

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA</p>	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 1 de 41

CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	3
2	DESTINATARIOS.....	3
3	GLOSARIO.....	3
4	REFERENCIAS NORMATIVAS.....	8
5	GENERALIDADES	12
5.1	Seguimiento General de los Trámites.....	19
5.2.1.	Control del flujo de trámites.....	20
6.	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO	22
7.	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES	24
7.2.	Etapa 1. Evaluar la queja	25
7.2.1.	Determinar la competencia Delegatura para la Protección de Datos Personales.	25
7.2.2.	Revisar la queja y/o reclamo asignado a la Dirección de Habeas Data. 27	27
7.2.3.	Recolectar Pruebas dentro de la Actuación Administrativa.....	29
7.2.4.	Realizar Solicitud de Explicaciones.....	31
7.3.	Etapa 2. Adoptar decisión	32
7.3.1.	Revisar el expediente.....	32
7.3.2.	Verificar los datos para el proyecto de resolución	33
7.3.3.	Proyectar y revisar la decisión definitiva.	33
7.3.4.	Anonimizar el Acto Administrativo.....	35
7.3.5.	Trasladar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales	35

<p>Elaborado por:</p> <p>Nombre: Jessica Thatiana Dávila Martínez Cargo: Contratista Dirección de Habeas Data</p>	<p>Revisado y Aprobado por:</p> <p>Nombre: Natalia Toro Cargo: Contratista Despacho Delegatura para la Protección de Datos Personales Nombre: Alejandro Londoño C Cargo: Asesor Delegatura Nombre: Grenfieth de Jesús Sierra Cadena Cargo: Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales</p>	<p>Aprobación Metodológica por:</p> <p>Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2024-12-09</p>
---	--	--

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.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p align="center">PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA</p>	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 2 de 41

7.4.	Etapa 3. Notificar o comunicar el acto administrativo	36
7.5.	Etapa 4. Recibir, revisar y tramitar los recursos	36
7.6.	Etapa 5. Notificar o comunicar el acto administrativo que resuelve el recurso	38
7.7.	Etapa 6. Verificar cumplimiento de órdenes	39
8.	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	40
8.1.	DOCUMENTOS EXTERNOS.....	40
9.	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	41

COPIA NO CONTROLADA

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02 Versión: 4 Página 3 de 41
---	--	--

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, y la Ley 1581 de 2012 y demás normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

2 DESTINATARIOS

Este documento podrá ser consultado por todos aquellos ciudadanos que presenten quejas y/o peticiones ante la Superintendencia de Industria y Comercio buscando la protección de su derecho fundamental de *habeas data* y aplicado por aquellos servidores públicos y/o contratistas que participen directa o indirectamente en el procedimiento para dar trámite a dichas solicitudes.

3 GLOSARIO

Acto Administrativo. Manifestación unilateral de la administración encaminada a producir efectos jurídicos, dando lugar al nacimiento, modificación o extinción de derechos y obligaciones o situaciones jurídicas de interés particular o general.

Actuación. Se refiere a un paso dentro de un trámite o evento que se formaliza generalmente por un documento y permite llevar a cabo el seguimiento de un asunto.

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 y/o incumplimiento a los principios y deberes contenidos en las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y demás normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

Actuación Promovida a Petición de Parte. Actuación administrativa por medio de la cual la Dirección de Habeas Data, con ocasión a una queja presentada por un ciudadano, requiere a los sujetos obligados sometidos al control y vigilancia de esta Superintendencia con el objeto de proteger el derecho fundamental de los Titulares al debido tratamiento de sus datos personales.

Anonimizar. Expresar un dato relativo a entidades o personas, eliminando la referencia a su identidad. Ocultar datos e información sensible, reservada y confidencial para impedir su visualización pública.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA</p>	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 4 de 41

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 la actuación administrativa a tramitar.

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. Se debe tener en cuenta que aunque la Ley 1581 de 2012 prohíbe el tratamiento de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos que por su naturaleza son públicos, la Corte Constitucional precisó que independientemente de la naturaleza del dato, se puede realizar el tratamiento de éstos “siempre y cuando el fin que se persiga con dicho tratamiento responda al interés superior de los niños, niñas y adolescentes y se asegure sin excepción alguna el respeto a sus derechos prevalentes”. (Sentencia C-748 de 2011).

Dato personal. Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;

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, de conformidad con la presente ley. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas;

Dato privado. Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

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

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA</p>	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 5 de 41

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.

Documento. Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos. Los documentos de tipo externo son aquellos emitidos por entes externos a la entidad y que son utilizados en la ejecución de los procesos del SIGI.

Ejecutoria del Acto Administrativo. La ejecutoria del acto administrativo se da cuando este quede en firme, es decir, 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 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 de Decisión. Fase 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 proferir decisión de fondo de conformidad con lo previsto en la Ley 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y demás normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

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 y con ello determinar si es o no procedente continuar con el trámite administrativo correspondiente.

Expediente. Conjunto de documentos relacionados con un asunto, que constituyen una unidad archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto

Evento. Es un subproceso o etapa que se surte en cada trámite, para dar atención a cada uno de los asuntos que llegan a la Superintendencia de Industria y Comercio, compuesto por un conjunto de actuaciones agrupadas que se suceden una o varias veces durante la vida del trámite, por ejemplo: evento denuncia, evento Investigación, el evento Incumplimiento de Orden, evento Petición de información.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA</p>	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 6 de 41

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.

