	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 3
		Página 1 de 36


CONTENIDO

1	OBJETIVO	3
2	DESTINATARIOS	3
3	GLOSARIO	3
4	REFERENCIAS NORMATIVAS	8
5	GENERALIDADES	10
5.1	Asuntos transversales	12
5.1.1	Seguimiento a solicitudes	12
5.1.2	Solicitud de modificación	14
5.1.3	Atención de derechos de petición y peticiones de información	14
5.1.4	Prórroga	15
5.1.5	Desistimientos	15
5.1.6	Recurso de reposición	16
5.1.7	Recurso de reposición y en subsidio de apelación	17
5.1.8	Revocatoria directa	18
5.1.9	Notificaciones y comunicaciones	18
5.1.10	Acreditación de cumplimiento	19
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO	19
7	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES	21
7.1	ETAPA 1: Evaluación de mérito y cierre en etapa preliminar	22
7.1.1	Archivo por no competencia (Actuación: 530)	22
7.1.2	Comunicación archivo (Actuación: 336)	22
7.1.3	Traslado reclamo previo en los casos de secuestrados desaparición forzosa, o desplazamiento forzado (Actuación: 475)	23
7.1.4	Traslado reclamo previo (Actuación: 475)	23
7.1.5	Traslado competencia interna (Actuación: 470)	24
7.1.6	Traslado a entidad competente (Actuación: 471)	24
7.2	ETAPA 2: averiguación preliminar	24

Elaborado por: Nombre: Deicy Amparo Osorio Cargo: Contratista Dirección de investigación de protección de Datos Personales.	Revisado y Aprobado por: Nombre: Carlos Enrique Salazar Muños Cargo: Director de investigación de protección de Datos Personales.	Aprobación Metodológica por: Nombre: Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2022-09-23
--	--	---

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.

7.2.1	(430) Requerimiento al solicitante:	24
7.2.2	Requerimiento de información a terceros (Actuación: 709):	26
7.3	ETAPA 3: Solicitud de explicaciones.....	26
7.3.1	Comunicación inicial al peticionario (Actuación: 529).....	26
7.3.2	Solicitud de explicaciones (Actuación: 460).....	26
7.3.3	Requerimiento de información a terceros (Actuación: 709).....	27
7.3.4	Respuesta a solicitud de explicaciones (Actuación: 441)	27
7.3.5	Respuesta requerimiento a terceros (Actuación: 710).....	27
7.4	ETAPA 4: Decisión.....	27
7.4.1	Revisar expediente	27
7.4.2	Verificación de los datos para el proyecto de resolución	28
7.4.3	Proyectar acto administrativo.....	29
7.4.4	Anonimización de actos administrativos.....	30
7.5	ETAPA 5: NOTIFICACION O COMUNICACIÓN DEL ACTO ADMINISTRATIVO.....	30
7.5.1	Verificar información:	30
7.5.2	Enviar expediente al grupo de gestión documental y recursos físicos. 32	
7.5.3	Adelantar trámite para los casos que presenten inconsistencias en la notificación (cuando aplique)	32
7.6	ETAPA 6: RECURSOS	32
7.6.1	Proyectar recurso de reposición (si es el caso)	33
7.6.2	Proyectar recurso de reposición y en subsidio de apelación (si es el caso) 34	
7.7	ETAPA 7: ACREDITACIÓN DE CUMPLIMIENTO	35
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	36
8.1	DOCUMENTOS EXTERNOS.....	36
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN.	36

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 3
		Página 3 de 36

1 OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para atender las quejas y peticiones presentadas por personas naturales y/o jurídicas que consideran vulnerado su derecho fundamental de *Habeas data* consagrado en la Ley 1266 de 2008, modificada por la Ley 2157 de 2021, así como los reclamos presentados por personas naturales que consideren vulnerado su derecho a la protección de sus datos personales consagrado en la Ley 1581 de 2012 y las demás que las modifiquen, adicionen o complementen.

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 del derecho fundamental de *Habeas data*.

3 GLOSARIO

ACTOS ADMINISTRATIVOS: Son aquellos mediante los cuales la administración expresa o manifiesta su voluntad debidamente motivada, 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 en virtud de sus funciones, inicia un trámite o lo continúa a fin de establecer si existe o no vulneración del derecho fundamental de *Habeas data* de los Titulares de la Información y/o incumplimiento a los principios y deberes contenidos en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, así como las demás normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

AVOCAR: Procedimiento mediante el cual el servidor público y/o contratista designado por la Dirección de Habeas Data lleva a cabo la revisión de las quejas y/o denuncias presentadas por los Titulares de la Información y/o sus representantes debidamente acreditados con miras a determinar cual habrá de ser la actuación administrativa a adelantar.

CÓDIGOS INTERNOS DEL SISTEMA: La Superintendencia de Industria y Comercio organiza los documentos que se almacenan en sus bases de datos mediante la asignación de códigos distinguidos en trámite, evento y actuación.

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 y/o jurídica de conformidad con lo establecido en la Ley 1266 de 2008, así como toda información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales, determinadas o determinables de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 así como las demás normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

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.

EXPEDIENTE: Conjunto de documentos físicos y/o electrónicos, que conforman el procedimiento administrativo adelantado por la Dirección de Habeas Data y forman una sola unidad documental por razones del trámite o actuación.

EJECUTORIA DEL ACTO ADMINISTRATIVO: Los actos administrativos quedarán en firme cuando: **i)** contra ellos no proceda recurso alguno; **ii)** cuando procediendo recursos, estos no se interponen o se interponen sin el lleno de los requisitos

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 3
		Página 5 de 36

legales; y iii) cuando se interponen recursos en debida forma y estos se resuelven de fondo.

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.

ETAPA PRELIMINAR: Fase inicial de conocimiento e indagación conformada por las actuaciones administrativas llevadas a cabo para establecer si existe una posible vulneración del derecho fundamental de *Habeas data* de los Titulares de la Información y con ello determinar si es o no procede continuar con el trámite administrativo que corresponda.

ETAPA DE DECISIÓN: Fase final en la que se realiza la valoración probatoria de la información contenida en el expediente, tales como respuestas a requerimientos a terceros y las explicaciones dadas por los sujetos obligados, con el fin de determinar la procedencia de una orden y/o archivo de la actuación administrativa de conformidad con lo previsto en la Ley 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y demás normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

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.

Para el manejo de los procesos de producción, recepción, distribución, trámite y consulta, de la documentación que se genere como resultado del desarrollo del Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales (actuaciones, oficios, oficios especiales, decisiones, y demás documentos). Los servidores públicos y/o contratistas que tengan bajo su responsabilidad documentos asignados por el Sistema de Trámites y/o Sistema de Protección de Datos Personales, son responsables de preservar, organizar y entregar dicha documentación al área encargada de conservar y custodiar la documentación, como se encuentra establecido en el Procedimiento de Archivo y Retención Documental (GD01-P01).

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 de conformidad con lo establecido en el Capítulo Sexto de la Circular Única de esta Entidad denominado “*PUBLICACIÓN, COMUNICACIÓN, NOTIFICACIÓN Y EJECUTORIA DE LAS DECISIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO*”.

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 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.


QUEJA: Reclamo presentado por el Titular de la Información o sus representantes debidamente acreditados, con el objeto de solicitar la protección de su derecho fundamental de *Habeas data* regulado en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, así como las demás normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

RADICACIÓN: Todos los documentos de entrada y salida del Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales deben ser radicados en el Sistema de Trámites y/o el Sistema de Protección de Datos Personales, 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: Garantía procesal que permite a las partes del proceso administrativo solicitar ante quien expidió la decisión o ante su superior jerárquico que aclare, modifique, adicione o revoque el acto administrativo proferido.

