COPIA CONTROLADA

CONTENIDO

1 OBJETIVO 3
2 DESTINATARIOS 3
3 GLOSARIO 3
4 REFERENCIAS 4
5 GENERALIDADES 5
5.1 Roles y responsabilidades 6
5.2 Acreditación de cumplimiento 8
5.3 Solicitud de modificación 8
5.4 Revocatoria directa 9
5.5 Seguimiento a solicitudes 9
5.6 Asuntos transversales 10
6 REPRESENTACIÓN ESQUEMATICA DEL PROCEDIMIENTO 11
7 DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES 14
7.1 ETAPA 1. REVISAR SOLICITUD 14
7.1.1 Verificar solicitud 14
7.1.2 Asignar trámite 14
7.2 ETAPA 2. REALIZAR AVERIGUACIÓN PRELIMINAR 15
7.3 ETAPA3. ADELANTAR TRÁMITE DE LA ACTUACIÓN. 16
7.3.1 Recolectar información 16
7.3.2 Conformar expediente y revisar 17
7.4 ETAPA 4. TOMAR DECISIÓN 18
7.4.1 Revisar proyecto de resolución 18
7.4.2 Proyectar acto administrativo 18

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:	Aprobación Metodológica por:
Nombre: Claudia Bibiana García Vargas. Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo Habeas Data.	Nombre: María Claudia Caviedes Mejía. Cargo: Delegada para la Protección de Datos Personales. Nombre: Carlos Enrique Salazar Muñoz. Cargo: Director de Investigación de Protección de Datos Personales.	Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz. Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2017-08-10
Firma: (Original firmado)	Firma: (Original firmado)	Firma: (Original firmado)

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

7.4.3 Verificar el contenido propuesto en el proyecto del acto administrativo 19
7.5 ETAPA 5. REALIZAR NOTIFICACIÓN O COMUNICACIÓN. 19
7.5.1 Verificar información e ingresar al sistema 19
7.5.2 Enviar expediente al Centro de Documentación e Información 20
7.5.3 Trámite para los casos que presenten inconsistencias en la notificación 21
7.6 ETAPA 6. RESOLVER RECURSOS. 21
7.6.1 Resolver Recurso de reposición (si es el caso) 21
7.6.2 Resolver Recurso de Apelación (si es el caso) 22
7.6.3 Resolver Recurso de Queja (si es el caso) 22
7.7 ETAPA 7. ACREDITAR CUMPLIMIENTO A TIEMPO 23
7.7.1 Verificar periódicamente términos señalados 23
8 DOCUMENTOS RELACIONADOS 23
9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN 23

COPIA CONTROLADA

1 OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para atender los reclamos presentados por personas naturales y jurídicas que consideran vulnerado su derecho fundamental de hábeas data consagrado en la Ley 1266 de 2008, así como los reclamos presentados por personas naturales que consideren vulnerado su derecho de hábeas data consagrado en la Ley 1581 de 2012.

2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos aquellos servidores públicos o contratistas que participen directa o indirectamente en el procedimiento para dar trámite a los reclamos presentados por la presunta vulneración de su derecho fundamental de hábeas data.

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. 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.

ACTUACIÓN DE OFICIO: Actuación administrativa por medio de la cual la Superintendencia, sin reclamo de por medio, inicia un trámite para establecer si existe o no vulneración del derecho fundamental del ciudadano.

NOTIFICACIÓN: Acto mediante el cual la Superintendencia de Industria y Comercio da a conocer a los administrados el contenido de las decisiones que ponen fin a una actuación administrativa con el fin de que éstos ejerzan los recursos correspondientes.

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

SOLICITUD DE EXPLICACIONES: Oficio remitido a los sujetos vigilados según se definan en las normas sobre protección de datos personales, mediante el cual se

COPIA CONTROLADA

solicita información con el fin de que se pronuncien sobre los hechos materia del reclamo y aporten las pruebas que pretendan hacer valer en la actuación, con el propósito de establecer si existe o no vulneración del derecho fundamental del reclamante.

