, la lista básica de chequeo Encargado (Ley 1581 de 2012) -PD01-F03- y la lista básica de chequeo Responsable (Ley 1581 de 2012) -PD01-F04.
- Informe de visita (374): Actuación que identifica el oficio con el que el funcionario comisionado para efectuar una visita, entrega el documento que contiene los hallazgos y las principales conclusiones de su realización.
- Informe pruebas (490): Documento en el que el funcionario de la superintendencia encargado, hace una valoración o diagnóstico de la situación planteada en una denuncia, con fundamento en los hechos encontrados durante la visita de inspección, las opiniones de los expertos y los resultados de las pruebas de laboratorio.
- Respuesta pruebas (489): comunicación con la cual se da respuesta al requerimiento de pruebas y se envían los resultados de los dictámenes periciales, de las opiniones de expertos, o de las pruebas de laboratorio. Bajo este número de actuación debe radicarse el informe técnico de visita administrativa por parte de los ingenieros que asistieron a la misma.
- Análisis de incidente: Se refiere al examen detallado de un incidente de seguridad de la información, que permite determinar las características, su estado y finalmente conclusiones sobre el incidente.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 35 de 50 |

- Preservación web y/o de aplicación: es el conjunto de métodos y técnicas destinadas a garantizar que la información digital almacenada, sea cual sea el formato, programa, máquina o sistema que se utilizó para su creación, pueda permanecer y seguir usándose en el futuro pese a los rápidos cambios tecnológicos u otras causas que puedan alterar la información que contienen. Con la explosión de las tecnologías de la información cada vez existen más documentos nacidos digitales y digitalizaciones de documentos que han de ser preservados manteniendo su integridad, autenticidad, fiabilidad, legibilidad y funcionalidades.

El término de la averiguación preliminar es de máximo seis (6) meses contados a partir de la presentación de la denuncia o del momento en que se decida iniciar una actuación administrativa de oficio.


7.3 ETAPA 3: REALIZAR LA CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE LA ETAPA PRELIMINAR

Una vez se recauda información necesaria en desarrollo de esta etapa, se entra a calificar y valorar el mérito para dar por terminada la actuación, impartir una orden, archivar o proceder con la investigación administrativa de carácter sancionatoria para lo cual el servidor público y/o contratista designado del Grupo de trabajo de investigaciones debe proyectar la decisión correspondiente y entregarla para su revisión al servidor público o contratista encargado de realizar las revisiones.


7.3.1 Identificar las actuaciones correspondientes (Etapa Preliminar)

El mérito de la actuación se sujeta a la valoración de los aspectos fácticos y de derecho aplicables según el caso, como también de las respuestas a los requerimientos y/o los informes de las visitas, preservaciones web, informes del Laboratorio de Informática Forense y demás, para proceder con alguna de las Actuaciones que a continuación se relacionan:

- Archivo no mérito (530): Es la decisión que se adopta cuando, luego de haber agotado la etapa preliminar, se concluye que los hechos denunciados nunca se presentaron, que la conducta denunciada no constituye una infracción al Régimen de Protección de Datos Personales o, en términos generales, que no existe un motivo para adelantar una actuación administrativa de carácter sancionatorio.
- Comunicación de archivo (336): Comunicación con que la superintendencia informa la finalización de un trámite por que no procede su continuación o porque su atención ha concluido totalmente.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 36 de 50 |