REVOCATORIA DIRECTA: Vía procesal que faculta a quién profirió un acto administrativo o su superior jerárquico a revocarlo de oficio o a solicitud de parte cuando **i)** sea manifiestamente contrario a la Constitución Política de Colombia o a la ley, **ii)** no esté conforme o atente contra el interés público o social y **iii)** cause agravio injustificado a una persona.

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.

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 3
		Página 7 de 36

REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN A TERCEROS: Solicitud de información realizada para recolectar pruebas o información necesaria, en cualquier etapa, a fin de determinar el trámite a seguir dentro del proceso administrativo.

ROTULO: Recuadro ubicado en la parte superior derecha de los documentos en el que se relacionan datos como: número de radicado, fecha, trámite, actuación, evento, folios y dependencia, que permitirán identificar de forma plena el documento.

SOLICITUD DE EXPLICACIONES: Oficio remitido a los sujetos obligados en el trámite de una actuación administrativa, mediante el cual se les solicita información sobre los hechos y pretensiones relacionados en la queja presentada por el Titular de la Información así como demuestren el cumplimiento de los deberes establecidos en el Régimen General de Protección de Datos Personales; siendo la oportunidad procesal para que ellos se pronuncien sobre la misma y aporten las pruebas que pretendan hacer valer en el trámite de la actuación administrativa iniciada.

SISTEMA DE TRÁMITES: Sistema informático de la Superintendencia de Industria y Comercio creado para almacenar, administrar y controlar el flujo de documentos, como tal, se constituye en una herramienta importante de control de la prestación de sus servicios en cumplimiento de sus funciones y del seguimiento de los procedimientos establecidos.

Está implementado sobre una base de datos que permite el registro, seguimiento y control de todos los asuntos que cursan en la Superintendencia de Industria y Comercio desde que se solicitan hasta el momento en que se resuelven.

SISTEMA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Es una herramienta que agiliza el tratamiento de denuncias, reclamos o quejas enviadas por los ciudadanos a la Superintendencia de Industria y Comercio y que son direccionadas a la Delegatura de Protección de Datos Personales de acuerdo con las competencias dadas por los Decretos 4886 de 2011 y 092 de 2022 en concordancia con las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y las demás normas concordantes que se han expedido sobre 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 que es sujeto del derecho de *Habeas data* y demás derechos y garantías a que se refiere las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y las demás normas que las modifiquen, adicionen o complementen.


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 NORMATIVAS

Jerarquía de la norma	Númer o/ 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 <i>Habeas data</i> 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
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.
Ley	986 de 2005	Por medio de la cual se adoptan medidas de protección a las víctimas del secuestro y sus familias, y se dictan otras disposiciones.	Artículo 11	Interrupción de plazos y términos de vencimiento de obligaciones dinerarias para personas víctimas del secuestro
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
Ley	1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo		Aplicación total

Jerarquía de la norma	Númer o/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Ley	1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales	Aplicación total	Aplicación total
Decreto	1074 de 2015	"Por medio del cual se expidió el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo".	Capítulos 25, 26, 27 y 28.	Capítulos 25, 26, 27 y 28.
Ley	1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.		Aplicación total
Ley	2080 de 2021	Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción	Artículo 1	Aplicación total
Ley	2157 de 2021	Por medio de la cual se modifica y adiciona la Ley estatutaria 1266 de 2008, y se dictan disposiciones generales del habeas data con relación a la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones		Aplicación total
Decreto	092 de 2022	Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, y se determinan las funciones de sus dependencias.	Artículo 2,6,7 y 8.	Modificación a las funciones de la Delegatura de Protección de Datos Personales, de la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales y adición de funciones a la Dirección de Habeas data
Resolución	5692 de 2022	Por la cual se crea el Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales y se asignan sus funciones	Aplicación total	Aplicación total

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 3
		Página 10 de 36

5 GENERALIDADES

Describe conceptos generales afines al procedimiento que adelanta la Superintendencia de Industria y Comercio en la gestión de sus procesos orientados al procedimiento específico del Grupo de Tratamiento de Datos Personales y el contexto en el cual se desarrollan las etapas que se describen posteriormente.

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 todo un solo expediente al cual se acumularán, de oficio o a petición del interesado para evitar decisiones contradictorias.


Así, internamente se denominará expediente “PADRE” aquél que en tiempo hubiese llegado primero y sobre el cual se acumularán aquellos expedientes que de denominarán “HIJOS”, entendiéndose estos como aquellos que llegan con posterioridad y que versan sobre los mismos hechos y pretensiones que el inicial.

El servidor público y/o contratista asignado deberá anexar todos los actos administrativos que se generen como resultado de requerimientos o decisiones de la administración y sus correspondientes respuestas al expediente Padre para que sean tramitados sobre el mismo.

ASIGNACIÓN DE FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS: Dentro del desarrollo de actividades de operación de la dependencia, toda documentación que sea entregada a los funcionarios y/o contratistas deberá ser asignada según el procedimiento establecido en el “Procedimiento Correspondencia y Sistema de Trámites” (GD01-P02).

CORREO DEVUELTO O RECHAZADO. Cuando un documento de salida que haya sido radicado por el sistema, presente correo devuelto, se deberá confrontar que la dirección allí contenida corresponda con la que figura en el expediente, y en el evento de existir otra dirección de notificación o correo electrónico, se deberá acudir a uno u otro para realizar un segundo envío (Actuación: 339). El correo devuelto deberá ser archivado en el expediente. En caso de no existir direcciones alternas o haber remitido a las existentes sin que haya podido ser entregada al destinatario, se adelantará comunicación de archivo (Actuación: 336).

CONSULTA RUES: Es la consulta que se realiza al Registro Único Empresarial - RUES, por parte de los funcionarios y/o contratistas que participan en la elaboración de carátulas, radicación de oficios y comunicaciones, así como de los abogados que proyectan actos administrativos, con el propósito de identificar plenamente la razón

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 3
		Página 11 de 36

social, el número único de identificación y los datos de ubicación de las sociedades sobre las cuales se adelantan actuaciones administrativas.

- Se ingresa por medio del link <https://www.rues.org.co/>
- Se autentica con usuario y contraseña habilitado para la consulta

Para mayor información se puede consultar la “Guía De Usuario Registrado” que se encuentra en el hipervínculo habilitado para ingreso de usuarios registrados.


DERECHO DE PETICIÓN: Solicitud verbal o escrita, física o electrónica presentada por cualquier persona de forma respetuosa ante una autoridad por medio de los canales habilitados para ello, con el fin de obtener una respuesta concreta frente a un trámite o asunto a cargo de la Entidad. A través de ella, se puede solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, el requerimiento de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias e interponer recursos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, modificado y adicionado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021.

Las peticiones se identifican en el Sistema de Trámites con los siguientes códigos:

Código	Trámite
317	DP-Petición
363	DP-Solicitud de listados
103	DP-Certificaciones
397	Solicitud de información
324	Petición interna
343	Petición de información
362	DP-Solicitud de copias
113	DP-Consultas
309	Órganos legislativos
365/356	DP-Quejas reclamos y sugerencias

Sus respuestas se darán dentro del término establecido en la ley, con el trámite 440 “Respuesta” o 451 “Respuesta a requerimiento interno” según sea el caso, de conformidad con el “Procedimiento atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones” (CS04-P01).