4 REFERENCIAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Constitución Política de Colombia	1991	De los derechos, las garantías y los deberes - De los Derechos Fundamentales	Artículos 15 y 20	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. 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 proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.	Artículos 17 y 18	Se adicionan funciones a la Superintendencia de Industria y Comercio para la vigilancia de los operadores, fuentes y usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales regulada por la ley y la facultad para imponer sanciones a los sujetos vigilados.
Ley	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 proveniente de terceros países 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	Arts. 19 a 24	Se designa a la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales la función de vigilancia para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten

COPIA CONTROLADA

Jerarquía de la	Numero/	Título	Artículo	Aplicación Específica
				los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la ley y la faculta para imponer sanciones a los sujetos vigilados.
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
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 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

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 Trámites GD01-P02.

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.

COPIA CONTROLADA

Manejo 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.

Asignación de funcionarios y contratistas: Dentro del desarrollo de actividades de operación de la dependencia, toda documentación que sea entregada a los funcionarios debe ser asignada según el procedimiento establecido en el Procedimiento Correspondencia y Sistema de Trámites GD01-P02.

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

La Superintendencia de Industria y Comercio puede iniciar una actuación administrativa encaminada a proteger el derecho fundamental de hábeas data de los ciudadanos, de oficio o a petición de parte.

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 hubiere documentos relacionados con una misma actuación o con actuaciones que tengan el mismo efecto, se hará con todos un solo expediente al cual se acumularan, de oficio o a petición del interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma entidad y que tengan relación íntima con él para evitar decisiones contradictorias.

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 por el servidor público o contratista asignado.

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

5.1 ROLES Y RESPONSABILIDADES

Delegado para la para la Protección de Datos Personales:

Disponer el bloqueo temporal de los datos cuando, de la solicitud y de las pruebas aportadas por el Titular, se identifique un riesgo cierto de vulneración de sus derechos fundamentales, y dicho bloqueo sea necesario para protegerlos mientras se adopta una decisión definitiva.

COPIA CONTROLADA

Requerir la colaboración de entidades internacionales o extranjeras cuando se afecten los derechos de los Titulares fuera del territorio colombiano con ocasión, entre otras, de la recolección internacional de datos personales.

Decidir los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa que se interpongan contra los actos que expida, así como los de apelación que se interpongan contra los actos expedidos por la Dirección a su cargo.

Director de Investigación de Protección de Datos Personales:

Ejercer la vigilancia de los operadores, fuentes y usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países de la misma naturaleza, en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales, en los términos de la ley.

Ejercer la supervisión de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección de datos personales.

Velar porque los operadores y fuentes cuenten con un sistema de seguridad y con las demás condiciones técnicas suficientes para garantizar la seguridad y actualización de los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado conforme lo previsto en la Ley 1266 de 2008.

Tramitar y decidir las investigaciones adelantadas contra los operadores, fuentes y usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países de la misma naturaleza.

Ordenar la corrección, actualización o retiro de datos personales de una base de datos, cuando así se determine dentro de la investigación.

Ordenar la realización de auditorías externas de sistemas para verificar la adecuada aplicación de la ley 1266 de 2008.

Administrar el Registro Nacional Público de Bases de Datos y emitir las órdenes y los actos necesarios para su administración y funcionamiento.

Resolver los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa que sean interpuestos contra los actos que expida.

Coordinador de Grupo de Trabajo de Habeas Data:

Supervisar, orientar y ejecutar las funciones asignadas al Grupo de Trabajo.

COPIA CONTROLADA

Orientar la ejecución de las labores del grupo, participar en su realización y supervisar el cumplimiento de las mismas.

Propender por el desarrollo armónico de los programas de trabajo a cargo del grupo.

Coordinar las actividades de servidores públicos o contratistas asignados al grupo de trabajo y evaluar el desempeño de cada uno de ellos teniendo en cuenta las disposiciones vigentes sobre la materia.
Proponer continuamente medidas de mejoramiento al desarrollo de las funciones a cargo del grupo.

Velar por el cumplimiento de las metas institucionales y compromisos relativos a la labor desarrollada.

5.2 ACREDITACIÓN DE CUMPLIMIENTO

Consiste en verificar el cumplimiento de las órdenes impartidas en desarrollo de una actuación administrativa por la presunta vulneración del derecho fundamental de hábeas data de un ciudadano.

