1 CONTENIDO

1 OBJETIVO 2

2 DESTINATARIOS 2

3 GLOSARIO 2

4 REFERENCIAS 2

5 GENERALIDADES 4

6 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES 5

6.1 Admisión 5
6.2 Averiguación preliminar 6
6.3 Apertura actuación 7
6.4 Trámite de la actuación 8
6.5 Decisión 8
6.6 Notificación o comunicación 9
6.7 Recursos 11
6.7.1 Recurso de reposición 11
6.7.2 Recurso de apelación 11
6.7.3 Recurso de queja 12
6.8 Acreditación de cumplimiento 12
6.9 Solicitud de modificación 12
6.10 Revocatoria directa 13
6.11 Asuntos transversales 13

7 DIAGRAMA DE FLUJO 14

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS 20

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Henry Steven Giraldo Murcia Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo de Hábeas Data Fecha: 2013-02-05 Firma: Original firmado	Nombre: José Alejandro Bermúdez Durana Cargo: Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales Nombre: Carlos Enrique Salazar Muñoz Cargo: Director de Investigación de Protección de Datos Personales Fecha: 2013-02-05 Firma: Original firmado	Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para Calidad Fecha: 2013-02-07 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.

COPIA CONTROLADA

2 OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para atender los reclamos presentados por personas naturales que consideran vulnerado su derecho fundamental de hábeas data.

3 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos aquellos funcionarios 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.

4 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.

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

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.

5 REFERENCIAS

COPIA CONTROLADA

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 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 faculta 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	Parte Primera	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 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

COPIA CONTROLADA

Decreto	1727 de 2009	Por el cual se determina la forma en la cual los operadores de los bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, deben presentar la información de los titulares de la información.		Aplicación total
Decreto	2952 de 2010	Por el cual se reglamentan los artículos 12 y 13 de la Ley 1266 de 2008.		Aplicación total
Decreto	01 de 1984	Por la cual se reforma el Código Contencioso Administrativo	Libro primero	Aplicación total para las actuaciones administrativas iniciadas en vigencia del Decreto
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.

6 GENERALIDADES

Radicación: Todos los documentos del expediente deben estar registrados en el sistema de trámites de acuerdo con lo establecido en el Manual de Correspondencia y Sistema de Trámites GD01-M02.

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 Manual de Archivo y Retención Documental GD01-M01.

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.

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: 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 Manual de Correspondencia y Sistema de Trámites GD01-MO2.

COPIA CONTROLADA

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.

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

7 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Las actuaciones administrativas podrán iniciarse de oficio o a petición de parte, ante la presunta vulneración del derecho fundamental de hábeas data del ciudadano. 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.

6.1 Admisión

Objetivo: 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.

El funcionario asignado del Centro de Documentación e Información recibe la queja, la radica de acuerdo con la codificación establecida y la remite **dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes** a la Delegatura para la Protección de Datos Personales.

La Secretaria o el Funcionario asignado de la dependencia verifica que los documentos relacionados en la solicitud se encuentren físicamente y que la radicación corresponda con la codificación establecida.

- Si el código de radicación está errado, el funcionario asignado lo corrige en el sistema.
- Si los documentos están completos y el código de radicación es correcto, el funcionario asignado, previa instrucción del superior inmediato, asigna por medio del sistema de trámites al funcionario encargado de atender y proyectar la respuesta a la solicitud.

COPIA CONTROLADA

El Funcionario asignado verifica:

- Que la reclamación sea competencia de la entidad. Si no es competencia de la Superintendencia, elabora oficio de traslado a la entidad competente con copia de dicho traslado al solicitante.
- 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.
- Que la información o los documentos relacionados sean suficientes para emitir una respuesta. Con lo cual continúa en el paso 6.2.
- 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. 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 presente nuevamente su reclamación ante la Delegatura para la Protección de Datos Personales.
- Si los soportes son insuficientes, elabora un requerimiento de información al solicitante, requerimiento que se realiza por una sola vez, especificando de manera detallada la información que hace falta y el plazo de atención de la solicitud. El requerimiento de información interrumpe los términos previstos en la ley para responder al solicitante.

  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.

  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.

6.2 Averiguación preliminar

Objetivo: Recaudar información para establecer si existe mérito para iniciar una actuación administrativa. El mérito debe evaluarse en los aspectos de hecho y de derecho aplicables al caso.