- Traslado por competencia interna (470): Hace referencia a aquellos casos en que la Dirección carece de competencia para conocer los hechos puestos en su conocimiento por el denunciante o quejoso, caso en el cual se corre traslado de la petición dentro de los tres (3) días siguientes a su recibido al grupo correspondiente de la Superintendencia, informándole lo correspondiente al solicitante mediante la Actuación 330 *Comunicación*.
- Traslado a entidad competente (471): Hace referencia a aquellos casos en que esta Superintendencia carece de competencia para conocer los hechos puestos en conocimiento por el denunciante o quejoso, caso en el cual se corre traslado de la petición a la Entidad competente informándole lo correspondiente al solicitante mediante la Actuación 330 *Comunicación*.
- Desistimiento expreso (767): Se presenta cuando el denunciante o quejoso en cualquier etapa del trámite, manifiesta expresamente su deseo de no continuar con este.
- Orden (500): Es la decisión que se adopta cuando, luego de haber agotado la etapa preliminar, se concluye a partir de los hechos denunciados y del caudal probatorio que se presenta una situación en la que únicamente es necesario impartir una serie de instrucciones y/o recomendaciones sobre las medidas y procedimientos para adecuar las operaciones del sujeto obligado conforme al Régimen de Protección de Datos Personales.
- Desistimiento tácito (acto administrativo - 500): Si trascurrido un (1) mes el desde la recepción de la solicitud de complemento de información el solicitante no ha dado respuesta al requerimiento, se entiende que ha desistido de su petición, ante lo cual el servidor público y/o contratista asignado revisa y verifica los datos de envío y de estar correcta la información se emite un acto administrativo *por el cual se decreta un desistimiento y se archiva una actuación* que debe ser notificada personalmente al Titular, para que este tenga conocimiento de la actuación de la entidad y pueda presentar los recursos de ley.
- Archivo mediante resolución (500): Es la decisión motivada que se adopta cuando, luego de haber agotado la etapa preliminar, se concluye que los hechos denunciados nunca se presentaron, que la conducta denunciada no constituye una infracción al Régimen de Protección de Datos Personales o, en términos generales, que no existe un motivo para adelantar una actuación administrativa de carácter sancionatorio. Decisión que se adopta mediante un acto administrativo *por el cual se archiva una actuación*.
- Comunicación Decisión (541): Se utiliza cuando en aquellos casos en que se vislumbra a partir de la relación fáctica aportada por el quejoso en su escrito que

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 37 de 50 |

en el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativa ya se está tramitando una actuación por los mismos hechos, debe procederse a comunicarle al quejoso o denunciante dicha situación indicándole el número de radicación con el cual se está tramitando el proceso y acudir ante el funcionario o contratista correspondiente para que proceda acumular el radicado a través del Sistema de Trámites.

Elaborado el proyecto que en derecho corresponda, debe remitirse para la revisión del servidor público o contratista designado para tal fin. Una vez aprobado, se debe pasar para firma del Director de Investigación de Protección de Datos Personales (cuando se trate de resoluciones u oficios revestidos de cierta relevancia) o para firma del Coordinador(a) del Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativo (quien solamente firma los oficios).

Una vez firmado el acto administrativo se da traslado al Grupo de Notificaciones y Certificaciones para que se surta el trámite de notificación y comunicación a las partes interesadas.


Tratándose de oficios, estos deben ser radicados en el sistema de trámites y posteriormente registrarlos en el módulo de *planilla electrónica interna* para luego ser enviados por valija al Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos para que se digitalice el documento y se proceda con el envío a través del servicio de mensajería.

El servidor público o contratista encargado debe anonimizar todos los datos personales sensibles, privados, semiprivados y de niños, niñas y adolescentes que consten en el acto administrativo, y crea una versión pública y una reservada de dicho acto administrativo en caso de que existan datos personales en el acto administrativo. En caso contrario se generará una versión única del documento.

El término de la etapa de apertura de investigación será máximo de un (1) mes contados a partir de la fecha en la que se entrega el proyecto de acto administrativo para firma.

7.4 ETAPA 4: REALIZAR APERTURA DE INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA DE CARÁCTER SANCIONATORIO

En esta etapa se da inicio formalmente a la investigación administrativa para determinar si existe o no una violación a la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, la Ley 1437 de 2011 o circular Única título V.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 38 de 50 |

7.4.1 Iniciar actuación administrativa

Tratándose de las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 o circular Única Título V, se emite un acto administrativo *“por medio del cual se inicia una actuación administrativa y se formulan cargos”*. Cuando se trata de un incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley 1437 de 2011 se expide un acto administrativo *“por el cual se da traslado de una solicitud de explicaciones”*.

La investigación por incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley 1437 de 2011 se da debido a que pese a que la persona natural o jurídica (que no forma parte de la actuación administrativa como sujeto obligado) se encuentra obligada a presentar los informes o documentos requeridos en el curso de las investigaciones administrativas, los oculta, impide o no autoriza el acceso a sus archivos a los servidores públicos competentes, o remite la información solicitada con errores significativos o en forma incompleta.