MANEJO DEL EXPEDIENTE: Los expedientes deberán ser asignados y entregados a los funcionarios y/o contratistas encargados de adelantar acciones propias del trámite que opera en la dependencia. Así mismo se deberá anexar y foliar la documentación entregada del expediente por parte del área encargada y

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 3
		Página 12 de 36

diligenciar la hoja de control, según lo establecido en el “Procedimiento de Archivo y Retención Documental” (GD01-P01).

TÉRMINO: Tiempo establecido para adelantar cada una de los deberes y actividades necesarias para el cumplimiento de las facultades otorgadas por la ley a la Superintendencia de Industria y Comercio.

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 necesidad de describirlas en un capítulo separado, sin embargo, serán abordados a continuación:

5.1.1 Seguimiento a solicitudes

Los funcionarios y/o contratistas verificarán que los requerimientos sean contestados dentro de los términos dispuestos por esta Superintendencia y las normas correspondientes, teniendo en cuenta lo siguiente:


5.1.1.1 Seguimiento a solicitudes en etapa preliminar

El Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales, en ejercicio de sus facultades, podrá:

- Hacer, en etapa preliminar, requerimiento a los solicitantes (Actuación: 430) cuando considere que la solicitud se encuentra incompleta, se requiera algún documento adicional que soporte su petición o se aclaren los hechos relacionados en su queja así como que aporte las pruebas que pretenda hacer valer dentro de la actuación administrativa.

La verificación de las respuestas a los requerimientos realizados a los solicitantes (Actuación: 329), se adelantarán vencido el plazo máximo de un (1) mes contado a partir del momento en que se realizó dicha solicitud, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011. El funcionario y/o contratista competente deberá verificar que el requerimiento al solicitante fue enviado a la dirección aportada en su escrito.

- Realizar requerimientos de información a terceros (Actuación: 709) cuando considera necesario aclarar situaciones específicas para cada caso en concreto o reforzar en materia de pruebas el expediente antes de realizar una solicitud de explicaciones a los vigilados.

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 3
		Página 13 de 36

La verificación de la recepción de las respuestas a los requerimientos de información realizados a terceros (Actuación: 444), se adelantará una vez al mes sobre el total de radicados que arroje el sistema.

El Seguimiento mencionado en párrafos anteriores se realizará de acuerdo con las alertas que genere el Sistema de Protección de Datos Personales y/o con la revisión periódica, como mínimo una vez al mes, de los sistemas de información con lo que cuenta la Entidad como **i) Sistema de Trámites, ii) Sistema Argos iii) Bussines Intelligent (BI).**

Adicionalmente, el seguimiento a la gestión adelantada por el Grupo se realiza por medio de los informes presentados en el Plan de Acción y los Indicadores que se revisan mensualmente para determinar su gestión.

5.1.1.2 Seguimiento a solicitudes en etapa de decisión

El funcionario y/o contratista designado realizará solicitud de explicaciones (Actuación: 460), siendo la oportunidad procesal para que los sujetos vigilados se pronuncien sobre la reclamación presentada por el Titular y aporten las pruebas que pretendan hacer valer en el trámite de la actuación administrativa iniciada, esto es, dentro de los 15 días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud.


El funcionario y/o contratista asignado verificará la recepción de las respuestas a solicitud de explicaciones (Actuación: 441), una vez al mes sobre el total de radicados que arroje el sistema.

Así mismo, el funcionario y/o contratista designado podrá requerir información a terceros (Actuación: 709) si considera necesario aclarar situaciones específicas para cada caso en concreto o reforzar en materia de pruebas el expediente.

Frente a la revisión de las respuestas a los requerimientos de información realizados a terceros (Actuación: 444), la verificación se adelantará a partir del vencimiento del plazo otorgado.

El seguimiento mencionado en párrafos anteriores se realizará de acuerdo con las alertas que genere el Sistema de Protección de Datos Personales y/o con la revisión periódica, como mínimo una vez al mes, de alguno de los sistemas de información con lo que cuenta la entidad como **i) Sistema de Trámites, ii) Sistema Argos iii) Bussines Intelligent (BI).**

Adicionalmente, el seguimiento a la gestión adelantada por el Grupo se realiza por medio de los informes presentados en el Plan de Acción y los Indicadores que se revisan mensualmente para determinar su gestión.

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 3
		Página 14 de 36

5.1.2 Solicitud de modificación

La Superintendencia de Industria y Comercio adelantará, 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 resolutive del acto administrativo o que influyan en ella.

Una vez evaluada la solicitud, el servidor público y/o contratista 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 por medio de la cual se corrige el acto administrativo.

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


5.1.3 Atención de derechos de petición y peticiones de información

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular, así como a obtener su pronta respuesta en los términos señalados en la Ley, de acuerdo al Procedimiento para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la SIC (CS04-P01).

Los funcionarios y/o contratistas con permisos habilitados para ello, harán el seguimiento a los derechos de petición de forma periódica, al menos una vez a la semana, a través del Sistema POWER BI.

Cuando sea competencia del Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales, la petición se asignará al funcionario y/o contratista que tenga el expediente a su cargo, quien se deberá de dar trámite al *petitum* dentro de los plazos legales y de acuerdo con los parámetros establecido por la entidad en el procedimiento (CS04-P01).

En caso de que la petición verse sobre quejas que no hayan sido asignadas para decisión de fondo, serán tramitadas por los funcionarios y/o contratistas que adelantan actividades en etapa preliminar quienes se encargarán de dar trámite a la solicitud del reclamante dentro de los plazos legales y de acuerdo con los parámetros establecido por la entidad en el procedimiento (CS04-P01).

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 3
		Página 15 de 36

Finalmente, si la petición versa sobre asuntos sobre los cual ya existe una decisión de fondo, la solicitud se asignará a los funcionarios y/o contratistas quienes se encargarán de dar trámite a la solicitud del Titular dentro de los plazos legales y de acuerdo con los parámetros establecido por la entidad en el procedimiento (CS04-P01).

5.1.4 Prórroga

El funcionario y/o contratista competente tramitará las solicitudes de prórroga (Actuación: 467) presentadas por las partes que intervienen en el proceso administrativo, concediendo o negando tal solicitud con la comunicación de respuesta a prórroga (Actuación: 445).

El funcionario público y/o contratista competente revisará y firmará la comunicación y la entregará al servidor público y/o contratista asignado quien deberá ingresar la información en el Sistema de Trámites y/o Sistema de Protección de Datos para que la decisión se comunique a la parte interesada.

5.1.5 Desistimientos

En el trámite de las actuaciones administrativas iniciadas por la presunta vulneración del derecho fundamental de *Habeas data*, se pueden presentar desistimientos expresos y tácitos.

- **Desistimiento expreso:** Los Titulares podrán desistir, en cualquier etapa del proceso y hasta antes de que se profiera decisión definitiva, de las quejas presentadas según lo establecido en el artículo 18 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Este podrá resolverse mediante comunicación de archivo (Actuación: 336) o por medio de resolución dependiendo el estado del trámite en el que se encuentre el proceso.
- **Desistimiento tácito:** El funcionario y/o contratista encargado procederá a la elaboración del acto administrativo motivado, con el uso del aplicativo GYNA “*Generación y Numeración de Actos Administrativos*” o el que la Entidad designe para tal función, por medio del cual se desistirá la petición de acuerdo con lo establecido en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, una vez vencido el plazo de un (1) mes otorgado al reclamante para que complete su queja.