Una vez verificada la información y las pruebas aportadas con el reclamo, si lo encuentra necesario, el funcionario asignado debe realizar los requerimientos de información adicional que estime convenientes. Si la investigación se inició a través de queja, también puede obtenerse información adicional del ciudadano.

COPIA CONTROLADA

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

Si al evaluar la reclamación y las respuestas a los requerimientos adicionales se determina que no hay vulneración del derecho fundamental de hábeas data del titular, cosa juzgada o que el caso no está contemplado dentro de las funciones de la Superintendencia se determina el archivo de la actuación indicando el motivo.

Para el efecto, 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 proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación.

El término para adelantar la etapa de averiguación preliminar es de máximo dieciocho (18) días contados a partir de la presentación de la reclamación o del momento en que se encuentre mérito para iniciar una actuación administrativa de oficio. Concluido dicho lapso, debe procederse con (i) el archivo de la reclamación al no existir mérito para adelantar una actuación o, por el contrario, (ii) si hay evidencia de una vulneración del derecho fundamental de hábeas data, con la correspondiente apertura de la actuación administrativa.

6.3 Apertura actuación

Objetivo: Iniciar formalmente la actuación para determinar si hay una vulneración del derecho fundamental de hábeas data de un ciudadano.

Cumplidos los requisitos de admisión del reclamo, o cuando de oficio la Superintendencia de Industria y Comercio estime conveniente iniciar una actuación, el funcionario 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 lo hechos materia del reclamo y aporte 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 funcionario competente para su revisión, aprobación y firma.

Una vez firmada la solicitud de explicaciones se entrega al funcionario 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 etapa preliminar de recolección de información, momento a partir del cual se tendrán (2) días hábiles para proceder con la apertura de la actuación.

COPIA CONTROLADA

6.4 Trámite de la actuación

Una vez recibida la respuesta y la documentación solicitada, el funcionario asignado anexa dicho documento al expediente e ingresa a turno para su posterior reparto.

El funcionario 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 6.5 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 funcionario asignado proyectará las comunicaciones correspondientes, realizando 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.

El funcionario contará con un término de diez (10) días hábiles contados a partir del momento en que se reciba la respuesta a la solicitud de explicaciones, para recaudar la información adicional que considere necesaria para adoptar la decisión correspondiente.

6.5 Decisión

Objetivo: Determinar si existe o existió vulneración del derecho fundamental de hábeas data del ciudadano.

Reunidos los elementos probatorios, el funcionario asignado verifica:

a) Que el expediente esté completo y foliado. De no ser así, solicita los documentos faltantes al funcionario que recibe la correspondencia,
b) Que el expediente cumpla con los requerimientos, si no cumple alguno, ordena el trámite correspondiente (remisión de solicitud de explicaciones o requerimientos completos de información).
c) 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 funcionario evalúa los efectos jurídicos de la nueva situación en la decisión y actualiza el sistema.

COPIA CONTROLADA

Realizada la verificación y cumplidos los anteriores requisitos, el funcionario 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 funcionario competente.

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

- Orden administrativa, o
- Archivo.

Para el efecto, los actos administrativos que se proyectan deberán 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.
- ✓ 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 funcionario asignado la revisa y presenta para aprobación del funcionario competente.

El funcionario 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 funcionario 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.

6.6 Notificación o comunicación

Objetivo: Dar 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.

Una vez firmado el acto administrativo por el funcionario competente, el funcionario asignado debe ingresar la información en el sistema, como indica el instructivo GS01-I02 Manejo de Actos Administrativos, para que se notifique personalmente a las partes o se comunique según el caso.

COPIA CONTROLADA

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.

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 manual de notificaciones CS01-M02.

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: Se 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.

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 funcionario asignado de la dependencia que expidió el acto administrativo, atiende la petición dentro de un término no

COPIA CONTROLADA

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.

El funcionario designado de la Dirección competente verifica mensualmente la respuesta a los requerimientos internos y reporta los resultados al director y al delegado.

6.7 Recursos

Objetivo: 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.

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.

6.7.1 Recurso de reposición

El funcionario asignado del centro de documentación e información recibe el recurso, lo radica y lo remite a la dependencia correspondiente:

El funcionario 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.

Posteriormente entrega el proyecto de resolución al funcionario 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 al funcionario 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 manual de notificaciones CS01-M02.

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

6.7.2 Recurso de apelación

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 funcionario asignado debe trasladar el expediente a su superior inmediato.