Gestión Documental. 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.

Notificación personal. Es la forma principal e idónea de notificación y la que la administración debe priorizar y procurar por todos los medios posibles, garantiza el derecho de defensa y, por ende, el debido proceso dentro de una actuación. Consiste en la comunicación directa a la persona interesada, o a su apoderado, del contenido de una decisión.

Número de Radicación. Numero asignado de forma automática y secuencial ascendente por el sistema de tramites que identifica cada asunto que ingresa a la Entidad y el cual se mantiene durante la gestión del asunto.

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. Por tanto, el operador, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos.

Petición. Solicitud verbal o escrita presentada por cualquier persona de forma respetuosa ante una autoridad, 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.

Queja. Reclamo presentado por el Titular 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.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA</p>	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 7 de 41

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 directamente o a través del Sistema de Protección de Datos Personales, con los trámites, eventos y actuaciones de acuerdo con lo establecido en el “Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites” (GD01-P02) de acuerdo a cada caso.

Recurso. Es la vía procesal a través de la cual los particulares solicitan a la Administración que se modifique, aclare, revoque o adicione un acto administrativo, que por regla general contra los actos administrativos definitivos proceden los recursos de reposición, apelación, y el de queja cuando se niegue el recurso de apelación.

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.

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.

Revocatoria. Mecanismo mediante el cual los particulares o la propia administración tienen la posibilidad de controvertir los actos proferidos por las autoridades administrativas en ejercicio de sus funciones, de acuerdo con los requisitos que para el efecto consagra la ley.

Sistema de Protección de Datos Personales (SPSP). 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 el Decreto 4886 de 2011 modificado y adicionado por el Decreto 092 de 2022 en concordancia con las leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y demás normas concordantes que se han expedido sobre protección de Datos Personales.

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.

 Superintendencia de Industria y Comercio	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 8 de 41

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 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.

Términos. Tiempo establecido para adelantar cada una de las etapas de la actuación, para el cumplimiento de las facultades otorgadas por la ley a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Titular de la Información. Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías a que se refiere la ley.

Trámites. Corresponde a los servicios o temas que por definición de funciones debe controlar y manejar la Superintendencia

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 suministrada por el Operador o por la Fuente, o directamente por el Titular. 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	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	Aplicación total
Ley	1266 de 2008	Por la cual se dictan las disposiciones generales del	Aplicación Total	Aplicación total

		Habeas 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		
Circular	Única de la Superintendencia de Industria y Comercio adoptada por la Resolución No. 76434 del 4 de diciembre de 2012, a su vez modificada por la Resolución No. 28170 del 11 de mayo de 2022	Por la cual se reúne en un solo cuerpo normativo las reglamentaciones e instrucciones generales de la Superintendencia de Industria y Comercio.	Título V	Aplicación Total
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	Artículo 11
Decreto	4886 de 2011	Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia	Artículo 17 A Adicionado por el artículo 8 del Decreto 092 de 2022	Artículo 17 A

		de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.		
Ley	1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Parte Primera Procedimiento Administrativo	Parte Primera Procedimiento Administrativo
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	Aplicación total
Ley	2080 de 2021	Por medio de la cual se reforma	Artículo 1	Artículo 1

		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		
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	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 8	Adiciona el artículo 17 A

 Superintendencia de Industria y Comercio	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 12 de 41

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
Ley	2300 de 2023	Por Medio De La Cual Se Establecen Medidas Que Protejan El Derecho A La Intimidad De Los Consumidores		Competencia específica respecto a los canales empleados para contactar a las personas, ya sea para efectos de cobranza o de publicidad
Circular	07 del 31 de marzo de 2023	Imparte instrucciones para la anonimización de datos personales en los actos administrativos emitidos por la Superintendencia de Industria y Comercio	Aplicación Total	Aplicación Total

5 GENERALIDADES

De conformidad con la competencia otorgada por la Ley, la Dirección de Habeas Data, dependencia perteneciente a la Delegatura para Protección de Datos Personales, tramita las quejas, reclamos y peticiones que se presenten en procura del amparo del derecho fundamental de *habeas data*, consagrado en las Leyes 1266 de 2008, modificada por la Ley 2157 de 2021 y 1581 de 2012, así mismo, verifica el cumplimiento de sus decisiones en el desarrollo de las correspondientes actuaciones administrativas.

Este procedimiento se circunscribe a identificar las actividades que dentro de la Dirección deben llevarse a cabo frente a la formulación de una queja o reclamo para

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 13 de 41

la protección de datos personales. Trámite identificado en el Sistema de Trámites de la Entidad con el código 384.

Respecto de los asuntos transversales, en este procedimiento se tendrán en cuenta los siguientes:

Acumulación de documentos y trámites. Conforme a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 36 de la Ley 1437 de 2011 los documentos relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente los cuales se acumularán, de oficio o a petición del interesado, con el fin de 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 gestionándose conjuntamente y se decidirán en el mismo trámite.

Asignación de la Queja. Dentro del desarrollo de actividades de operación de la dependencia, toda documentación que sea entregada a los servidores públicos y/o contratista, debe ser asignada por el Sistema de trámites y/o Sistema de Protección de Datos Personales.