Elaborada la resolución, esta debe pasarse para la revisión del servidor público o contratista designado. Una vez aprobado el proyecto se debe pasar para firma del Director de Investigación de Protección de Datos Personales. Luego de ello el acto administrativo se debe trasladar al Grupo de Notificaciones y Certificaciones para que se surta el trámite de notificación y comunicación a las partes interesadas.

El servidor público o contratista encargado de proyectar el acto administrativo debe imprimir dos versiones de la resolución, la primera de ellas debe estar anonimizada³ y es la que se va publicar en la página web de la Superintendencia y a poner en conocimiento de público en general; la segunda versión no se encuentra anonimizada y queda a disposición de los servidores públicos y contratistas al interior del expediente e igualmente se puede consultar a través del Sistema de Indexación de Radicaciones y Actos Administrativos.

Para todos los efectos del párrafo anterior, la primera se denomina *“versión pública”* y la segunda *“versión reservada”*, leyendas que se deben incorporar en el cuerpo del documento.

Sin perjuicio de lo anterior, el servidor público o contratista encargado de proyectar el acto administrativo previo a la presentación del proyecto para firma de la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, debe consultar exhaustivamente el Registro Único Empresarial y Social de Cámaras de Comercio *“RUES”*, con el fin de determinar si la persona jurídica objeto de la investigación se encuentra ante alguna circunstancia que implique una afectación para la satisfacción

³ Consiste en el procedimiento de anonimizar todos los datos personales sensibles, privados, semiprivados y de menores de edad que resulten visibles en el acto administrativo

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 39 de 50 |

Íntegra de las distintas acreencias que eventualmente se puedan generar a favor de la Superintendencia.

De ser así, se debe informar la situación a la Oficina Asesora Jurídica, adjuntando para ello el título que permita constituir la acreencia respectiva, es decir, la resolución de apertura de investigación.

Tal consulta igualmente debe llevarse a cabo de manera periódica con el fin de observar las garantías del debido proceso mediante una adecuada vinculación y notificación de los actos administrativos y/o providencias que profiere la Superintendencia dentro de una actuación administrativa, evitando con ello la configuración de futuras nulidades causantes de demanda de los actos administrativos ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.

7.5 ETAPA 5: DESARROLLAR ETAPA PROBATORIA

Es la etapa que está comprendida entre la presentación de descargos hasta el vencimiento de periodo probatorio.


Los hechos relacionados con las conductas presuntamente contrarias a la Ley 1266 de 2008, a la Ley 1581 de 2012 o a la Ley 1437 de 2011, podrán ser demostrados por cualquier medio probatorio admitido por la Ley, de conformidad con la Ley 1437 de 2011.

7.5.1 Realizar presentación de descargos.

Una vez la investigada es notificada personalmente o por aviso del acto administrativo mediante el cual se da inicio de una investigación administrativa de carácter sancionatorio en su contra, conforme al artículo 47 de la Ley 1437 de 2011 se le otorga un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente al que se surtió el trámite de notificación para presentar descargos.

El escrito de descargos es el mecanismo de defensa con el que cuenta la investigada para contradecir los cargos que se le están imputando y presentar o solicitar las pruebas que pretenda hacer valer a su favor dentro de la investigación.

Una vez la investigada radica los descargos, el servidor público o contratista designado debe anexar dicho documento al expediente el cual queda a la espera para su posterior reparto.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 40 de 50 |

7.5.2 Decretar pruebas de oficio y/o decidir sobre la solicitud de pruebas presentada por la investigada.

A juicio del servidor público y/o contratista designado para la sustanciación del expediente, se pueden decretar pruebas de oficio y, atendiendo a los preceptos del artículo 168 del Código General del Proceso -Ley 1564 de 2012-, entra a pronunciarse respecto de las pruebas solicitadas por la investigada. Es decir, se pueden decretar pruebas de oficio o a petición de parte. Tal actuación se lleva a cabo mediante un acto administrativo por medio del cual se decretan, incorporan y decide sobre las pruebas solicitadas por el investigado.

La resolución mediante la cual se decretan pruebas de oficio o se decide sobre las solicitadas por la investigada solamente se comunica a los interesados y contra esta no procede recurso alguno.

El periodo probatorio cuando hayan de practicarse pruebas no superará el término de treinta (30) días hábiles. Cuando sean tres (03) días hábiles o más investigados o se deban practicar pruebas en el exterior el término probatorio podrá ser hasta de sesenta (60) días hábiles.