COPIA CONTROLADA

El superior recibe el expediente para que sea asignado por el sistema de trámites. El funcionario 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 funcionario 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 funcionario 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 manual de notificaciones CS01-M02.

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

6.7.3 Recurso de queja

El funcionario 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 funcionario asignado traslada el recurso de apelación al superior inmediato y se continúa el trámite descrito en el numeral 6.7.2 del presente procedimiento. Si, por el contrario, no lo concede, emite la decisión correspondiente.

Una vez firmada la decisión, se entrega al funcionario 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 manual de notificaciones CS01-M02.

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

6.8 Acreditación de cumplimiento

Objetivo: Verificar el cumplimiento de las ordenes 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.

6.9 Solicitud de modificación

COPIA CONTROLADA

Objetivo: 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 o frases 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 funcionario asignado procederá, según el caso, a emitir comunicación de respuesta a la solicitud de aclaración, si es que ésta no procede, en caso contrario se procederá a la expedición de la resolución de revocatoria parcial.

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

6.10 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.

6.11 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 funcionario asignado cumple con las responsabilidades que le han sido confiadas para el manejo de correspondencia y sistema de trámites y asigna la solicitud al funcionario 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 funcionario competente quien adelanta la revisión y efectúa los ajustes. En caso de ser necesario, se entrega al funcionario asignado para que ingrese la información en el sistema de trámites o en

COPIA CONTROLADA

el sistema de actos administrativos, según el caso, para que se comunique o notifique como lo señala el manual de notificaciones CS01-M02.

Desistimiento

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 funcionario 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 funcionario asignado, se entrega para la firma del funcionario competente.

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

Una vez firmado el acto administrativo se entrega al funcionario asignado para que ingrese la información en el sistema como lo indica el instructivo GS01-I02 manejo sistema de actos administrativo, y para que se notifique personalmente al denunciante y comunique al investigado.

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 manual de notificaciones CS01