El criterio objetivo de asignación será el derecho a turno para resolver las reclamaciones teniendo en cuenta, entre otras cosas, lo siguiente:

1. Se realizan filtros en el Sistema de Trámites de aquellos documentos que ingresan con actuaciones 411 (Presentación), 470 (Traslado Competencia interna), 431 (Requerimiento Interno), por cada una de las dependencias 7200 y 7201, identificando aquellos trámites que ingresaron en el día inmediatamente anterior.
2. Se incluyen los datos arrojados por los filtros en un archivo Excel que permita su organización, dejando en primer lugar todo lo relacionado con derechos de petición, peticiones internas, peticiones de información, requerimientos internos y todos aquellos trámites cuya atención sea prioritaria para tiempos de gestión.
3. Se realiza asignación por el Sistema de Protección de Datos Personales – SPDP y se envía correo electrónico al servidor público y/o contratista encargado de dar trámite al asunto, dejando trazabilidad de lo informado e indicando los asuntos de especial atención.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA</p>	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 14 de 41

4. La Dirección de Habeas Data hará seguimiento del trámite y control a los tiempos de atención de los derechos de petición según la Ley.

Lo anterior, teniendo en cuenta lo previsto en el numeral 4 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, según el cual, es deber de las autoridades “*establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código*” es decir, “*atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política*”

Recibida la queja, el servidor público y/o contratista analiza los hechos, pretensiones y/o documentos allegados con el fin de establecer, según corresponda, las actividades a adelantar, sin perjuicio que la actuación administrativa pueda adelantarse de oficio cuando se trate de presuntas transgresiones al derecho de *habeas data* y/o a las normas de protección de datos personales.

Coordinación entre direcciones. la Dirección de Habeas Data y el Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales trabajarán en coordinación con la Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales y/o su Grupo para, entre otras, recolectar información y adelantar las acciones que sean pertinentes, necesarias y adecuadas en el marco de sus respectivas competencias.

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 un nuevo oficio para realizar un segundo envío que finalice el trámite. En caso de no existir direcciones alternas o haber remitido a las existentes sin que haya podido ser entregada al destinatario se dejará constancia en el radicado.

Corrección de errores formales. Conforme a lo dispuesto por el artículo 45 de la Ley 1437 de 2011, en cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, se podrán corregir los errores simplemente formales contenidos en los actos administrativos, ya sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras, siempre y cuando la corrección no dé lugar a cambios en el sentido material de la decisión, ni reviva términos legales para demandar el acto. Esta corrección es procedente en el curso del desarrollo de una actuación administrativa adelantada en la Dirección de Habeas Data.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA</p>	<p>Código: PD01-P02</p> <hr/> <p>Versión: 4</p> <hr/> <p>Página 15 de 41</p>
---	---	--

Una vez evaluada la solicitud o evidenciada la necesidad de efectuar la corrección, el servidor público y/o contratista asignado procederá a proyectar el respectivo acto administrativo que así lo disponga, el cual, una vez aprobado por parte del revisor y firmado por el Director de Habeas Data, será enviado al Grupo de Notificaciones y Certificaciones siguiendo el “*Procedimiento Notificaciones*” (GJ06-P01).

En caso de no ser procedente, el servidor público y/o contratista asignado proyectará la correspondiente comunicación, la cual se presentará para firma del Director de Habeas Data. Una vez la comunicación sea revisada y firmada se radica en el Sistema de Trámites para ser enviado, de conformidad con el “*Instructivo de Envío y Traslado de Comunicaciones Oficiales*” (GD01-I06).

Cuando se realice una corrección en el Sistema de Trámites, se tendrá en cuenta el “*Instructivo de Corrección y/o actualización en el Sistema de Trámites*” (GD01-I07).

Control de trámites. El servidor público y/o contratista designado por la Dirección de Habeas Data y el Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales verificará a diario, en el Sistema de Trámites y/o en el Sistema de Protección de Datos Personales, los expedientes que le han sido asignados y aquellos que su revisión sea necesaria para gestionar sus trámites.

En caso de identificar trámites próximos a vencer verificará que los mismos hayan sido asignado y gestionará su pronta solución.

Consulta RUES: Es la consulta que se realiza al Registro Único Empresarial - RUES, por parte de los servidores públicos 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 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 más 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.

 Superintendencia de Industria y Comercio	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 16 de 41

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

Se atienden de conformidad con el “*Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - PQRSF*” (CS01-P02), dentro del término establecido en la ley, con el trámite 440 “*Respuesta*” o 451 “*Respuesta a requerimiento interno*”.

Desistimiento. En el trámite de las actuaciones administrativas iniciadas por la presunta vulneración del derecho fundamental de *habeas data*, el quejoso puede desistir expresamente de su solicitud o, por la falta de respuesta, se entiende que ha desistido del trámite adelantado por la Dirección.

- Desistimiento expreso (Actuación 352): 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 con una respuesta a desistimiento (Actuación: 757) o por medio de resolución dependiendo el estado del trámite en el que se encuentre el proceso.
- Desistimiento tácito (Actuación 500): El servidor público y/o contratista encargado procederá a la elaboración del acto administrativo motivado, con

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA</p>	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 17 de 41

el uso del aplicativo GYNA “Generación y Numeración de Actos Administrativos” o el que la Entidad designe para tal función.

Gestión documental. Todos los documentos del expediente deben estar registrados en el sistema de trámites. Para el manejo y conservación de la documentación que se genere como resultado del desarrollo del procedimiento se tendrá en cuenta lo establecido en el “*Procedimiento de Archivo y Retención Documental*” GD01-P01.