Cuando el funcionario y/o contratista proyecte la decisión por resolución, entregará el acto administrativo para firma del servidor público competente.

Una vez firmado el acto administrativo se entregará al servidor público y/o contratista asignado para que revise el documento, lo relacione en la planilla de entrega de resoluciones para numerar (GJ06-F01) y envíe 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 incomparecencia, se procede a notificar mediante la remisión de un aviso al que se deberá anexar copia de la decisión, según lo señala el procedimiento de notificaciones (GJ06-P01).

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

5.1.6 Recurso de reposición

Los sujetos que intervienen en el proceso administrativo tendrán la oportunidad procesal para controvertir las decisiones adoptadas por la Dirección de Habeas Data a través del Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales.


El recurso deberá ser radicado bajo la actuación “Presentación recurso de reposición” (Actuación: 412).

En caso de evidenciar un error en cuanto el trámite, evento y actuación que se encuentra en el rótulo, se deberá enviar al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos el documento a corregir, mediante el formato de correcciones y/o actualizaciones en el Sistema de Trámites (GD01-F04).

El recurso, se asignará al funcionario y/o contratista competente para que estudie y analice el acto recurrido objeto de controversia y adopte la decisión que resolverá de fondo el recurso interpuesto de acuerdo con las disposiciones previstas en el Capítulo VI de la Ley 1437 de 2011 denominado “*RECURSOS*” y a lo señalado a punto 7.6. del presente documento denominado “*ETAPA 6: RECURSOS*”; para la aprobación y consecuente firma por parte de la Dirección de Habeas data.

Si el recurso no cumple con los requisitos establecidos en el artículo 77 mencionado, será rechazado conforme a lo dispuesto en el artículo 78 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

El rechazo de los recursos se hará mediante acto administrativo motivado en el cual se indicará al recurrente que contra el rechazo del recurso de reposición no procede recurso alguno.

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 3
		Página 17 de 36

5.1.7 Recurso de reposición y en subsidio de apelación

Los sujetos que intervienen en el proceso administrativo tendrán la oportunidad procesal para controvertir las decisiones adoptadas por la Dirección de Habeas Data a través del Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales.

El recurso deberá ser radicado bajo la actuación “Presentación recurso de reposición en subsidio apelación” (Actuación: 713). En caso de evidenciar un error en cuanto el trámite, evento y actuación que se encuentra en el rótulo, se deberá enviar al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos el documento a corregir, mediante el formato de correcciones y/o actualizaciones en el Sistema de Trámites (GD01-F04).


El recurso de reposición se asignará al funcionario y/o contratista de competente para que estudie y analice el acto administrativo objeto de controversia y adopte la decisión que resolverá de fondo el recurso de reposición interpuesto de acuerdo con las disposiciones previstas en el Capítulo VI de la Ley 1437 de 2011 denominado “RECURSOS” y a lo señalado a punto 7.6. del presente documento denominado “ETAPA 6: RECURSOS”; para la aprobación y consecuente firma por parte de la Dirección de Habeas data.

Una vez resuelto el recurso de reposición, el expediente se trasladará a la Delegatura de Protección de Datos Personales, como superior jerárquico de la Dirección de Habeas data para que se realice la asignación y se surta el trámite del recurso de apelación que corresponda.

No se concederá subsidiariamente el recurso de apelación, cuando en el fallo del recurso de reposición se hayan acogido las pretensiones del reclamante.

Se rechazarán los recursos de reposición y subsidiariamente de apelación cuando **i)** sean presentados extemporáneamente, **ii)** no sean presentados por el interesado, representante o apoderado debidamente constituido, **iii)** no estén sustentados los motivos de inconformidad, o **iv)** no se indique el nombre y la dirección del recurrente, de acuerdo con lo establecido en los artículos 77 y 78 del Código de Procedimiento administrativo y de lo contencioso Administrativo.

El rechazo de los recursos se hará mediante acto administrativo motivado, en el cual se le indicará al recurrente que contra el rechazo del recurso de reposición no procede recurso alguno y en contra el rechazo del recurso subsidiario de apelación, procede el recurso de queja en los términos previstos del numeral 3 del artículo 74 del C.P.A.C.A.

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 3
		Página 18 de 36

5.1.8 Revocatoria directa

La Superintendencia de Industria y Comercio podrá revocar, de oficio o a solicitud de parte, las decisiones adoptadas en cualquiera de los eventos previstos en el artículo 93 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La revocatoria directa a solicitud de parte de los actos administrativos manifiestamente opuestos a la Constitución y a 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, de acuerdo con lo establecido en el artículo 94 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso 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.

La atención de la solicitud de revocatoria directa tiene un término máximo de dos (2) meses siguientes a la presentación de la solicitud, de acuerdo con lo establecido en el artículo 95 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

5.1.9 Notificaciones y comunicaciones

El servidor público y/o contratista designado por la Dirección de Habeas Data deberá revisar que: **i)** el formato de la resolución sea vigente y; **ii)** las direcciones de notificación y comunicación sean correctas a efectos de llevar a cabo el procedimiento de notificación y/o comunicación de los actos administrativos

El servidor público y/o contratista asignado deberá tener en cuenta que, si la resolución presenta alguno de los errores previamente enunciados, tendrá que enviar correo electrónico con copia al coordinador del Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales informando al respecto y devolver el proyecto al abogado correspondiente para su corrección.

Una vez corroborado lo anterior se diligencia la planilla de entrega de resoluciones para numerar (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 Tratamiento de Datos Personales y de acuerdo a la parte resolutive de la resolución, donde se establece si el expediente ha de ser enviado al archivo de gestión que corresponda por haber culminado su trámite o, por el contrario, debe permanecer en el archivo de gestión de la Dirección de Habeas Data para que continúe la actuación administrativa.

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

Los funcionarios y/o contratistas correspondientes podrán corregir los errores formales (aritméticos, de digitación, transcripción u omisión de palabras) en los actos administrativos para lo cual deberán proferir acto administrativo de corrección, el cual se comunicará, sin que ello implique revivir términos legales de acuerdo con lo establecido en el artículo 45 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

5.1.10 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 *Habeas data* de un titular de información.

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

No	ETAPAS	ENTRADA	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	EVALUACIÓN DE MÉRITO Y CIERRE EN ETAPA PRELIMINAR	Queja verificada y asignada	Esta etapa consiste en establecer si es procedente un cierre del trámite en etapa preliminar de acuerdo a las siguientes actuaciones. - Archivo por no competencia (530) - Comunicación archivo no mérito (336) - Traslado reclamo previo (330-475) - Traslado a competencia interna (470) - Traslado a entidad competente (539 - 471)	Servidor público y/o contratista designado por la Dirección de Habeas Data y el Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales	Oficio
2	AVERIGUACION PRELIMINAR	Queja asignada	Esta etapa consiste en recaudar información obrante en el expediente para establecer si existe mérito para iniciar una	Servidor público y/o contratista designado por el Grupo de	Oficio