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

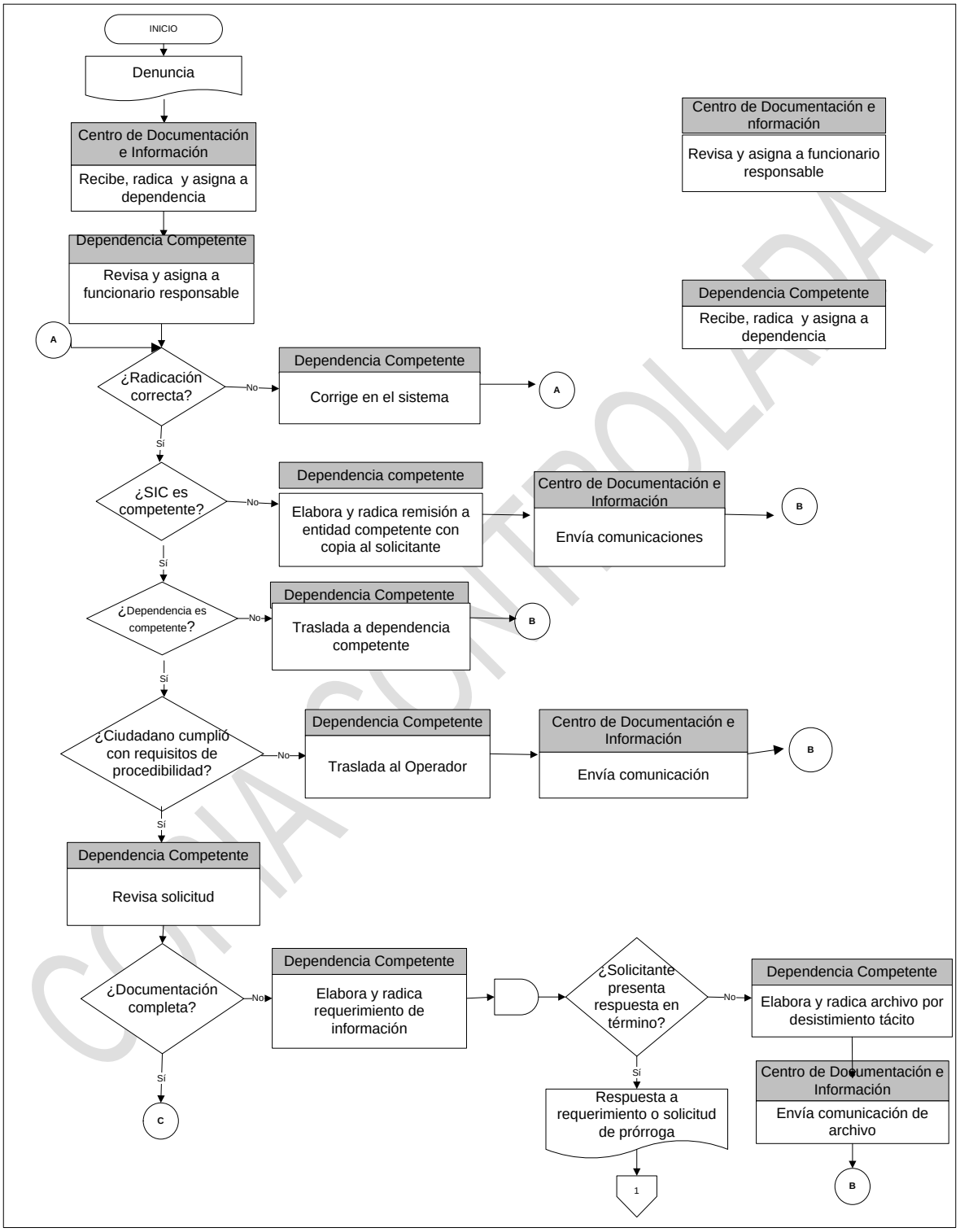
Prórroga

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 funcionario asignado. En cualquier caso, se emitirá la comunicación de respuesta a prórroga, concediéndola o negándola según el caso.