Cuando en el acto administrativo, mediante el cual la Superintendencia 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 y de no acreditarse el cumplimiento de lo ordenado, se procederá a generar la investigación correspondiente por incumplimiento a lo ordenado en acto administrativo emitido por la Superintendencia.

5.3 SOLICITUD DE MODIFICACIÓN

Consiste en adelantar de oficio o a solicitud de parte, la modificación de un acto administrativo expedido en desarrollo de una actuación administrativa.

De oficio o a solicitud de parte podrán aclararse los conceptos, frases o números que ofrezcan verdadero motivo de duda, siempre que estén contenidos en la parte resolutiva del acto administrativo o que influyan en ella.

Una vez evaluada la solicitud, el servidor público o contratista asignado procederá, según el caso, a emitir comunicación de respuesta a la solicitud de aclaración, si

COPIA CONTROLADA

es que ésta no procede, en caso contrario se procederá a la expedición de la resolución de revocatoria parcial.

El servidor público o contratista competente revisa y firma la comunicación y la entrega al servidor público o contratista asignado que ingresa la información en el sistema de trámites para que se comunique a las partes.

5.4 REVOCATORIA DIRECTA

Las decisiones proferidas podrán ser revocadas de oficio o 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 revocatoria directa a solicitud de parte de los actos administrativos 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 revocación 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 atención de la solicitud de revocatoria directa tiene un término máximo de dos (2) meses siguientes a la presentación de la solicitud.

5.5 SEGUIMIENTO A SOLICITUDES

Consiste en verificar que las solicitudes de información, complementos de información y solicitudes de información a tercero sean contestadas dentro de los términos otorgados.

Respecto a la solicitud de complemento de información que se realice a los reclamantes, la verificación de la remisión de la información requerida se adelantará vencidos los treinta (30) días contados a partir del momento en que se realizó dicha solicitud, de acuerdo con las alertas que genera el sistema de protección de datos personales.

Frente a la solitud de explicaciones que se realice a los vigilados, la verificación de la respuesta remitida, se adelantará a partir del vencimiento del plazo otorgado, de acuerdo con las alertas que genera el sistema de protección de datos personales.

Respecto a las solicitudes a terceros, es decir, a los operadores de información, la revisión de las respuestas remitidas por estos, se adelantarán una vez al mes.

COPIA CONTROLADA

Finalmente, respecto a los recursos que se presenten en virtud de las decisiones administrativas adoptadas, el seguimiento a estos se realizará treinta (30) días, de acuerdo con las alertas que genera el sistema de protección de datos personales.

5.6 ASUNTOS TRANSVERSALES

En las diferentes etapas del procedimiento descrito en el presente documento, pueden presentarse asuntos que no hagan parte de la secuencia del mismo y por eso no se hace necesaria su descripción en un capitulo separado.

En todos los casos el Centro de Documentación e Información radica la solicitud de acuerdo con la codificación establecida y traslada al grupo de trabajo correspondiente.

Una vez surtido el proceso anterior, el servidor público o contratista asignado cumple con las responsabilidades que le han sido confiadas para el manejo de correspondencia y sistema de trámites y asigna la solicitud al servidor público o contratista competente para continuar con el trámite.

Posteriormente, una vez evaluada la solicitud, se emiten las comunicaciones o resoluciones del caso que serán firmadas por el servidor público o contratista competente quien adelanta la revisión y efectúa los ajustes. En caso de ser necesario, se entrega al público o contratista asignado para que ingrese la información en el sistema de trámites o en el sistema de actos administrativos, según el caso, para que se comunique o notifique como lo señala el Procedimiento de notificaciones GJ06-P01

<u>Desistimiento</u>

En el trámite de actuaciones administrativas por la presunta vulneración del derecho fundamental de hábeas data de un ciudadano, los desistimientos pueden presentarse en cualquier etapa del proceso descrito antes de que se profiera la decisión definitiva. Recibida la comunicación, el servidor público o contratista asignado ubica el expediente, anexa el desistimiento y emite acto administrativo de archivo por desistimiento, en concordancia con lo señalado en el artículo 18 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Una vez revisado el proyecto por el servidor público o contratista asignado, se entrega para la firma del servidor público o contratista competente.