No	ETAPAS	ENTRADA	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
			actuación administrativa o cerrar el trámite de acuerdo a las siguientes actuaciones -Requerimiento al reclamante (430) -Requerimientos de información a terceros (709)	Trabajo de Tratamiento de Datos Personales	
3	SOLICITUD DE EXPLICACIONES	Queja asignada	Esta etapa consiste en iniciar la actuación para determinar si hay vulneración del derecho de <i>Habeas Data</i> de un ciudadano donde se realizan las siguientes actividades: -Recolectar información: Requerimiento de información a terceros (709) Solicitud de explicaciones (460)	Servidor público y/o contratista designado por el Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales	Comunicación
4	DECISIÓN	Respuestas a requerimientos	Esta etapa consiste en determinar si existe vulneración del derecho fundamental de <i>Habeas data</i> del ciudadano. Se desarrollan las siguientes actividades: - Revisar expediente - Verificar datos para el proyecto de Resolución - Proyectar acto administrativo. - Anonimización de actos Administrativos.	Servidor público y/o contratista designado del Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales	Resoluciones Oficios
5	NOTIFICACIÓN O COMUNICACIÓN	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 - Enviar expediente al Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos.	Servidor público y/o contratista designado.	Oficios de Notificación

No	ETAPAS	ENTRADA	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
			- Adelantar Trámite para los casos que presenten inconsistencias en la notificación (cuando aplique).		
6	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, adicionen o revoquen. Se desarrollan las siguientes actividades: - Proyectar recurso de reposición (si es el caso) - Proyectar recurso de reposición en subsidio de apelación (si es el caso)	Servidor público y/o contratista designado del grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales	Resolución.
7	ACREDITACIÓN DE CUMPLIMIENTO	Aviso de incumplimiento	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. Se realiza la siguiente actividad. -Verificar periódicamente términos señalados.	Servidor público y/o contratista designado del grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales	Oficio Traslados

7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

Las actuaciones administrativas podrán iniciarse de oficio o a petición de parte, por la presunta vulneración del derecho de *Habeas 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 de conformidad con lo establecido en la Ley 1266 de 2008 y Ley 1581 de 2012 y las demás que las modifiquen, adicionen o complementen.

Los trámites que llegan a la Dirección de Habeas Data pasan por revisión de los funcionarios y/o contratistas que adelantan actividades en etapa de avocada los cuales asignan a los servidores públicos y/o contratistas según el trámite a seguir:

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 3
		Página 22 de 36

7.1 ETAPA 1: EVALUACIÓN DE MÉRITO Y CIERRE EN ETAPA PRELIMINAR

Los funcionarios y/o contratistas que adelantan actividades en etapa preliminar revisarán las quejas a ellos asignadas para determinar la procedencia de archivo en esta fase, en cuyo caso, radicarán la carta que finaliza el asunto por el Sistema de Trámites y/o Sistema de Protección de Datos de la Entidad.

Este trámite deberá adelantarse dentro de los seis (6) meses contados a partir de la radicación de la queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 4 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 para su solución, esto es, un sistema de turnos para la ordenada atención de cada una de ellas dependiendo la fecha de ingreso sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de la precitada Ley.

Para lo anterior, el funcionario y/o contratista determinará si lo procedente es hacer un archivo por no competencia (Actuación: 530), una comunicación archivo no mérito (Actuación: 336), un traslado reclamo previo en los casos de desplazado (Actuación: 475), un traslado reclamo previo (Actuación: 475), un traslado por competencia interna (Actuación: 470) o un traslado a entidad competente (Actuación: 471), teniendo en cuenta lo siguiente:


7.1.1 Archivo por no competencia (Actuación: 530)

El funcionario y/o contratista competente determinará que no existe competencia para emitir pronunciamiento de fondo sobre el asunto si:

- Los hechos y pretensiones relacionados en la queja presentada por el Titular no se enmarcan dentro de las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio por el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 ni el artículo 21 de la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que las modifiquen, adicionen o complementen
- Los hechos y pretensiones relacionados en la queja presentada por el Titular no se enmarcan dentro del ámbito de aplicación establecido en el artículo 2 de la Ley 1266 de 2008 y artículo 2 de la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

En cualquier caso, el funcionario y/o contratista remitirá comunicación al Titular (Actuación: 330) informando los motivos del archivo.

7.1.2 Comunicación archivo (Actuación: 336)

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 3
		Página 23 de 36

El funcionario y/o contratista competente determinará que no existe mérito para iniciar formalmente una actuación administrativa si:

- La reclamación versa sobre las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008, modificada por la Ley 2157 de 2021 y consultada la historia de crédito en las bases de datos de los operadores de información, no existe reporte negativo cargado a nombre del Titular respecto de la obligación objeto de queja.
- El reclamante presenta queja de manera simultánea ante la entidad vigilada y esta Superintendencia sin permitir el transcurso normal del término legal de quince (15) días para que los sujetos obligados den respuesta a la petición.
- Se informa al Titular el procedimiento establecido en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y las demás normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

El funcionario y/o contratista remitirá comunicación al Titular (Actuación: 336) informando los motivos del archivo.

7.1.3 Traslado reclamo previo en los casos de secuestrados desaparición forzosa, o desplazamiento forzado (Actuación: 475)


Las quejas presentadas por víctimas de la violencia o desplazamiento forzado, tienen un trato especial y prioritario, por lo que las quejas que versan sobre el reporte de información financiera, crediticia y comercial ante las centrales de riesgo, se deben trasladar prioritariamente a los operadores para que sea atendida la petición en los términos de ley.

En cualquier caso, el funcionario y/o contratista remitirá comunicación al Titular (Actuación: 330) informando el motivo del traslado.

7.1.4 Traslado reclamo previo (Actuación: 475)

El funcionario y/o contratista designado trasladará las quejas al sujeto vigilado cuando el Titular no acredite la presentación del reclamo previo de conformidad con lo establecido en el numeral 5 del artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 y artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

En cualquier caso, el funcionario y/o contratista remitirá comunicación al Titular (Actuación: 330) informando el motivo del traslado y la sociedad, persona o entidad a quien se trasladó su reclamación destacando que, si los motivos de inconformidad persisten por haber recibido respuesta negativa a su *petitum* o no haber recibido respuesta alguna pasados los 15 días hábiles que se tiene para ello, podrá

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 3
		Página 24 de 36

presentar nuevamente una reclamación ante la Dirección de Habeas Data, allegando las pruebas que soporten tales afirmaciones.

7.1.5 Traslado competencia interna (Actuación: 470)

El funcionario y/o contratista designado trasladará la queja, dentro de los tres (3) días siguientes a su recepción, al área interna que tenga competencia para conocer el asunto.

En todo caso, la Dependencia competente deberá cambiar el trámite, evento y actuación del radicado para continuar con el proceso de su competencia.

7.1.6 Traslado a entidad competente (Actuación: 471)

El funcionario y/o contratista designado trasladará la queja a la entidad correspondiente (Actuación: 471) cuando la misma no sea competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio remitiendo copia de dicho traslado al solicitante (Actuación: 539).

La comunicación al Titular (Actuación: 539) será la que cierra el proceso.

7.2 ETAPA 2: AVERIGUACIÓN PRELIMINAR

Los funcionarios y/o contratistas que adelantan actividades en etapa de radicación deberán radicar los requerimientos a Titulares o a terceros a través del Sistema de Trámites y/o Sistema de Protección de Datos de la Entidad de conformidad con las instrucciones dadas por el funcionario y/o contratista que avocó y le asignó el asunto.