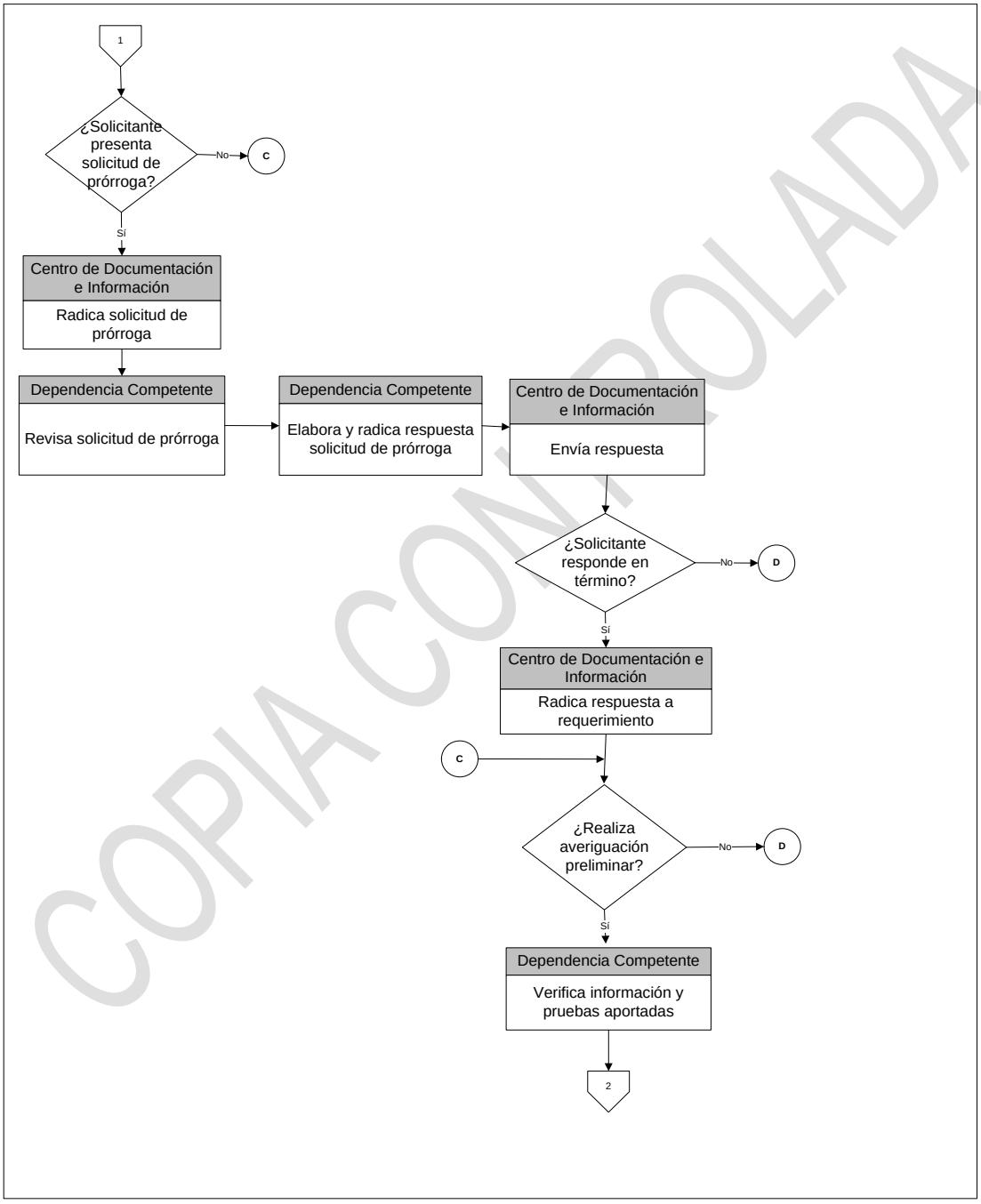
El funcionario competente revisa y firma la comunicación y la entrega al funcionario asignado que ingresa la información en el sistema de trámites para que se comunique a las parte