COPIA CONTROLADA

La decisión de continuar con la investigación, deberá adoptarse mediante resolución motivada.

Una vez firmado el acto administrativo se entrega al servidor público o contratista asignado para que revise el documento, lo relacione en la planilla de entrega de resoluciones para numerar CS01-F05 y entregue las resoluciones al Grupo de Notificaciones para el proceso de numeración y notificación del acto administrativo según lo señalado en el Procedimiento de notificaciones GJ06-P01.

Transcurrido el término para la notificación personal, en caso de no comparecencia, se procede a notificar mediante la remisión de un aviso al que se debe anexar copia de la decisión, según lo señala el procedimiento de notificaciones GJ06-P01

El expediente debe ser cargado y enviado al centro de documentación e información completamente foliado por listado.

Prórroga

Si alguna de las partes necesita ampliación del plazo para responder a un requerimiento de información y presenta una solicitud de prórroga antes del vencimiento del término, dicha solicitud debe ser atendida según lo establecido por el servidor público o contratista asignado. En cualquier caso, se emitirá la comunicación de respuesta a prórroga, concediéndola o negándola según el caso.

El servidor público o contratista competente revisa y firma la comunicación y la entrega al servidor público o contratista asignado que ingresa la información en el sistema de trámites para que se comunique a las parte

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMATICA DEL PROCEDIMIENTO

No	ETAPAS	ENTRADA	DESCRIPCION DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	**REVISAR SOLICITUD**	Denuncia. Derecho de petición.	Esta etapa consiste en determinar si con la documentación allegada por el titular se cumple con los requisitos mínimos definidos por la ley para iniciar el trámite de la solicitud. Se desarrollan las	Servidor público o contratista designado.	Denuncia verificada y asignada.

COPIA CONTROLADA

No	ETAPAS	ENTRADA	DESCRIPCION DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
			siguientes actividades: - Verificar Solicitud - Asignar Trámite		
2	**REALIZAR AVERIGUA-CIÓN PRELIMINAR**	Denuncia asignada.	Esta etapa consiste en recaudar información para establecer si existe mérito para iniciar una actuación administrativa o cerrar el trámite de acuerdo a las siguientes actuaciones. - Traslado reclamo previo. - Traslado a competencia interna. - Traslado a entidad competente. - Archivo no mérito. - Requerimientos de información a terceros. - Requerimiento al reclamante.	Servidor público o contratista designado.	Oficio.
3	**ADELANTAR TRÁMITE DE LA ACTUACIÓN**	Denuncia con todos los documentos.	Esta etapa consiste en iniciar formalmente la actuación para determinar si hay vulneración del derecho de Habeas Data de un ciudadano donde realizan las siguientes actividades: - Recolectar información. - Conformar expediente y revisar.	Servidor público o contratista asignado	Acto administrativo. Comunicación.
4	**TOMAR DECISIÓN**	Respuestas a requerimientos.	Esta etapa consiste en determinar si existe vulneración del derecho fundamental de hábeas data del ciudadano. Se desarrollan las siguientes actividades: - Revisar proyecto de resolución. - Proyectar acto	Servidor público o contratista asignado	Resoluciones Oficios.

COPIA CONTROLADA

No	ETAPAS	ENTRADA	DESCRIPCION DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
			administrativo. - Verificar el contenido propuesto en el proyecto de acto administrativo.		
5	**REALIZAR NOTIFICA-CIÓN O COMUNICA-CIÓN**	Resoluciones Oficios.	Esta etapa consiste en dar a conocer el contenido de un acto administrativo a los interesados a fin de garantizar su derecho de defensa y contradicción, así como para que dicho acto produzca los efectos establecidos por la ley. Se desarrollan las siguientes actividades: - Verificar información e ingresar al sistema. - Enviar expediente al Centro de Documentación e Información. - Trámite para los casos que presenten inconsistencias en la notificación.	Servidor público o contratista asignado.	Oficios de Notificación.
6	**RESOLVER RECURSOS**	Recurso.	Esta etapa consiste en resolver las solicitudes de recursos presentadas en contra de las decisiones adoptadas por la Superintendencia de Industria y Comercio para que dichas decisiones se aclaren, modifiquen o revoquen. Se desarrollan las siguientes actividades: - Resolver recurso de reposición (si es el caso). - Resolver recurso de apelación (si es el caso). - Resolver recurso de Queja (si es el caso). - Resolver recurso reposición en subsidio de apelación (si es el caso).	Servidor público o contratista asignado	Resolución.
7	**ACREDITAR CUMPLIMIEN-TO A TIEMPO**		En esta etapa se verifica el cumplimiento de las órdenes impartidas en	Servidor público o contratista asignado	Oficio