Vencido el período probatorio o habiéndose prescindido del mismo se dará traslado a la investigada por diez (10) días para que presente los alegatos respectivos conforme a lo señalado en el artículo 48 de la Ley 1437 2011.

El servidor público o contratista encargado de proyectar el acto administrativo debe imprimir dos versiones de la resolución, la primera de ellas debe estar anonimizada⁴ y es la que se va publicar en la página web de la Superintendencia y a poner en conocimiento del público en general; la segunda versión no se encuentra anonimizada y queda a disposición de los funcionarios y contratistas al interior del expediente e igualmente se puede consultar a través del Sistema de Indexación de Radicaciones y Actos Administrativos -SIRA- y será la que se notifique a las partes. Para todos los efectos del párrafo anterior, la primera se denomina *“versión pública”* y la segunda *“versión reservada”*, leyendas que se deben incorporar en el cuerpo del documento.

7.5.3 Ordenar práctica de pruebas.

Una vez proferido el acto administrativo aludido en el numeral anterior, la administración dispone de un término máximo de treinta (30) días hábiles para

⁴ Consiste en el procedimiento de anonimizar todos los datos personales sensibles, privados, semiprivados y de menores de edad que resulten visibles en el acto administrativo

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 41 de 50 |

agotar la etapa probatoria cuando se trate de dos o menos investigados, y de sesenta (60) días cuando el número de investigados sea de tres o más.

Para estos efectos, el servidor público o contratista a quien se le hizo la asignación para proyectar el acto administrativo debe practicar la prueba o pruebas que se hubiesen decretado, valiéndose de los medios de prueba consagrados en el artículo 165 de la Ley 1564 de 2012 -Código General del Proceso.

A continuación se relaciona una lista no exhaustiva de los medios de prueba que pueden llegar a ser utilizados por el servidor público o contratista.

7.5.3.1 Visita administrativa

Este tipo de visita se presenta con ocasión al decreto de una prueba al interior de un acto administrativo; en estos casos quien asume el papel de [líder] es quien coordinará todo lo pertinente con el procedimiento de visita conforme al instructivo [PD01-I02 Visitas Administrativas de Datos Personales]. Para este tipo de eventos el equipo estará conformado únicamente por un abogado y un ingeniero forense salvo que la actuación demande la concurrencia de más personas.


El [líder] es quien debe radicar la Credencial de Inspección bajo la Actuación 487 [Credencial de Inspección], el Trámite 384 [Protección de Datos Personales], el Evento 331 [Práctica de Pruebas] y la Dependencia 7111 [Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas]

Una vez se practica la diligencia de visita administrativa, el Acta de Visita debe ser radicada en el centro documental mediante la Actuación 840 [Acta], para que más adelante, una vez el abogado asignado al caso haya analizado la documentación recolectada en desarrollo de la visita de inspección, elabore el Informe de Visita y proceda a radicarlo nuevamente en centro documental bajo la Actuación 374 [Informe de Visita].

Las dos actuaciones relacionadas en el párrafo anterior corresponden a la Dependencia 7111, el Trámite 384 y el Evento 331 [Práctica de pruebas].

7.5.3.2 Requerimiento mediante oficio

Para estos casos, el servidor y/o contratista designado atendiendo a lo dispuesto en el acto administrativo de pruebas, dentro del término fijado para ello, debe enviar una comunicación mediante la cual el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas ordena la práctica de una prueba bajo la Actuación 462 [Solicitud de pruebas], correspondiente a la Dependencia 7111, el Trámite 384 y el Evento 331 [Práctica de pruebas].

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 42 de 50 |

7.5.3.3 Testimonio y/o declaración

Con el ánimo de poder llevar a cabo la práctica de esta prueba, el servidor público y/o contratista designado tiene que radicar un oficio bajo la Actuación 326 [Citación] mediante la cual el investigador convoca a una persona jurídica o natural para que declare dentro de un proceso o concurra a un determinado acto en la Superintendencia de Industria y Comercio.

7.5.3.4 Informes

Aquel documento en el que el servidor público o contratista de la Superintendencia hace una valoración o diagnóstico de la situación planteada en una denuncia, con fundamento en los hechos encontrados durante la visita de inspección, las opiniones de los expertos y los resultados de las pruebas del Laboratorio de Informática Forense, los cuales deben ser radicados de acuerdo a los trámites y eventos en los que se encuentren.