8 DIAGRAMA DE FLUJO

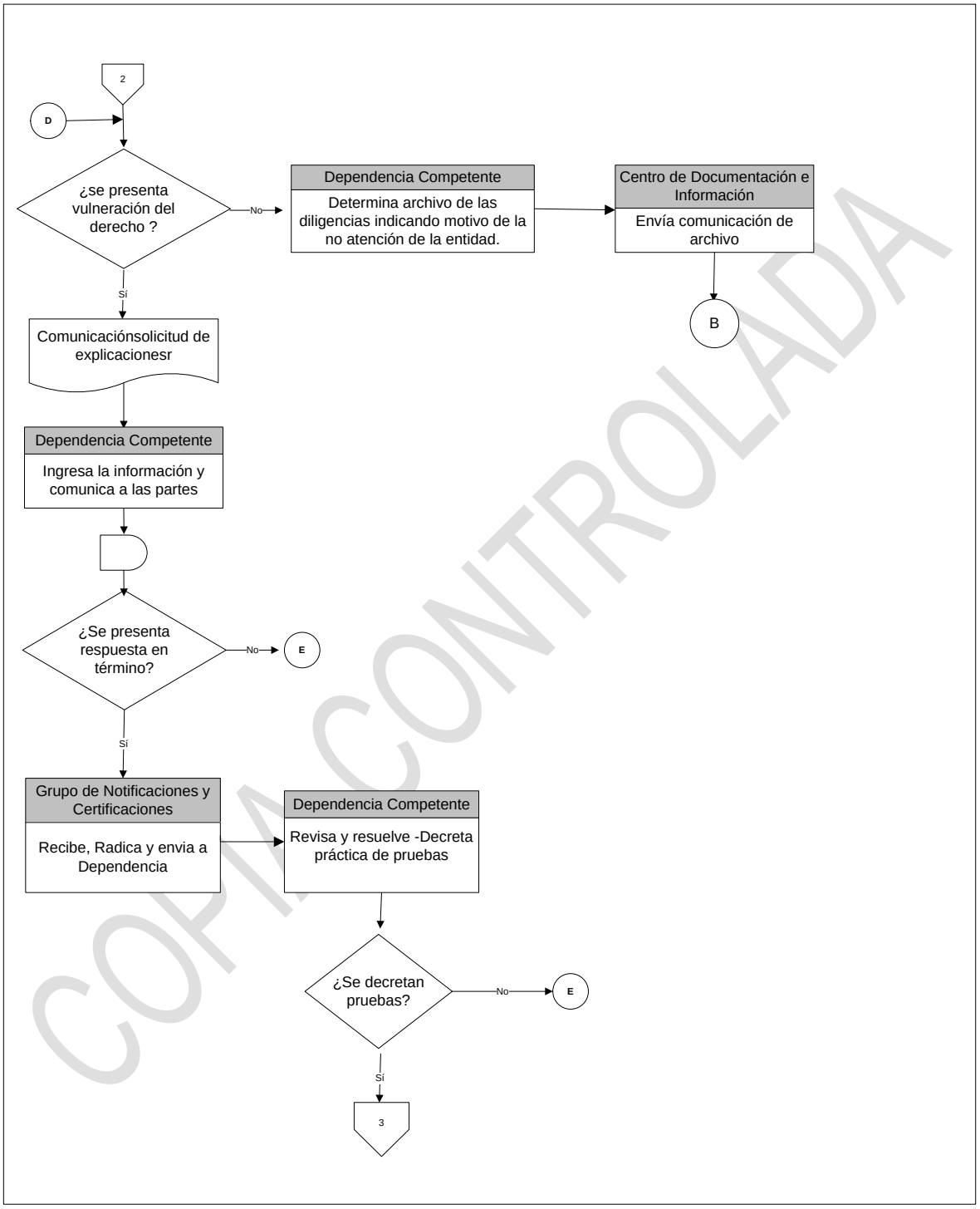
COPIA CONTROLADA



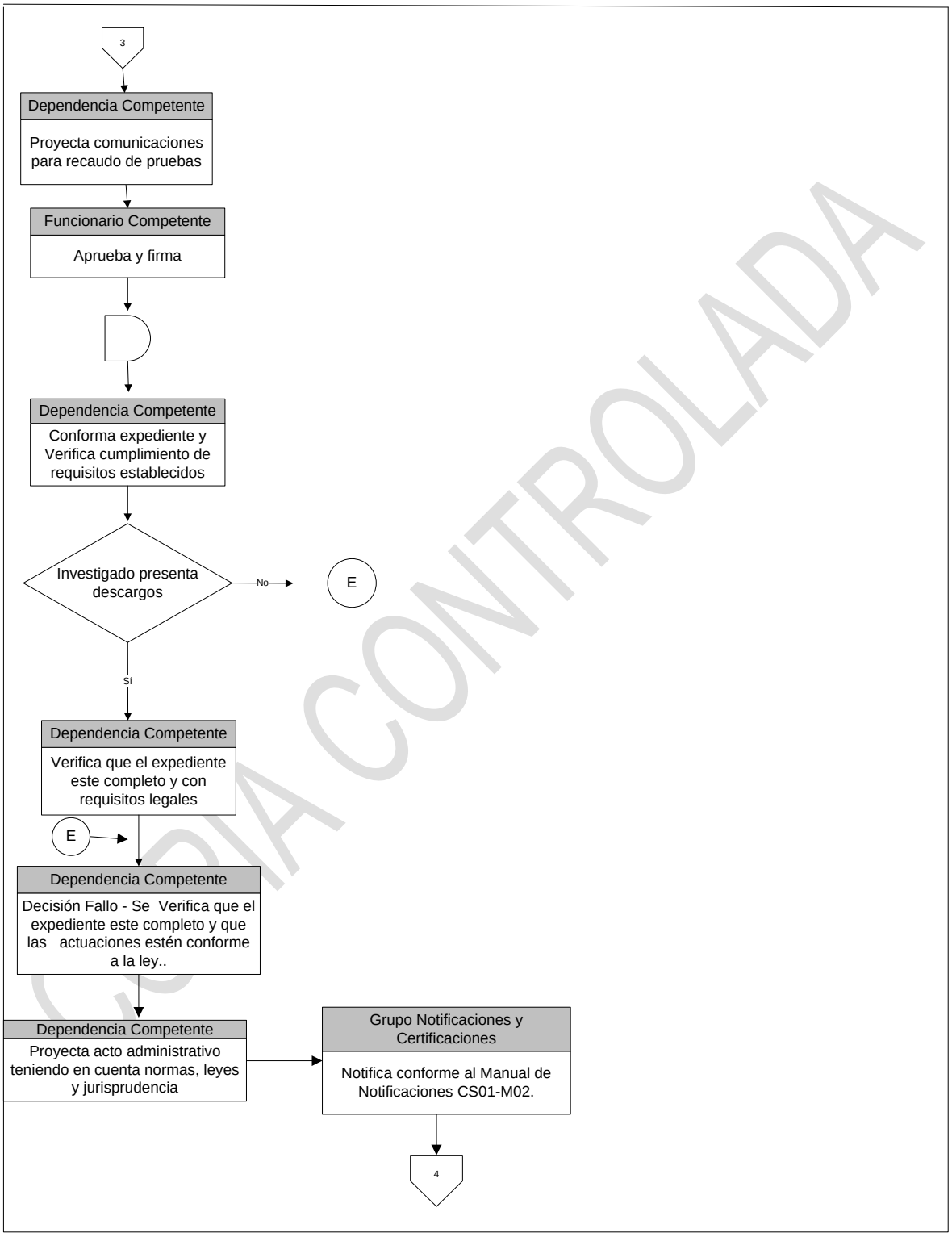
COPIA CONTROLADA



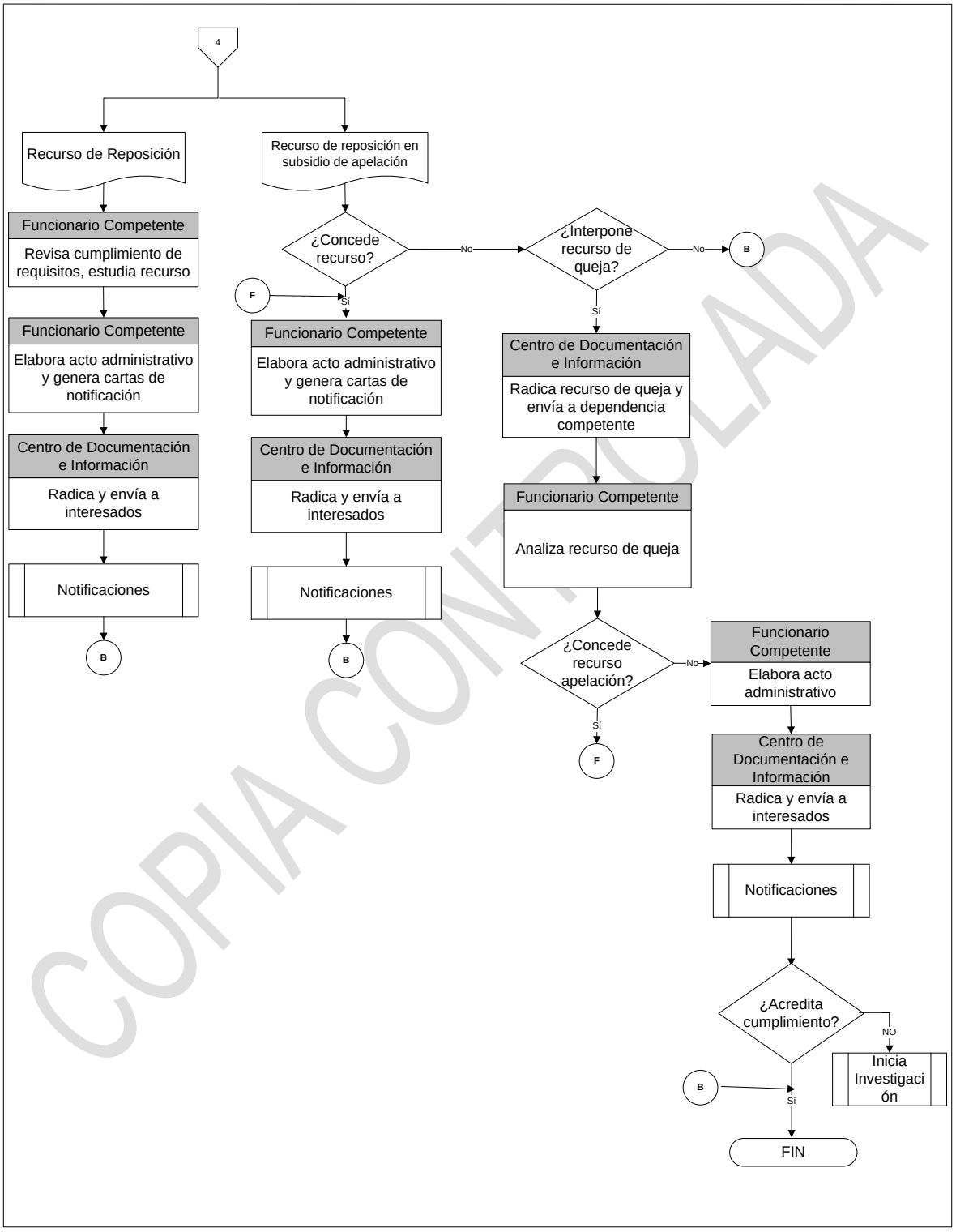
COPIA CONTROLADA



COPIA CONTROLADA



COPIA CONTROLADA



COPIA CONTROLADA

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CS01-M02 Manejo de notificaciones
GD01-M02 Manual de correspondencia y sistema de trámites
GD01-M01 Manual de archivo y retención documental
GS01-I02 Manejo sistema de actos administrativos

COPIA CONTROLADA