COPIA CONTROLADA

No	ETAPAS	ENTRADA	DESCRIPCION DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
			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. Se realiza la siguiente actividad. - Verificar periódicamente términos señalados.		Traslados

7 DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

Las actuaciones administrativas podrán iniciarse de oficio o a petición de parte, por la presunta vulneración del derecho fundamental de hábeas data de los titulares de la información. Los reclamos presentados deben estar relacionados con solicitudes de acceso, rectificación, corrección, actualización o supresión de la información personal contenida en una base de datos.

7.1 ETAPA 1. REVISAR SOLICITUD.

En esta etapa se evalúa si la solicitud cumple con lo requerido para iniciar el trámite.

7.1.1 Verificar solicitud

El servidor público o contratista designado verifica:

- Que el código de radicación sea el correcto, en caso de estar errado el servidor público o contratista designado, solicita la corrección en el sistema.
- Que el ciudadano haya cumplido con el requisito de procedibilidad exigido por las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, de acreditar que presentó una reclamación ante el sujeto vigilado y que dicha reclamación no fue resuelta o fue atendida desfavorablemente.

7.1.2 Asignar trámite

El servidor público o contratista designado, asigna el trámite de acuerdo a la siguiente clasificación para continuar con la etapa de averiguación preliminar.

- Traslado reclamo previo.

COPIA CONTROLADA

- Traslado interno.
- Traslado externo.
    - Traslado Superfinanciera.
    - Traslado Fiscalía.
    - Otro.
- Simultaneidad.
- Requerimiento reclamante.
    - Aclarar hechos y pretensiones.
    - Requerir respuesta RECLAMO PREVIO.
    - Requerir respuesta a RECLAMO PREVIO.
    - Aportar denuncia (fraude I- Fiscalía).
    - Aportar denuncia (fraude II- Fuente).
    - Aportar poder.
- Actuación administrativa.
- Preliminar.
    - Con permanencia.
- Actuación administrativa+ Preliminar.
    - Preliminar con permanencia.
- Oficio/ Requerimiento especial.
- Archivo gestión.
- Caso desplazado.
- Traslado operadores (Competencia).

7.2 ETAPA 2. REALIZAR AVERIGUACIÓN PRELIMINAR

Una vez verificada la información y las pruebas aportadas si es necesario, el servidor público o contratista designado realiza los requerimientos de información adicional que estime convenientes o las siguientes actuaciones administrativas:

- **Traslado reclamo previo:** En caso de que no se acredite el cumplimiento de dicho requisito, la reclamación será trasladada al sujeto vigilado para que se profiera una respuesta al peticionario y, si los motivos de inconformidad persisten, el reclamante puede presentar nuevamente su reclamación ante la Delegatura para la Protección de Datos Personales.

- **Traslado a competencia interna:** Que la reclamación sea competencia de la dependencia, si no es competencia de la dependencia, la traslada internamente dentro de los tres (3) días siguientes, a la dependencia competente.
- T**raslado a entidad competente**: Si no es competencia de la Superintendencia, elabora oficio de traslado a la entidad competente con copia de dicho traslado al solicitante.

COPIA CONTROLADA

- **Archivo no mérito**: Cuando no hay mérito para continuar con la actuación administrativa.
- **Requerimientos de información a terceros**: Cuando se solicita información a la fuente o a los operadores para continuar con la etapa 7.3, adelantar trámite de la actuación.

- **Requerimiento a reclamante:** El solicitante puede responder el requerimiento con:

    - La información solicitada. En este caso el funcionario asignado continúa el trámite correspondiente.

    - Solicitud de prórroga para adjuntar la información requerida, caso en el cual el funcionario asignado emite la respuesta a la solicitud.
      Si la respuesta es conceder la solicitud, los términos previstos para contestar se suspenden. De lo contrario se debe esperar a que el solicitante dé respuesta al requerimiento de información.