7.6 ETAPA 6. ADOPTAR DECISIÓN (ACTUACIÓN 500 [AGREGAR CÓDIGO SUBTIPO SEGÚN DECISIÓN ADOPTADA)


7.6.1 Valorar los descargos, las pruebas y los alegatos de conclusión.

Una vez asignado el expediente al servidor público o al contratista correspondiente, este debe valorar de manera conjunta el material probatorio que reposa en el expediente, los descargos y los alegatos de conclusión para llegar al sentido del fallo y proyectar la decisión que en derecho corresponda.

Reunidos los elementos probatorios el servidor público o contratista asignado debe verificar:

- Que el expediente esté completo y foliado, es decir, que estén todos los documentos aportados por el denunciante y el investigado, en caso de que aplique, y los recolectados de manera oficiosa.
- De no ser así, debe proceder a solicitar los documentos faltantes al servidor público que recibe la correspondencia.
- Que se hayan surtido todas las etapas del procedimiento administrativo sancionatorio.

Sin perjuicio de lo anterior, el servidor público o contratista encargado de proyectar el acto administrativo previo a la presentación del proyecto para firma de la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales debe consultar exhaustivamente el Registro único Empresarial y Social de Cámaras de Comercio [RUES, con el fin de determinar si la persona jurídica objeto de la investigación se encuentra ante alguna circunstancia que implique una afectación para la satisfacción

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 43 de 50 |

íntegra de las distintas acreencias que eventualmente se puedan generar a favor de la Superintendencia.

De ser así, se debe informar la situación a la Oficina Asesora Jurídica, adjuntando para ello el título que permita constituir la acreencia respectiva, es decir, el acto administrativo de sanción.

7.6.2 Elaborar proyecto de resolución

Evaluados y corroborados los elementos señalados en el numeral que precede, el servidor público o contratista designado procede con la proyección del acto administrativo definitivo (archivo, sanción u orden) teniendo en cuenta el material probatorio, las normas legales vigentes, la jurisprudencia y la doctrina, argumentando la propuesta el sentido de su decisión para que posteriormente sea presentado para su revisión y consecuente aprobación por parte del servidor público competente.

El servidor público y/o contratista encargado de realizar el proyecto de acto administrativo debe atender a que el mismo cumpla con lo establecido en la *“lista de chequeo a tener en cuenta antes de entregar un proyecto de resolución para revisión”* - PD01-F01.


Adicionalmente debe verificar que los datos del investigado coincidan con los reportados por el Registro Único Empresarial y Social (RUES) o cualquier otro mecanismo de información que la entidad ponga a disposición de sus servidores públicos y/o contratistas, con el fin de comprobar con exactitud su identidad, su existencia y su domicilio. En caso de encontrar variación en alguno de estos datos, el servidor público o contratista debe evaluar los efectos jurídicos de la nueva situación en la decisión y actualiza el sistema.

La propuesta debe cumplir con la estructura establecida formalmente para la presentación de actos administrativos y cuya decisión corresponderá a:

- Sanción.
- Sanción y orden administrativa.
- Orden administrativa.
- Archivo.

Para el efecto, los actos administrativos que se proyectan deben seguir los criterios institucionales que se exponen a continuación:

- Que exista concordancia entre los datos de identificación de la investigada mencionados en la parte considerativa, resolutive y de notificación y comunicación.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 44 de 50 |

- Identificar plenamente a la investigada señalando su nombre completo y el número del documento de identificación.
- Especificar en la parte resolutive el tipo de notificación que debe surtir y su fundamento normativo.
- Informar sobre los recursos que proceden y el término para interponerlos.

El servidor público encargado debe anonimizar todos los datos personales sensibles, privados, semiprivados y de niños, niñas y adolescentes que consten en el acto administrativo, y crea una versión pública y una reservada de dicho acto administrativo.


En caso de que la sanción por violación a la Ley 1581 de 2012 sea una multa se deberá incluir el siguiente párrafo:

¶El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, debe consignarse en efectivo o cheque de gerencia en el Banco Popular, Cuenta No. 05000024-9, a nombre de Dirección del Tesoro Nacional ¶ Fondos Comunes, Código Rentístico No. 350300, Nit. 899.999.090-2. El pago deberá efectuarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución y acreditarse en la ventanilla de Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria, vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual¶.