Manejo del expediente. Los expedientes deberán ser asignados y entregados a los servidores públicos y/o contratistas encargados de adelantar acciones propias del trámite que opera en la Dependencia. Así mismo, en caso de ser procedente, se deberá anexar y foliar la documentación entregada del expediente por parte del área encargada y diligenciar la hoja de control.

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

Notificaciones y Comunicaciones. Para la notificación y comunicación de los actos administrativos emitidos por la Dirección de Habeas Data se tendrá en cuenta el “*Procedimiento Notificaciones*” (GJ06 – PD01), perteneciente al Grupo de Notificaciones y Certificaciones de esta Superintendencia.

Proceso finalizado. Una vez el proceso ha finalizado, no se requiere ninguna actuación adicional y se ha identificado que puede ser transferido al archivo central, de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento correspondiente y en las tablas de retención documental y cuando el proceso se encuentre en estado “*pendiente*” en el Sistema de Trámites de la Entidad, el servidor público y/o contratista encargado procederá a radicar un memorando al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo con la Actuación 315.

Prórroga. El servidor público 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 una comunicación de respuesta a prórroga (Actuación 445) debidamente motivada, la cual deberá ser comunicada a la parte interesada.

Recursos. Los sujetos que intervienen en la actuación administrativa tendrán la oportunidad procesal para controvertir las decisiones adoptadas por la Dirección de Habeas Data.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 18 de 41

Registrar la información en el Sistema de Protección de Datos Personales.

Antes de asignar y/o tramitar los asuntos con códigos: Trámite 384, Evento 328 y Actuación 411, el servidor público y/o contratista designado deberá ingresar la información del asunto en el Sistema de Protección de Datos Personales adelantando las acciones que le son propias.

Para lo anterior, el servidor público y/o contratista competente ingresará al Sistema de Protección de Datos Personales de la Entidad cada uno de los números de los radicados y seleccionará la ley que le sea aplicable al caso (Ley 1266 de 2008 o Ley 1581 de 2012) para con ello completar la información requerida en la pestaña “*administrador de denuncias*”, incluyendo datos veraces que describan las pretensiones del caso junto con la finalidad, los motivos, tipos y subtipos de la queja.

Si el asunto está relacionado con los derechos y deberes consagrados en la Ley 1581 de 2012, el servidor público y/o contratista deberá marcar las opciones “*¿Tiene tratamiento de datos sensibles?*” o “*¿Tiene tratamiento de datos de menores?*” en caso de que ello proceda.

Si el asunto es afín a las disposiciones contenidas en la Ley 1266 de 2008, el servidor público y/o contratista deberá marcar la opción “*¿Se aplica el decreto 2952 de 2010?*” en caso de que la queja sea presentada por una víctima de la violencia o desplazamiento forzado, quienes tendrán un trato especial y prioritario.

Revocatoria directa. El Director de Habeas Data 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 (Actuación 589) 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.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA</p>	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 19 de 41

Traslados dentro de la Delegatura. Las quejas y/o denuncias son evaluadas por los servidores públicos y/o contratistas asignados, quienes determinarán la competencia de las Dependencias que conforman la Delegatura para la Protección de Datos Personales para continuar con el trámite administrativo que corresponda.

Visualización del expediente. Todos los trámites de la Dirección de Habeas Data y el Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales tendrán una visualización restringida para usuarios internos y externos de esta Superintendencia. Sólo se habilitará la visualización de los trámites para los servidores públicos y/o contratistas autorizados por la Delegatura para la Protección de Protección de Datos Personales y la Dirección de Habeas Data.

En cumplimiento de la Ley de Transparencia y cuando ello fuere necesario, deberá mantenerse una versión pública que oculte los datos personales del Titular pero que permita la visualización del contenido sustancial del trámite.

5.1 SEGUIMIENTO GENERAL DE LOS TRÁMITES.

La Dirección de Habeas Data a través Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales en el desarrollo de sus actividades harán seguimiento a los tiempos de ejecución de los trámites que se adelantan y velará por la seguridad de la información de los documentos contenidos en los trámites adelantados por la Delegatura para la Protección de Datos Personales teniendo en cuenta que su acceso y visualización es restringido y solo podrán acceder a ellos las personas previamente autorizadas por ésta.

Los servidores públicos y/o contratistas verificaran que los requerimientos sean contestados dentro de los términos dispuestos por esta Superintendencia y las normas correspondientes.

- Seguimiento a Trámites en la Dirección de Habeas Data y el Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales.

Los servidores públicos y/o contratistas competentes harán seguimiento a los trámites que se adelantan en la Dirección de Habeas Data y el Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales de acuerdo con las alertas que genere el Sistema de Protección de Datos Personales y/o con la revisión periódica de los sistemas de información con los que cuenta la Entidad como **i) Sistema de Trámites, ii) Sistema Argos, iii) Business Intelligent (BI).**

Para el seguimiento de los trámites deberá tenerse en cuenta lo siguiente:

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 20 de 41

- Seguimiento a derechos de petición.

El seguimiento a los derechos de petición se realizará de forma periódica, al menos una vez a la semana, a través de los sistemas de información de la Entidad

- Seguimiento a solicitudes en etapa preliminar.