Para lo anterior, el funcionario y/o contratista competente podrá requerir al solicitante (Actuación: 430) y/o solicitar información a terceros (Actuación: 709) de la siguiente manera:

7.2.1 (430) Requerimiento al solicitante:

El funcionario y/o contratista competente podrá requerir al Titular con el fin de establecer si las circunstancias que rodean la queja son competencia de la Dirección de Habeas data y si existe mérito para solicitar explicaciones a la sociedad vigilada. Para lo anterior, el funcionario y/o contratista podrá solicitar a través del Requerimiento a Solicitante (Actuación: 430), lo siguiente:

- Aclarar los hechos y las pretensiones relacionadas en su denuncia.

- Aportar copia del reclamo debidamente radicado ante la fuente o el operador (con constancia de radicación).
- Aportar copia de la respuesta desfavorable suministrada por la fuente o el operador o la afirmación de que su requerimiento no ha sido atendido en el término de quince (15) días hábiles establecido por la norma.
- Aportar todos los documentos que puedan soportar la manifestación de haber sido víctima de una suplantación de identidad, entre los cuales se puede encontrar, pero sin limitar a ello, la denuncia presentada ante la autoridad judicial competente y/o Fiscalía General de la Nación, así como copia de la decisión final, en caso de haber sido proferida, de acuerdo con lo establecido en la Ley 2157 de 2021.
- Informar si ha presentado acción de tutela por los mismos hechos y pretensiones relacionados en su reclamación. En caso de ser afirmativa la respuesta, aportar copia de la misma junto con la(s) decisión(es) proferida(s) por el Juez de Tutela
- Aportar copia de la debida autorización o poder otorgado por el quejoso al abogado.
- Informar el número de cédula de ciudadanía, en aras de poder continuar con la investigación preliminar que adelanta este Despacho con ocasión de los hechos denunciados por el quejoso.

A continuación, se relacionan las actuaciones que se pueden presentar durante el trámite de este proceso:


7.2.1.1 Respuesta del solicitante (Actuación: 444):

El reclamante podrá allegar los documentos solicitados por esta Entidad que permitirán establecer si hay mérito o no para continuar con la actuación administrativa.

7.2.1.2 Resolución por desistimiento tácito (Actuación: 500):

El funcionario y/o contratista asignado proyectará el desistimiento de los reclamos en los cuales el Titular no haya aportado la información solicitada dentro del mes siguiente al requerimiento.

Para lo anterior, el funcionario y/o contratista asignado verificará que los datos de envío sean los correctos y que no haya entrado la respuesta al requerimiento en otro número de radicado, en caso de error en los datos de contacto deberá requerir nuevamente al reclamante y en caso de que existan más de un radicado con las mismas partes, hechos, pretensiones y/o documentos que complementen la queja,

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 3
		Página 26 de 36

deberá acumularlos y asignar al funcionario y/o contratista para que se continúe con el trámite administrativo que corresponda.

En caso de que la comunicación haya sido enviada correctamente y el quejoso no haya dado respuesta dentro de los términos de ley, el funcionario y/o contratista asignado debe proyectar acto administrativo, con el uso del aplito GYNA "Generación y Numeración de Actos Administrativos" o el que la Entidad designe para tal función tal y como se indica en el numeral 5.1.5 denominado "Desistimiento" de este documento.

7.2.2 Requerimiento de información a terceros (Actuación: 709):

El funcionario y/o contratista competente podrá realizar requerimientos a posibles terceros dentro de la indagación preliminar con el propósito de recaudar pruebas o reforzar los hechos relacionados por el Titular para determinar las acciones a seguir dentro de la actuación administrativa.

7.3 ETAPA 3: SOLICITUD DE EXPLICACIONES

Los funcionarios y/o contratistas que adelantan actividades de radicación deberán radicar la solicitud de explicaciones a la sociedad vigilada y, de ser procedente, requerimientos de información a terceros en el Sistema de Trámites y/o Sistema de Protección de Datos de la Entidad de conformidad con las instrucciones dadas por el abogado que avocó y le asignó el asunto.

Para lo anterior, el funcionario y/o contratista competente deberá radicar:


7.3.1 Comunicación inicial al peticionario (Actuación: 529)

El funcionario y/o contratista designado remitirá comunicación dirigida al quejoso en la cual se le informe el inicio de la actuación administrativa.

7.3.2 Solicitud de explicaciones (Actuación: 460)

Determina el fin de la etapa preliminar.

El funcionario y/o contratista competente remitirá oficio a los sujetos vigilados mediante el cual se les solicitará información sobre los hechos y pretensiones relacionados en la queja presentada por el Titular de la Información; siendo la oportunidad procesal para que ellos se pronuncien sobre la misma y aporten las pruebas que pretendan hacer valer en el trámite de la actuación iniciada.

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 3
		Página 27 de 36

El término otorgado a los sujetos obligados, por regla general, es de 15 días contados a partir de la recepción de la comunicación, excepcionalmente se podrá conceder un término inferior a fin de garantizar el derecho fundamental de *Habeas data* de los Titulares de la Información.

7.3.3 Requerimiento de información a terceros (Actuación: 709)

El funcionario y/o contratista competente podrá requerir a los operadores de información así como a posibles terceros dentro de la indagación preliminar a fin de recaudar pruebas necesarias para continuar con el trámite administrativo.

El término otorgado a los terceros, por regla general, es de 15 días contados a partir de la recepción de la comunicación, excepcionalmente se podrá conceder un término inferior a fin de garantizar el derecho fundamental de *Habeas data* de los Titulares de la Información.

7.3.4 Respuesta a solicitud de explicaciones (Actuación: 441)

Los sujetos vigilados podrán allegar respuesta a la solicitud de explicaciones realizada por la Superintendencia, en donde, además de brindar explicación a los hechos objeto de la queja, podrán aportar la documentación solicitada y la que consideren necesaria para el trámite administrativo. Si el vigilado no da respuesta dentro de la investigación, se continuará con el proceso administrativo bajo los presupuestos contemplados en la ley.

7.3.5 Respuesta requerimiento a terceros (Actuación: 710)

Los operadores de información o terceros podrán allegar respuesta a la solicitud de información realizada por esta Superintendencia.

7.4 ETAPA 4: DECISIÓN

7.4.1 Revisar expediente

Los funcionarios y/o contratista encargados de proyectar decisión de fondo recibirán asuntos de manera periódica para su revisión. El servidor público y/o contratista asignado deberá revisar el expediente, con el objeto de determinar:

- a) Que los documentos contentivos del proceso (expediente) digitalizados en el sistema de trámites, concuerde con los documentos incorporados físicamente en el expediente y éste se encuentre completo.

- b) Que no exista, una decisión final en primera instancia o una actuación final, o si el quejoso ha presentado por los mismos hechos y pretensiones otros reclamos ante esta Superintendencia, a fin de evitar actuaciones contrarias. En caso de que existan dos expedientes por los mismos hechos y pretensiones, procederá a solicitar al funcionario y/o contratista asignado la acumulación de las mismas. Una vez acumuladas las quejas, procederá a resolver de fondo mediante un acto motivado.
- c) Que la investigación puede ser decidida inmediatamente con los documentos obrantes en el expediente, caso en el cual continúa con el proceso descrito en el numeral 7.5.3 de este documento denominado “*proyectar acto administrativo*”
- d) 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 de que se requiera recaudar más información, el servidor público y/o contratista asignado proyectará las comunicaciones correspondientes, realizando los requerimientos necesarios y especificando el plazo para dar respuesta y remitir la información o pruebas solicitadas. El funcionario competente revisa la (s) comunicaciones, da el visto bueno y firma.