En caso de que la sanción por violación a la Ley 1266 de 2008 sea una multa se deberá incluir el siguiente párrafo:

¶El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá efectuarse utilizando la forma universal de recaudo consignando en el Banco Popular, Cuenta No. 05000024-9, a nombre de Dirección del Tesoro Nacional ¶ Fondos Comunes, Código Rentístico No. 350300, Nit. 899.999.090-2. El pago deberá efectuarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución y acreditarse en la ventanilla de Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria, vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual¶.

Redactado el proyecto de decisión o fallo, debe presentarse al servidor público o contratista designado para su revisión, aprobación y firma del servidor público competente. El acto administrativo definitivo deberá ser proferido dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de los alegatos de conclusión.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 45 de 50 |

El servidor público o contratista encargado de proyectar el acto administrativo debe imprimir dos versiones de la resolución, la primera de ellas debe estar anonimizada⁵ y es la que se va publicar en la página web de la Superintendencia y a poner en conocimiento de público en general; la segunda versión no se encuentra anonimizada y queda a disposición de los servidores públicos y/o contratistas al interior del expediente e igualmente se puede consultar a través del Sistema de Indexación de Radicaciones y Actos Administrativos.

Para todos los efectos del párrafo anterior, la primera se denomina *“versión pública”* y la segunda *“versión reservada”*, leyendas que se deben incorporar en el cuerpo del documento.

7.7 ETAPA 7. REALIZAR NOTIFICACIÓN O COMUNICACIÓN DEL ACTO ADMINISTRATIVO

7.7.1 Verificar información a ingresar al sistema.

Una vez firmado el acto administrativo, el servidor público competente o contratista designado verifica que sean correctos los datos: el número de identificación del notificado, el nombre, la dirección, el teléfono, la dirección de correo electrónico, el país, la ciudad y la calidad en la que actúa, es decir, si obra como representante legal o apoderado de la investigada.

Si se presentan errores en el acto administrativo, debe procederse a la corrección de éste y dar traslado al Grupo de Notificaciones y Certificaciones según el Procedimiento de notificaciones GJ06-P01.


La numeración, fechado, preparación de la documentación y notificación, se rige por lo estipulado en Procedimiento de Notificaciones GJ06-P01.

7.7.2 Realizar trámite para los casos que presenten inconsistencias en la notificación.

Manejo de las inconsistencias que dificultan o imposibilitan la notificación, la expedición de la constancia de ejecutoria o el cobro coactivo.

Correo devuelto (Imposibilidad de entregar la notificación o comunicación): Se debe revisar el documento devuelto contra el expediente físico, con el fin de comprobar si el correo fue enviado a la dirección que tiene el expediente o si existe alguna inconsistencia, caso en el cual se realiza una breve verificación tanto en el

⁵ Consiste en el procedimiento de anonimizar todos los datos personales sensibles, privados, semiprivados y de menores de edad que resulten visibles en el acto administrativo

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 46 de 50 |

expediente como en las bases de datos que tenga a disposición la entidad, se envía dicha información al Grupo de Notificaciones y Certificaciones. El correo devuelto se debe archivar dentro del expediente.

Cuando el Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos, Grupo de Notificaciones y Certificaciones o el de Cobro Coactivo informen, por medio de requerimiento a la Dirección sobre inconsistencias que dificulten o imposibiliten la notificación, la expedición de la constancia de ejecutoria o el cobro coactivo, el servidor público o contratista designado de la dependencia que expidió el acto administrativo, atiende la petición dentro de un término no mayor a quince (15) días hábiles. En caso de que la respuesta requiera mayor tiempo deberá anunciarlo así a la dependencia correspondiente (Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos, Grupo de Notificaciones y Certificaciones o el de Cobro Coactivo) dentro del término inicial.

7.8 ETAPA 8. PROYECTAR RECURSOS.

El servidor público o contratista designado deberá anonimizar todos los datos personales sensibles, privados, semiprivados y de niños, niñas y adolescentes que consten en el acto administrativo, y crea una versión pública y una reservada de dicho acto administrativo.