En los casos en los que se realicen requerimiento a los solicitantes (Actuación 430), la verificación de la recepción de las respuestas a los mismos (Actuación 444), se adelantará 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 servidor público y/o contratista asignado verificará que el requerimiento al solicitante fuese enviado a la dirección correcta aportada en el escrito.

En aquellos casos en los que se realice requerimientos de información a terceros (Actuación 709) la verificación de la recepción de las respuestas (Actuación 444), se adelantará una vez al mes sobre el total de radicados que arroje el sistema.

- Seguimiento a solicitudes en etapa de decisión.

En los casos en los que se realice solicitud de explicaciones (Actuación 460), la verificación de la recepción de las respuestas (Actuación 441), se adelantará una vez al mes sobre el total de radicados que arroje el sistema.

En aquellos casos en los que se realicen requerimientos de información a terceros (Actuación 709) la verificación de la recepción de las respuestas (Actuación 444), se adelantará a partir del vencimiento del plazo otorgado.

5.2.1. Control del flujo de trámites

A este respecto, a fin de mantener mecanismos adecuados de control del flujo de los trámites que ingresan a la Dirección de Habeas Data y el Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales, el servidor público y/o contratista asignado, debe realizar las siguientes acciones:

- ✓ Filtrar y verificar diariamente en el Sistema de Trámites de la Entidad y/o Sistema de Protección de Datos Personales la información que se radica por la opción de entrada y de traslado al día inmediatamente anterior desde las 00:00 horas hasta las 23:59:59 horas, asignando al servidor público y/o

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA</p>	<p>Código: PD01-P02</p> <hr/> <p>Versión: 4</p> <hr/> <p>Página 21 de 41</p>
--	---	--

contratista encargado de realizar el análisis y la evaluación inicial de la documentación que se encuentra digitalizada.

- ✓ Si los documentos se encuentran radicados, pero no digitalizados en el Sistema de Trámites de la Entidad, el servidor público y/o contratista encargado solicitará la solución del caso mediante el envío de un correo electrónico y/o un requerimiento interno (431) a Mesa de Servicios de la OTI o al Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos.
- ✓ En caso de que, la Oficina de Tecnología e Informática y/o del Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos indiquen que el radicado no contiene información o que el texto no existe, el servidor público y/o contratista asignado deberá verificar si en el Sistema de Trámites existen datos de contacto de quien presuntamente radicó la petición o queja y solicitar dichos datos a la OTI con el fin de requerir la información correspondiente al peticionario.
- ✓ En caso de inexistencia de datos que permitan requerir al ciudadano el asunto se asignará al servidor público y/o contratista para gestionar el traslado del radicado por competencia a la Dependencia encargada de la digitalización de los documentos o analizará la procedencia de radicar una comunicación de archivo motivando la decisión.
- ✓ Verificar que el código de radicación sea el correcto de acuerdo con la información suministrada en el tema, asunto o texto. En caso de estar errado el servidor público y/o contratista designado, podrá solicitar la corrección mediante un correo electrónico al funcionario encargado, relacionando brevemente el motivo por el cual se debe hacer cambio de trámite, evento, actuación y de quien autoriza dicho cambio.
- ✓ Revisar que todos los trámites presentados se encuentren registrados en el Sistema de Trámites con el número de radicación inicial de la solicitud presentada y su respectivo consecutivo 0, en su defecto, acumulados al número inicial.
- ✓ Cuando se realice una corrección en el Sistema de Trámites sobre documentos digitalizados que contengan sticker de radicación física, se enviará al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos conforme a lo establecido en el “*Procedimiento Correspondencia y Sistema de Trámites*” (GD01-P02).

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 22 de 41

- ✓ Cuando se reciben traslados internos cuya actuación es 470, diferentes a trámites transversales (317, 309, 365, 334 - comunicaciones externas o 324 solicitudes internas) el servidor público y/o contratista designado deberá solicitar la modificación del trámite, evento y actuación a los códigos que se ajusten a los hechos y pretensiones descritos en el asunto para poder realizar la asignación al funcionario correspondiente de su gestión.

6. REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	EVALUAR LA QUEJA	Queja asignada	<p>Inicio Etapa Preliminar</p> <p>1. Determinar la competencia de las dependencias de la Delegatura para la Protección de Datos Personales.</p> <p>2. Revisar la queja y/o reclamo asignado a la Dirección de Habeas Data.</p> <p>3. Recolectar pruebas dentro de la actuación administrativa.</p> <p>4. Realizar la Solicitud de Explicaciones.</p> <p>Finaliza etapa preliminar.</p>	<p>Servidor público y/o contratista designado por la Dirección de Habeas Data.</p>	<p>Oficios</p> <p>Resolución que decreta el desistimiento tácito</p> <p>Solicitud de Explicaciones</p>