    - Desistimiento tácito: Si trascurrido un (1) mes el solicitante no ha dado respuesta al requerimiento, se da por desistida tácitamente la solicitud, para lo cual el funcionario asignado emite un acto administrativo de archivo de la actuación que se notifica al solicitante, para que éste tenga conocimiento de la actuación de la entidad, advirtiéndole que contra dicha decisión procede el recurso de reposición y que puede volver a presentar su reclamación con el lleno de los requisitos legales.

Lo anterior con el fin de permitir la adopción de una decisión acerca de la apertura de la actuación.

7.3 ETAPA3. ADELANTAR TRÁMITE DE LA ACTUACIÓN.

7.3.1 Recolectar información

Cumplidos los requisitos para la admisión del reclamo, o cuando de oficio la Dirección estime conveniente iniciar una actuación, el servidor público o contratista asignado conforma el expediente con los documentos aportados por el titular, los requerimientos remitidos en la etapa de averiguación preliminar y sus correspondientes respuestas.

Conformado el expediente, se proyecta la solicitud de explicaciones con el fin de que el sujeto vigilado se pronuncie sobre los hechos materia del reclamo y aporte

COPIA CONTROLADA

las pruebas que pretenda hacer valer en la actuación y estableciendo la fecha de vencimiento para aportar la documentación solicitada.

El proyecto de solicitud de explicaciones se entrega al servidor público o contratista competente para su revisión, aprobación y firma.

Una vez firmada la solicitud de explicaciones se entrega al servidor público o contratista asignado para que ingrese la información en el sistema de trámites y comunique a las partes interesadas.

La sociedad requerida cuenta con un término de quince (15) días hábiles para responder a la solicitud de explicaciones remitida por esta Superintendencia. Una vez responda el mencionado requerimiento y se haya completado toda la información necesaria para decidir, se entenderá que finalizó la actividad preliminar de recolección de información, momento a partir del cual se tendrán dos (2) días hábiles para proceder con la apertura de la actuación.

7.3.2 Conformar expediente y revisar

Una vez vencido el plazo otorgado a la sociedad requerida, se conforma el expediente con los documentos solicitados y la respuesta dada por la sociedad vigilada, se asigna al servidor público o contratista asignado, quien lo ingresa a turno para su posterior reparto.

El servidor público o contratista encargado debe revisar el expediente con el objeto de determinar:

a) Si la investigación puede ser decidida inmediatamente con los documentos obrantes en el expediente, caso en el cual continúa con el paso 7.4 de decisión, o,

b) Si es necesario realizar pruebas que permitan tener la certeza para producir la decisión que ponga fin a la actuación administrativa, caso en el cual se continúa con el trámite respectivo, según lo señalado a continuación:

Los hechos relacionados con la queja podrán ser demostrados por cualquier medio probatorio.

Las pruebas pueden ser decretadas de oficio o a petición de parte.

En caso que se requiera recaudar más información, el servidor público o contratista asignado proyectará las comunicaciones correspondientes, realizando

COPIA CONTROLADA

los requerimientos necesarios y especificando el plazo para responder y remitir la información o pruebas solicitadas. El funcionario competente revisa la (s) comunicaciones, da el visto bueno y firma.

7.4 ETAPA 4. TOMAR DECISIÓN

7.4.1 Revisar proyecto de resolución

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

a) Que el expediente cumpla con los establecido en el formato "Lista de chequeo a tener en cuenta antes de entregar un proyecto de resolución para revisión PD01-F0"
b) Que los datos del sujeto vigilado coincidan con los reportados por el RUE o cualquier otro medio de información que tenga disponible la entidad, con el fin de comprobar su exacta identidad, su existencia y para verificar su domicilio. En caso de encontrar variación en alguno de estos datos, el servidor público o contratista evalúa los efectos jurídicos de la nueva situación en la decisión y actualiza el sistema.

7.4.2 Proyectar acto administrativo

Realizada la verificación y cumplidos los anteriores requisitos, ~~el~~ servidor público o contratista asignado proyecta el acto administrativo teniendo en cuenta las normas legales vigentes, la jurisprudencia y la doctrina, argumentando la propuesta de decisión para aprobación del servidor público o contratista competente.