Tanto el recurso de reposición, como el recurso de apelación, se deben presentar dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de la decisión definitiva.


El recurso de apelación se puede presentar por separado o subsidiariamente del de reposición.

7.8.1 Proyectar recurso de reposición (si es el caso).

El servidor público o contratista asignado del Centro de Gestión Documental y recursos físicos recibe el recurso, lo radica y lo remite a la dependencia correspondiente.

También se puede recibir por otros canales que la superintendencia tiene establecido

Posteriormente, el servidor público o contratista asignado revisa el recurso y determina si cumple con los requisitos establecidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, evalúa jurídica y probatoriamente el caso y elabora el proyecto de resolución confrontando las Leyes, la jurisprudencia y doctrina de acuerdo con la terminología, argumentación y estructura diseñada para su presentación formal.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 47 de 50 |

Si el recurso no cumple con los requisitos establecidos en el artículo 77 mencionado, será rechazado mediante acto administrativo.

Teniendo en cuenta lo anterior el funcionario y/o contratista debe asignar y entregar el expediente con el proyecto de resolución al revisor (a), para que realice sus comentarios o correcciones del mismo.

Posteriormente el recurso es entregado al Director de Investigaciones de Protección de Datos Personales para la firma.

Una vez firmada la decisión, se entrega al servidor público o contratista asignado para que verifique e ingrese la información y lo remita al Grupo de notificaciones y certificaciones para su debida numeración y notificación respectiva, según lo establecido en el Procedimiento de notificaciones GJ06-P01

El proyecto de acto administrativo mediante el cual se resuelve el recurso debe ser realizado dentro del mismo mes en que le fue asignado, salvo que dentro de la actuación requiera adelantar una solicitud de información a terceros o a las partes, caso en el cual deberá proyectar la decisión una vez vencido el plazo para recibir respuesta. La decisión la tomará con el material probatorio obrante en el expediente.


7.8.2 Proyectar Recurso reposición en subsidio de Apelación (si es el caso).

Si el interesado presentó recurso de apelación directamente o en subsidio con el de reposición, y la decisión fue rechazar el recurso de apelación, el solicitante puede presentar recurso de queja dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación del acto administrativo de rechazo. Por el contrario, si se concedió el mismo, el servidor público o contratista asignado debe trasladar el expediente a su superior inmediato.

El superior recibe el expediente para que sea asignado por el sistema de trámites. El servidor público o contratista asignado evalúa jurídica y probatoriamente el caso y elabora el proyecto de resolución confrontando las leyes, la jurisprudencia y doctrina, de acuerdo con la terminología, argumentación y estructura diseñada para su presentación formal.

Posteriormente entrega el proyecto de resolución al servidor público competente para su revisión y comentarios, quien lo firma si está de acuerdo o lo devuelve para los ajustes del caso.

Una vez firmada la decisión, se envía al Grupo de Notificaciones y certificaciones para su respectiva numeración y notificación según lo establecido en Procedimiento de notificaciones GJ06-P01.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 48 de 50 |

7.8.3 Proyectar Recurso de Queja (si es el caso).

El recurso de queja es el que procede cuando se rechaza el de apelación. El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el Director de Investigación de Protección de Datos Personales que dictó la decisión o ante su superior jerárquico, es decir, el Delegado para la Protección de Datos Personales mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso. De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

Recibido el escrito por el Director de Investigación de Protección de Datos Personales, este ordena inmediatamente la remisión del expediente ante el Delegado para la Protección de Datos Personales y decidirá lo que sea del caso.

7.9 ETAPA 9: VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE ORDEN ADMINISTRATIVA.

7.9.1 Verificar el cumplimiento de órdenes administrativas.

En esta etapa se verifica el cumplimiento de las órdenes impartidas en desarrollo de una investigación administrativa por violación a las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y/o demás normas sobre protección de datos personales.

Cuando en el acto administrativo, mediante el cual la Superintendencia decide las investigaciones sobre posibles violaciones a las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y demás normas sobre protección de datos personales, se imparte una orden, la entidad o persona a la que se le ordena debe acreditar el cumplimiento de lo resuelto dentro del término establecido en dicho acto administrativo.


Cumplido el término señalado, el servidor público o contratista asignado y que profirió la orden debe revisar los soportes allegados por la investigada a fin de acreditar el cumplimiento de la orden impartida por esta Superintendencia.