2	ADOPTAR DECISIÓN	<p>Solicitud de Explicaciones (460).</p> <p>Respuesta Solicitud Explicaciones (441)</p> <p>Respuestas Requerimientos a Terceros (710)</p>	<p>Inicio etapa de decisión.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar el expediente. 2. Verificar los datos para el proyecto de resolución. 3. Proyectar y revisar la decisión definitiva. 4. Anonimizar el acto administrativo. 5. Trasladar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales. 	<p>Servidor público y/o contratista asignado para la proyección del acto administrativo</p> <p>Servidor público y/o contratista asignado para la Revisión del acto administrativo</p> <p>Director de Habeas Data</p>	<p>Resolución que imparte una orden administrativa y/o archiva una actuación</p>
3	NOTIFICAR O COMUNICAR EL ACTO ADMINISTRATIVO	<p>Resolución (500)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Notificar y/o comunicar la Resolución que ordena la protección del derecho de <i>habeas data</i> o archiva la actuación administrativa 	<p>Servidor público y/o contratista designado por el Grupo de Notificaciones y Certificaciones de la SIC</p>	<p>Resolución numerada y notificada</p>
4	RECIBIR, REVISAR Y TRAMITAR RECURSOS	<p>Recurso de Reposición (412)</p> <p>Recurso de Reposición y en subsidio de apelación (713)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir los recursos interpuestos contra el acto administrativo definitivo. 2. Proyectar el recurso 	<p>Servidor público y/o contratista asignado para la Proyección</p> <p>Servidor público y/o contratista</p>	<p>Resolución</p>

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 24 de 41

			3. Aprobar el recurso.	asignado para la Revisión Director de Habeas Data	
5	NOTIFICAR O COMUNICAR EL ACTO ADMINISTRATIVO QUE RESUELVE EL RECURSO	Resolución (500)	1. Notificar y/o comunicar el Acto Administrativo que resuelve el recurso de reposición.	Servidor público y/o contratista designado por el Grupo de Notificaciones y Certificaciones de la SIC	Resolución numerada y notificada
6	VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES	Resolución que ordena la protección del derecho de <i>habeas data</i>	1. Verificar el cumplimiento de las órdenes impartidas en desarrollo de una actuación administrativa adelantada con base en lo dispuesto en las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y demás normas sobre protección de datos personales	Servidor público y/o contratista asignado	Comunicación de incumplimiento Comunicación de cumplimiento

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. Los reclamos presentados deben estar relacionados con solicitudes de acceso, rectificación, corrección, actualización y/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.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA</p>	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 25 de 41

7.2. Etapa 1. Evaluar la queja

La etapa preliminar iniciará con la presentación de la queja (Actuación 411).

Para la recepción y radicación de los documentos que ingresan a la SIC, esta Entidad ha implementado diferentes medios como lo son: correo electrónico de la Entidad (contactenos@sic.gov.co), formulario de la página web de la SIC, aplicación móvil (Sic Móvil), ventanilla de recepción física de documentos y de los diferentes puntos de atención personalizada.

Este trámite deberá adelantarse dentro de los seis (6) meses contados a partir de la radicación de la queja (Actuación 411) ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

7.2.1. Determinar la competencia Delegatura para la Protección de Datos Personales.

El servidor público y/o contratista designado por la Dirección de Habeas Data evaluará el contenido de la queja con el fin de determinar el trámite y la dependencia de la Delegatura para la Protección de Datos Personales competente para su estudio y decisión final.

Si se advierte la procedencia de un traslado dentro de la misma Dependencia deberá, dentro de los tres (3) días siguientes a su recepción, trasladarlo al área que considera debe resolverlo, para lo cual debe tener en cuenta los códigos de cada dependencia que se relacionan a continuación:

Dirección de Habeas Data	7200
Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales	7201
Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales	7100
Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas	7111

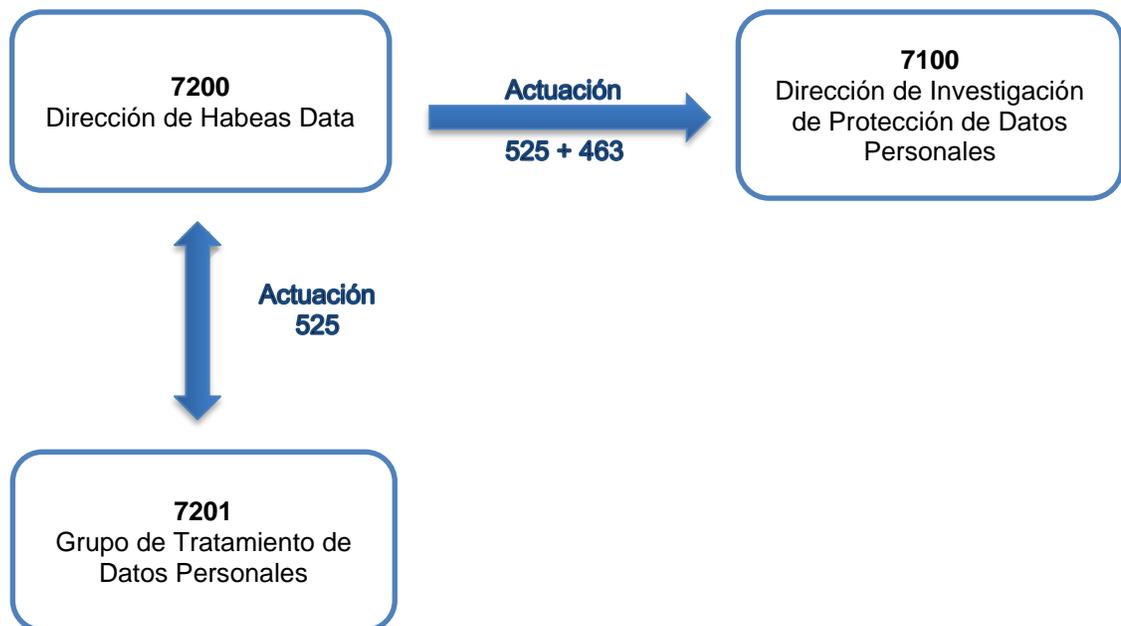
Para efectos de lo anterior, deberá considerar los siguientes aspectos:

- Si los hechos están relacionados con una denuncia de interés general, en la que se pretenda poner en conocimiento una situación que posiblemente incumpla el Régimen General de Protección de Datos Personales, el asunto deberá conocerlo la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA</p>	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 26 de 41

- Si las pretensiones buscan la protección inmediata del derecho de *habeas data*, ya sea con la corrección, actualización y/o eliminación de un dato personal, el asunto deberá conocerlo la Dirección de Habeas Data.
- Si la comunicación tiene asuntos relacionados con el RNBD, el caso deberá conocerlo la Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales.
- Si las pretensiones únicamente están relacionadas con la imposición de sanciones administrativas por el posible incumplimiento al Régimen General de Protección de Datos Personales, la Dirección de Habeas Data se reservará la facultad de analizar los hechos puestos en conocimiento a fin de trasladar el asunto a la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales para lo de su competencia.

El traslado interno de una queja y/o denuncia / expediente en la SIC se realiza a través de la actuación 525, código que identifica que el radicado ha sido enviado de una dependencia a otra dependencia de la misma área para que continúe y culmine el proceso con el mismo trámite (función) y quede asignado a la dependencia de destino, que como quiera que el evento no se modifica, se requiere que se acompañe de una actuación 463, Solicitud de Evaluación, con lo que se permite, además de diferenciar la etapa o fase del trámite, radicar en el área de destino, situación que se visualiza esquemáticamente así:



 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA</p>	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 27 de 41

7.2.2. Revisar la queja y/o reclamo asignado a la Dirección de Habeas Data.

Recibida la queja y/o reclamo por la Dirección de Habeas Data, el servidor público y/o contratista asignado valorará los hechos, pretensiones y/o documentos y con ello determinará el inicio de la actuación administrativa o el cierre de la misma en etapa preliminar, para lo cual podrá realizar lo siguiente:

a) Realizar archivo no competencia (Actuación 530)

El servidor público y/o contratista asignado determinará que no existe competencia para emitir pronunciamiento de fondo sobre el asunto, cuando:

- Los hechos y pretensiones relacionados en la queja presentada por el Titular no se enmarcan en 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 demás normas que las modifiquen, adicionen o complementen.
- Los hechos y pretensiones relacionados en la queja presentada por el Titular no se enmarcan en el ámbito de aplicación establecido en el artículo 2 de la Ley 1266 de 2008 y artículo 2 de la Ley 1581 de 2012 y demás normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

En cualquier caso, el servidor público y/o contratista remitirá comunicación al Titular (Actuación 530) informando los motivos del archivo.

b) Efectuar archivo no mérito (Actuación 336)

El servidor público y/o contratista competente determinará la procedencia de archivar el caso en etapa preliminar, cuando:

- 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 y/o positivo cargado a nombre del Titular respecto de la obligación objeto de queja ante los operadores de información.
- El reclamante presenta queja de manera simultánea ante el vigilado 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, así como, las demás normas que las modifican adicionan o

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA</p>	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 28 de 41

complementan, resaltando el deber de agotar el requisito de procedibilidad ante la Fuente, Operador, Usuario, Responsable y/o Encargado del tratamiento antes de acudir ante esta Entidad.

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

- c) Efectuar traslado de 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, razón por la cual, 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 servidor público y/o contratista remitirá comunicación al Titular (Actuación 330) informando el motivo del traslado para así efectuar el mismo al/los Operadores de información (Actuación 475).

- d) Efectuar traslado reclamo previo (Actuación 475).

En caso de encontrar que el quejoso no acreditó haber presentado reclamo previo ante la sociedad, persona o entidad que trata sus datos, de conformidad con lo establecido en el literal 5 del artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 y el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012, el asunto se podrá trasladar por reclamo previo (Actuación 475) al sujeto obligado para que éste profiera una respuesta de fondo al peticionario.

En cualquier caso, el servidor público y/o contratista remitirá comunicación al Titular (Actuación 330) informando el motivo del traslado y la sociedad, persona o entidad a quien se remitirá 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 presentar nuevamente una reclamación ante la Dirección de Habeas Data, allegando las pruebas que soporten tales afirmaciones.

- e) Efectuar traslado por competencia interna dentro de la SIC (Actuación 470)

En caso de considerar que la competencia no está dentro de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, sino que existe competencia en otra Dependencia de la Superintendencia de Industria y Comercio, el servidor público y/o contratista

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA</p>	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 29 de 41

designado trasladará el asunto internamente dentro de los tres (3) días siguientes a su recepción.

En todo caso, la Dependencia a quien se remite el reclamo será quien deba cambiar el trámite, evento y actuación del radicado para continuar con el proceso de su competencia.

f) Efectuar traslado a la Entidad Competente (Actuación 471)

Cuando se determina que la queja o el reclamo no es competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio, el servidor público y/o contratista designado debe trasladar la queja a la entidad correspondiente (Actuación 471), adjunto con la copia de la solicitud del reclamante para el estudio pertinente. En todo caso, el servidor público y/o contratista debe comunicar al reclamante el traslado efectuado (Actuación 539).