La propuesta debe cumplir con la estructura establecida formalmente para la presentación de actos administrativos y la decisión será una de las siguientes:

- Orden administrativa.
- Archivo.

Para el efecto, los actos administrativos que se proyectan deben seguir los criterios institucionales que se exponen a continuación para asegurarse que la decisión contiene una obligación clara, expresa y exigible:

- Tener especial cuidado en garantizar la coherencia entre los datos de identificación del sujeto vigilado mencionados en la parte considerativa, en la resolutiva y en la de notificación y comunicación.

COPIA CONTROLADA

- Identificar plenamente al sujeto vigilado por medio de su nombre completo y el número del documento de identificación.
- Especificar en la parte resolutiva el tipo de notificación que debe surtirse y su fundamento normativo.
- Informar sobre los recursos que proceden y el término para interponerlos.

Redactada la propuesta de decisión o fallo, el servidor público o contratista asignado la revisa y presenta para aprobación del servidor público o contratista competente.

7.4.3 Verificar el contenido propuesto en el proyecto del acto administrativo

El servidor público o contratista competente, con base en los documentos que reposan en el expediente, las instrucciones impartidas, las normas legales vigentes, la jurisprudencia y doctrina, verifica el contenido propuesto y de acuerdo con la terminología, argumentación y estructura diseñada para su presentación formal, aprueba, mediante la firma, el acto administrativo correspondiente.

En caso de inconsistencias, imparte al servidor público o contratista asignado las instrucciones para que se adelanten las modificaciones y ajustes correspondientes.

El término máximo para que el abogado elabore el proyecto de fallo y efectúe las correcciones solicitadas por el revisor es de cuatro (4) semanas, contadas a partir del momento en que le fue asignado el expediente.

7.5 ETAPA 5. REALIZAR NOTIFICACIÓN O COMUNICACIÓN.

7.5.1 Verificar información e ingresar al sistema

Una vez firmado el acto administrativo por el servidor público o contratista competente, este debe ingresar la información en el sistema de trámites, para que se notifique personalmente a las partes o se comunique según el caso.

Para el efecto verifica que existan en el sistema los datos básicos de todas las personas a quienes se les va a notificar o a comunicar el contenido de los actos administrativos, adicionalmente, revisa completamente la información que está registrada en el acto administrativo contra los datos almacenados en la base de datos.

COPIA CONTROLADA

Entre los datos a verificar se encuentran: (i) el número de identificación del notificado, (ii) el nombre, (iii) la dirección, (iv) el teléfono, (v) la dirección de correo electrónico, (vi) el país, (vii) la ciudad y (viii) la calidad en la que actúa, si como representante legal o apoderado.

Si en la revisión se presentan errores en la base de datos se debe proceder a la corrección y/o actualización de ésta, de tal manera que quede consistente con el acto administrativo. Si se presentan errores en el acto administrativo, se procede a la corrección de éste, de tal manera que quede consistente con la base de datos.

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

7.5.2 Enviar expediente al Centro de Documentación e Información

Una vez finalizado todo el trámite descrito, el expediente debe ser cargado y enviado al Centro de Documentación e Información completamente foliado y por listado, realizando el correspondiente registro en el sistema de préstamo de expedientes.

Correo devuelto: El servidor público o contratista asignado debe revisar el documento devuelto contra el expediente físico, con el fin de verificar si el correo fue enviado a la dirección que tiene el expediente o si existe alguna inconsistencia, caso en el cual se realiza una verificación tanto en el expediente como en las bases de datos que tenga a disposición la entidad, se actualiza la base de datos con la nueva información, se producen las cartas corregidas y se remiten nuevamente al centro de documentación e información. El correo devuelto se debe archivar dentro del expediente.

El Centro de Documentación e Información entrega a las dependencias las guías del correo devuelto para que realicen la siguiente revisión:

a. Número de radicación.
b. Si es una devolución de notificación. Caso en el cual se recupera de inmediato el acto administrativo que fue enviado al Grupo de Atención al Ciudadano y Notificaciones, para revisar cuidadosamente el motivo de la devolución. Una vez detectado, se corrige, se actualiza la base de datos, se deja constancia en el expediente de tal hecho y se generan las cartas de citación para notificación del acto administrativo en cuestión.