7.4.2 Verificación de los datos para el proyecto de resolución

Reunidos los elementos probatorios, el servidor público y/o contratista asignado deberá verificar:

- a) Que el expediente cumpla con los parámetros establecidos en el formato de “Lista de chequeo a tener en cuenta antes de entregar un proyecto de resolución para revisión PD01-F01”.
- b) Que los datos del sujeto vigilado coincidan con los reportados por el RUES 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.

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 3
		Página 29 de 36

- c) En caso de encontrar variación en alguno de estos datos, el servidor público y/o contratista evaluará los efectos jurídicos de la nueva situación en la decisión y actualizará el sistema.

Esta verificación se realiza por el Sistema de Trámites de la Entidad y por el Sistema de Protección de Datos Personales.

7.4.3 Proyectar acto administrativo

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

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


- Por la cual se imparte una orden administrativa.
- Por la cual se archiva una actuación administrativa.
- Por la cual se aclara una resolución.
- Por la cual se rechaza un recurso de reposición
- Por la cual se resuelve un recurso de reposición
- Por la cual se revoca un acto administrativo

Para el efecto, los actos administrativos que se proyectan deberán seguir los criterios señalados en la “Lista de Chequeo a tener en cuenta antes de entregar un proyecto de resolución para revisión” (PD01-F01).

El término máximo para que el abogado elabore el proyecto de fallo y efectúe las correcciones solicitadas por el revisor se realizarán dentro del mes en que le fue asignado el expediente.

Redactado el proyecto de decisión o fallo, el servidor público y/o contratista asignado, revisará el proyecto, hará correcciones y observaciones, y una vez aprobado completará lo indicado en el numeral 7.4.4. de este documento denominado “Anonimización de actos administrativos” antes de presentarlo para revisión y firma de la Dirección de Habeas Data

Este trámite deberá adelantarse dentro de los siete (7) meses contados a partir de la Solicitud de Explicaciones (Actuación: 460) realizado por esta Entidad, teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 4 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 para su solución, esto es, un sistema de turnos para la ordenada atención de cada una

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 3
		Página 30 de 36

de ellas dependiendo la fecha de ingreso sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de la precitada Ley.

7.4.4 Anonimización de actos administrativos.

El funcionario y/o contratista deberá generar dos (2) versiones “*VERSIÓN PÚBLICA*” y “*VERSIÓN NO RESERVADA*” antes de pasar a firma el proyecto de acto administrativo aprobado a la Dirección de Habeas Data, de conformidad con lo establecido en la Circular interna No. 13 del 28 de septiembre de 2021 de la Superintendencia de Industria y Comercio así:

1. En la “*VERSIÓN PÚBLICA*”, que será la divulgada al público, se anonimizarán los datos personales del Titular de la Información remplazándolos por ‘XXXXXX’, según la extensión del texto; posteriormente se resaltarán el texto en color negro para que se visualice de la siguiente manera ‘XXXXXX’.

Así mismo, se remplazarán las imágenes que contengan datos personales de los Titulares por recuadros negros eliminando completamente la imagen inicial.

2. En la “*VERSIÓN NO RESERVADA*”, que será aquella que se trabajará internamente y se comunicará y/o notificará a los directamente interesados en el asunto de dicha actuación, se dejarán visibles todos los datos

Una vez estas sean aprobadas y firmadas por la Dirección de Habeas Data, ambas versiones deberán ser almacenadas en archivos PDF (no imagen) que garanticen la fiabilidad e integridad de la transmisión de la información y permita la interacción y lectura del documento, sin que el mismo pueda ser editado.

Ambas versiones deberán ser trasladadas al Grupo de Notificaciones y Certificaciones para que se surta el trámite de notificación y comunicación a las partes interesadas previsto en el numeral 7.5. de este documento denominado “*ETAPA 5: NOTIFICACIÓN O COMUNICACIÓN DEL ACTO ADMINISTRATIVO*”.

7.5 ETAPA 5: NOTIFICACION O COMUNICACIÓN DEL ACTO ADMINISTRATIVO.

7.5.1 Verificar información:

Antes de realizar la entrega del acto administrativo al Servidor Público que tenga las facultades competentes para firmar la decisión, los funcionarios y/o contratistas que proyectan y revisan la decisión, deberán verificar los requisitos establecidos en el Procedimiento de Notificaciones y certificaciones GJ06-P01.

Los funcionarios y/o contratistas deberán relacionar en el espacio destinado para notificaciones **todas las direcciones existentes en el expediente físico y/o digital**, del denunciante o del sujeto investigado, para que sea posible enviar las cartas de citación, y en caso de presentarse correo devuelto, se revisará la segunda dirección reportada en el acto administrativo y se emitirá nuevamente las cartas de citación, comunicación notificación electrónica o aviso de notificación, cuantas veces que requiera como lo establece la Circular No. 004 de 2018, del Grupo de Notificaciones y Certificaciones.


Para el efecto verificarán 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, revisarán completamente la información que está registrada en el acto administrativo contra los datos almacenados en la base de datos.

Si en la revisión se presentan errores en la base de datos se debe proceder a la corrección y/o actualización de ésta, acudiendo al funcionario y/o contratista del área respectiva, 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.

El funcionario y/o contratista designado deberá consolidar los errores formales de los actos administrativos proyectados para realizar una vez al mes retroalimentación a los funcionarios y/o contratistas que elaboraron los proyectos de decisión a través de correo o por medio de reuniones.

Una vez firmado el acto administrativo por el servidor público que tenga las facultades competentes para firma de decisión, debe pasar los expedientes al funcionario y/o contratista encargado de verificar y relacionar los actos administrativos en la “Planilla de Entrega de Resoluciones Para Numerar” (GJ06-F01), establecida por el Grupo de Notificaciones y Certificaciones, para continuar con el trámite correspondiente del Procedimiento de Notificaciones y certificaciones (GJ06-P01).

En caso de que el acto administrativo disponga en el resuelve “Trasladar el expediente a la Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales para lo de su competencia” el funcionario y/o contratista designado deberá radicar un requerimiento interno remitiendo copia de la decisión final para que se adelante el trámite que corresponda.

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 3
		Página 32 de 36

7.5.2 Enviar expediente al grupo de gestión documental y recursos físicos.

Una vez finalizado todo el trámite descrito en la Etapa 7.5.1. de este documento, denominada “*NOTIFICACION O COMUNICACIÓN DEL ACTO ADMINISTRATIVO*”, el funcionario y/o contratista encargado de verificar y relacionar los actos administrativos en la “Planilla de Entrega de Resoluciones Para Numerar” (GJ06-F01), deberá revisar que toda la información de identificación, notificación o contacto de las partes que intervienen en el proceso administrativo estén correctamente relacionadas para enviar los expedientes mediante el Sistema de Trámites al Grupo de Trabajo de Gestión Documental -Sede Ferias- la relación de los expedientes en Solicitud de Devolución, foliados y ordenados tal y como lo establece el Programa de Gestión Documental (GD01-F17).

En el caso en el que se requiera solicitar expedientes: cuando se presenten recursos de reposición o en subsidio de apelación, incumplimientos, peticiones de información, o demás consecutivos que no requieren respuesta, pero deben ser anexados y foliados al expediente; el funcionario y/o contratista encargado del área, deberá solicitar mediante el Sistema de Trámites “Solicitud de Préstamo” los expedientes correspondientes.