De no acreditarse el cumplimiento de lo ordenado, se procede conforme al numeral 7.10 que sigue.

7.10 REALIZAR INVESTIGACION POR INCUMPLIMIENTO A LO ORDENADO EN EL ACTO ADMINISTRATIVO

7.10.1 Adelantar investigación por incumplimiento de orden del Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas.

Bajo el supuesto de que los sujetos obligados (Responsable y/o Encargado □ Fuente, Operado o Usuario) no den cumplimiento a las órdenes impartidas por el

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 49 de 50 |

Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativa, se pueden presentar dos hipótesis:

- El ciudadano puede informar al respecto, para lo cual debe presentar la correspondiente denuncia que debe ingresar a la Dependencia 7111 *Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas* con Trámite 329 *Incumplimiento de Orden* bajo el Evento 330 *Investigaciones* y la actuación 411 *Presentación*.
- La Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales a través del Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas hace seguimiento con base en lo señalado en el numeral 7.9 que precede y, por lo tanto, corroborar el cumplimiento de la orden.

En este caso se hace necesario que la actuación continúe bajo el mismo código de la Dependencia 7111 *Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas* y Evento 329 *incumplimiento de orden* Actuación 654 *Requerimiento de información de oficio*.


Lo anterior teniendo en cuenta que no se va a registrar ninguna entrada que habilite el Trámite 329, sino que se va a hacer de manera oficiosa mediante requerimiento de información.

Para el resto de la actuación seguir los pasos de los numerales 7.2 a 7.8

7.10.2 Adelantar investigación por incumplimiento de orden del Grupo de Trabajo de Hábeas Data.

Una vez el Grupo de Trabajo de Hábeas Data verifica el incumplimiento a una orden, da traslado al expediente al Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas mediante actuación administrativa código de actuación 525 *Envío Queja/Expediente* al Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Datos Personales dependencia de destino 7111 para la generación automática de la actuación 463 *Solicitud de evaluación* en el evento 329 *Incumplimiento de orden*, fecha a partir de la cual iniciará el Procedimiento Administrativo de carácter sancionatorio en el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas y finaliza en el Grupo de Trabajo de Hábeas Data.

Para efectos de medición de indicadores la fecha de inicio se cuenta a partir de la fecha en la que se realiza la actuación 525 *Envío Queja/Expediente* y no a partir de la presentación de la queja.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES SOBRE POSIBLES VIOLACIONES A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | Código: PD01-P01 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 50 de 50 |

Así mismo, para adelantar las demás etapas de la actuación, hasta que eventualmente se cierre por traslado, archivo, o se decida formular cargos o impartir órdenes, se deben seguir los pasos de los numerales 7.2 a 7.8

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Procedimiento de notificaciones GJ06-P01

Procedimiento de Correspondencia y Sistema de trámites GD01-P02

Procedimiento de Archivo y Retención Documental GD01-P01

Procedimiento Atención de Peticiones, Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones CS04-P01

Procedimiento Procesos Disciplinarios GT03-P01

Formato, Lista de chequeo a tener en cuenta antes de entregar un proyecto de resolución para revisión PD01-F01.

Formato, Listado de chequeo de aspectos generales inspección operadores de información (ley 1266 de 2008) PD01-F02.

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN.

1. Actualización del número de cuenta para el recaudo del dinero proveniente de las sanciones pecuniarias.
2. Se incluyeron más detalladamente las visitas administrativas.
3. Se crearon instructivos y formatos que son referenciado en el procedimiento
4. Se incluye cuadro de códigos (Anexo 1)
5. Dentro de la etapa de valoración de documentos se nombran nuevos insumos del grupo como por ejemplo recibir reportes de incidentes de seguridad, recibir informes de priorización y monitoreo, tramitar solicitudes de investigación provenientes de Habeas Data,
6. Se incluyen nuevas palabras en el glosario.
7. Se incluyeron nuevas leyes en la referencia
8. Se documenta que en la etapa preliminar los radicados se pueden cerrar con resolución y/u oficio de archivo y Resolución de orden.
9. Se eliminan los roles y responsabilidades, debido a que se nombra la circular en la que aparecen las funciones tanto del grupo como de la coordinación.
10. Se describen en forma detallada las entradas en la etapa 1 [valorar documentos].

Fin documento