El término para este trámite no puede ser superior a dos (2) semanas.

COPIA CONTROLADA

7.5.3 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.

Cuando el Grupo de Trabajo Centro de Documentación e Información, el de Constancias 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 asignado 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 Trabajo Centro de Documentación e Información, Constancias y Certificaciones o Cobro Coactivo) dentro del término inicial.

7.6 ETAPA 6. RESOLVER RECURSOS.

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.

7.6.1 Resolver Recurso de reposición (si es el caso)

El servidor público o contratista asignado del Centro de Documentación e Información recibe el recurso, lo radica y lo remite a la dependencia correspondiente:

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.

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

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

Una vez firmada la decisión, se entrega servidor público o contratista asignado para que verifique e ingrese la información al sistema y el Grupo de Atención al

COPIA CONTROLADA

Ciudadano y Notificaciones procede a realizar la notificación respectiva, según lo establecido en el Procedimiento de notificaciones GJ06-P01

La atención y resolución del recurso de reposición tiene un término máximo de cuatro (4) semanas.

7.6.2 Resolver Recurso 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 o contratista 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 entrega al servidor público o contratista asignado para que verifique e ingrese la información al sistema y el Grupo de Atención al Ciudadano y Notificaciones procede a realizar la notificación respectiva, según lo establecido en Procedimiento de notificaciones GJ06-P01.

La atención del recurso de apelación tiene un término máximo de cuatro (4) semanas.

7.6.3 Resolver Recurso de Queja (si es el caso)

El servidor público o contratista asignado recibe el recurso, lo radica y lo remite al superior, quien decide si concede o no el recurso de apelación. Si lo concede, el servidor público o contratista asignado traslada el recurso de apelación al superior inmediato y se continúa el trámite descrito en el numeral 7.7.2 del presente procedimiento. Si, por el contrario, no lo concede, emite la decisión correspondiente.

COPIA CONTROLADA

Una vez firmada la decisión, se entrega al servidor público o contratista asignado para que verifique e ingrese la información al sistema y el Grupo de Atención al Ciudadano y Notificaciones procede a realizar la notificación respectiva, según lo establecido en el Procedimiento de notificaciones GJ06-P01.

El expediente debe ser cargado y enviado al centro de documentación e información completamente foliado por listado.

7.7 ETAPA 7. ACREDITAR CUMPLIMIENTO A TIEMPO

7.7.1 Verificar periódicamente términos señalados

El servidor público o contratista verifica periódicamente los términos señalados en los actos administrativos para para dar cumplimiento a la orden impartida y al deber de acreditar lo ordenado.

Si se advierte el incumplimiento de una orden, adelanta el requerimiento de información. Una vez recibidas las respuestas, se evalúa si existe un incumplimiento a lo ordenado, informa al Grupo de Investigaciones Administrativa el posible incumplimiento para que este determine iniciar un procedimiento de carácter sancionatorio.

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
Formato “Lista de chequeo a tener en cuenta antes de entregar un proyecto de resolución para revisión PD01-F0”

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

1. Se Incluyen las actuaciones que se deben seguir en la etapa revisar solicitud 7.1, asignar tramite 7.1.2.
2. Se elimina la relación del instructivo GS01-I02, se incluye el seguimiento a las solicitudes de acuerdo con las alertas del Sistema de Protección de Datos personales, en el numeral 7.5 Decisión, se incluye la guía PD01-F01.
3. Se actualiza de conformidad con el formato SC01-F02 Procedimiento, con lo cual se excluye la normativa del procedimiento y se deja en el

COPIA CONTROLADA

Normograma del proceso.

4. Se incluyen actividades relacionadas con la visualización será restringida en el manejo de expedientes.
5. Se actualizo el nombre de dos áreas: Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos, el de Grupo de Notificaciones y Certificaciones.
6. Se actualizan las actividades correspondientes al traslado de los Actos Administrativos al Grupo de Notificaciones y Certificaciones, según lo establecido en el manual Procedimiento de notificaciones GJ06-P01

Fin documento

COPIA CONTROLADA