7.5.3 Adelantar trámite para los casos que presenten inconsistencias en la notificación (cuando aplique)

Cuando el Grupo de Gestión documental y Recursos Físicos, el de Constancias y Certificaciones informen, por medio de requerimiento a la Dirección sobre inconsistencias que dificulten o imposibiliten la notificación, la expedición de la constancia de ejecutoria, el servidor público y/o contratista asignado de la dependencia que expidió el acto administrativo, atenderá 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) dentro del término inicial.

7.6 ETAPA 6: RECURSOS

Una vez radicados los documentos que ingresan al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos, el funcionario y/o contratista del área, deberá verificar que la información suministrada en el documento, sea consecuente con la actuación que se encuentra en el rótulo, toda vez que los recursos de reposición se deben radicar con la actuación (412), y los Recursos de Reposición en Subsidio de Apelación (713), los cuales se deben presentar dentro de los diez (10) días hábiles, de la notificación del acto administrativo.

En caso de evidenciar un error en cuanto el trámite, evento y actuación que se encuentran en el rótulo, ubicado en la parte superior del documento, el funcionario y/o contratista encargado deberá enviar al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos, mediante el formato de actualización (GD01-F04) el documento a corregir.

7.6.1 Proyectar recurso de reposición (si es el caso)

El servidor público y/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 como el correo electrónico y por ventanilla de recepción de documentos.

Posteriormente, el servidor público y/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 aplicando las Leyes, la jurisprudencia y/o doctrina de acuerdo con la terminología, argumentación y estructura diseñada para su presentación formal.

Se rechazará el recurso de reposición cuando éste **i)** sea presentado extemporáneamente, **ii)** no se presente por el interesado, representante o apoderado debidamente constituido, **iii)** no se sustenten los motivos de inconformidad, **iv)** no se indique el nombre y la dirección del recurrente, de acuerdo con lo establecido en los artículos 76, 77 y 78 del Código de Procedimiento administrativo y de lo contencioso Administrativo.

Teniendo en cuenta lo anterior, el funcionario y/o contratista deberá 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 a la Dirección de Habeas Data para la firma, no sin antes realizar el proceso descrito en el numeral 7.4.4. de este documento denominado “*Anonimización de actos administrativos*”.

Una vez firmada la decisión, se entrega al servidor público y/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, o dar traslado de las pruebas allegadas con ocasión al recurso de conformidad con el artículo 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo según sea el caso. Una vez vencido el plazo para recibir respuesta, deberá proyectar la decisión. La decisión la tomará con el material probatorio obrante en el expediente.

7.6.2 Proyectar recurso de reposición y en subsidio de apelación (si es el caso)

Si el interesado presentó Apelación directamente o en subsidio con el de reposición y si este concedió, el servidor público y/o contratista asignado deberá trasladar el expediente a su superior inmediato. Si por el contrario 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.

El superior recibe el expediente para que sea asignado por el sistema de trámites. El servidor público y/o contratista asignado evalúa jurídica y probatoriamente el caso y elabora el proyecto de resolución aplicando las leyes, la jurisprudencia y/o 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.

No se concederá subsidiariamente el recurso de apelación, cuando en el fallo del recurso de reposición se hayan acogido las pretensiones del recurrente, y se rechazarán los recursos de reposición y subsidiariamente de apelación cuando sean presentados extemporáneamente, no sean presentados por el interesado, representante o apoderado debidamente constituido, no estén sustentados los motivos de inconformidad, o no se indique el nombre y la dirección del recurrente, de acuerdo con lo establecido en los artículos 76, 77 y 78 del Código de Procedimiento administrativo y de lo contencioso Administrativo, mediante acto administrativo, en el cual se le indicara que contra el rechazo del recurso subsidiario de apelación, podrá interponer el recurso de queja en los términos previstos del numeral 3 del artículo 74 del C.P.A.C.A.

Una vez firmada la decisión, se realizará el proceso descrito en el numeral 7.4.4. de este documento denominado “Anonimización de actos administrativos” para posteriormente enviar los archivos al Grupo de Notificaciones y certificaciones para

su respectiva numeración y notificación según lo establecido en 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 o dar traslado de las pruebas allegadas con ocasión al recurso de conformidad con el artículo 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo según sea el caso, una vez vencido el plazo para recibir respuesta, deberá proyectar la decisión. La decisión la tomará con el material probatorio obrante en el expediente.

7.7 ETAPA 7: ACREDITACIÓN DE CUMPLIMIENTO


El funcionario y/o contratista competente hará seguimiento a los actos administrativos por medio de los cuales la Superintendencia imparta una orden.

Cuando en el acto administrativo la Superintendencia imparte una orden, la entidad o persona a la que se le ordena deberá acreditar el cumplimiento de lo resuelto dentro del término establecido en dicho acto administrativo.

Cumplido el término señalado se revisará la ejecutoria del proceso y de no acreditarse el cumplimiento de lo ordenado (Actuación: 346 - cumplimiento resolución), el funcionario y/o contratista designado está facultado para realizar indagaciones (Actuación: 709 - requerimiento de información a terceros) tendientes a determinar si, en efecto, el sujeto investigado cumplió o no con la orden.

En caso de verificarse que el investigado posiblemente no cumplió con la orden de eliminación y/o actualización de información reportada en la historia de crédito de los Titulares, conforme a lo establecido en la Ley 1266 de 2008, el funcionario y/o contratista designado proyectará acto administrativo en el cual se ordenará a los Operadores de Información eliminar y/o actualizar la información reportada en sus bases de datos a fin de amparar el derecho de *Habeas data* de los Titulares. Dicha decisión se comunicará a los Operadores y al ciudadano informando que sobre la misma no procede recurso alguno.

En todo caso, de verificarse que el investigado posiblemente no cumplió con la orden, el funcionario y/o contratista designado trasladará el expediente a la Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales para que determine si existe mérito o no para iniciar una investigación administrativa de tipo sancionatoria ya sea por vulneración de las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008 o Ley 1581 de 2012.

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 3
		Página 36 de 36

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Procedimiento Correspondencia y Sistema de Trámites (GD01-P02).
 Procedimiento atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (CS04-P01).
 Procedimiento de Archivo y Retención Documental (GD01-P01).
 Formato de correcciones y/o actualizaciones en el Sistema de Trámites (GD01-F04).
 Procedimiento de Notificaciones (GJ06-P01)
 Programa de Gestión Documental (GD01-F17).
 Formato de correcciones y/o actualizaciones en el sistema de trámites (GD01-F04)

8.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

N/A

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN.

1. Se modificó el objetivo incluyendo la ley 2157
2. En el glosario se incluyeron nuevos términos y se modificó redacción de otros.
3. En las referencias normativas se incluyó la Ley 1257, decreto 092 de 2022, ley 1755 de 2015, ley 2080 de 2021, resolución 5692 de 2022 y se organizaron cronológicamente.
4. En el tema de generalidades se incluyeron temas padre-hijo.
5. Se incluyeron los códigos de derechos de petición.
6. En asuntos transversales se incluyó numeral 5.1.1.1. y 5.1.1.2 seguimiento en etapa preliminar.
7. Se incluyeron tiempos en etapa preliminar y etapa de decisión.
8. Se mejoró redacción y se complementó información en diferentes párrafos.
9. Se modificaron los nombres de las etapas y descripciones.
10. Se cambió el nombre del grupo de trabajo en todo el documento, de acuerdo con la creación de la nueva dirección.
11. Se modificaron las etapas y se crearon numerales de acuerdo con las actuaciones que realiza el grupo.
12. Se incluyó el tema de anonimización.
13. Se eliminó el recurso de apelación y recurso de queja, por ser competencia de la delegatura.

Fin documento.