7.2.3. Recolectar Pruebas dentro de la Actuación Administrativa.

Si la documentación allegada es insuficiente para continuar con la actuación administrativa, el servidor público y/o contratista podrá solicitar información adicional con el fin de establecer si se causó o no una vulneración del derecho de habeas data, así como para identificar plenamente el o los posibles infractores, considerar la procedencia de emitir ordenes o si amerita que se inicie el procedimiento administrativo sancionatorio por parte de la Dirección de investigaciones de Protección de Datos Personales.

En efecto, el servidor público y/o contratista elabora un requerimiento de información al solicitante (Actuación 430) y/o solicita información a terceros (Actuación 709), especificando de manera detallada la información que hace falta y el plazo para la atención de la misma.

7.2.3.1. Requerimiento al reclamante (Actuación 430)

Con el fin de recopilar información adicional a la allegada con la queja, el servidor público y/o contratista podrá requerir al Titular

En el requerimiento dirigido al solicitante se puede solicitar, entre otras cosas, lo siguiente:

- Aclare los hechos y las pretensiones relacionadas en su reclamación especificando de forma clara si lo que requiere es el acceso, actualización, rectificación y/o eliminación de su información.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA</p>	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 30 de 41

- Aporte copia del reclamo debidamente radicado ante la fuente o el operador (con constancia de radicación).
- Allegue 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.
- Aporte todos los documentos que puedan soportar la manifestación de haber sido víctima de una suplantación de identidad, entre los cuales se puede encontrar 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.
- Informe si usted ha presentado acción de tutela por los mismos hechos y pretensiones relacionados en su reclamación. En caso de ser afirmativa su respuesta, favor aportar copia de la misma junto con la(s) decisión(es) proferida(s) por el Juez de Tutela.
- Allegue copia del poder otorgado por el quejoso en el que se incluya la facultad para actuar ante esta Superintendencia.
- Informe su número de identificación (cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, pasaporte, etc.) Si considera necesario, aporte copia del mismo.

Con ocasión al anterior requerimiento, se pueden presentar las siguientes situaciones:

Respuesta del solicitante (Actuación 444):

Que el solicitante allega los documentos solicitados por esta Entidad, en el tiempo otorgado para ello, lo que permite establecer si existe mérito o no para continuar con la actuación administrativa.

Archivo no mérito (Actuación 336) o Archivo no competencia (Actuación 530)

De la revisión de los documentos obrantes al interior del trámite y, de considerarlo necesario, el servidor público y/o contratista asignado podrá proyectar oficio que de respuesta a la solicitud inicial del Titular.

Desistimiento tácito (Actuación 500)

El servidor público 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

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA</p>	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 31 de 41

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 servidor público y/o contratista proyecte la decisión por resolución, entregará el acto administrativo para firma del servidor público competente. Una vez firmado el acto administrativo el mismo se enviará al Grupo de Notificaciones para el proceso de numeración y notificación del acto administrativo según lo señalado en el “*Procedimiento de Notificaciones*” (GJ06-P01).

7.2.3.2. Requerimiento de información a terceros (Actuación 709):

El servidor público y/o contratista asignado podrá realizar también requerimientos 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.

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 o mayor a fin de garantizar el derecho fundamental de *habeas data* de los Titulares.

7.2.4. Realizar Solicitud de Explicaciones

Corresponde al servidor público y/o contratista designado proyectar un oficio para firma del funcionario competente, mediante el cual solicitará explicaciones (Actuación 460), al sujeto contra quien se interpuso la queja, con el fin de que se pronuncie sobre los hechos narrados en la misma y para que ejerza su derecho de defensa. Con esta actuación, se concluye la etapa preliminar.

De igual manera, remitirá una comunicación al quejoso informándole de la apertura de la actuación administrativa (Actuación 529).

Si se considera necesario el servidor público y/o contratista podrá realizar los requerimientos a terceros (Actuación 709) que considere necesarios para tener elementos probatorios suficientes para emitir una decisión de fondo.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA</p>	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 32 de 41

7.3. Etapa 2. Adoptar decisión

7.3.1. Revisar el expediente

El servidor público y/o contratista asignado analizará la respuesta dada por el sujeto vigilado (Actuación 441), así mismo las respuestas que haya dado el quejoso, o el tercero requerido (Actuación 710).

En caso de no obtener respuesta de los sujetos requeridos, el servidor público y/o contratista analizará la procedencia de tomar la decisión sin que éstas obren en el trámite identificando la necesidad de las mismas y, de ser procedente, el correcto envío de los requerimientos mediante guía y/o soporte de envío que así lo demuestre.

Para lo anterior deberá tenerse en cuenta lo siguiente:

- 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, una actuación que finalice el trámite o si el quejoso ha presentado por los mismos hechos y pretensiones otros reclamos ante esta Delegatura, a fin de evitar decisiones contrarias.
- c) En caso de que existan dos expedientes por los mismos hechos, partes y pretensiones, procederá a solicitar al servidor público y/o contratista asignado la acumulación de estos, previa autorización para ello.
- d) Que la investigación pueda ser decidida con los documentos obrantes en el expediente.
- e) Si es necesario realizar la práctica de pruebas para lograr certeza para proferir 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,

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 33 de 41

realizando los requerimientos necesarios y especificando el plazo para dar respuesta, así como, para remitir la información o pruebas solicitadas. El funcionario competente revisará las comunicaciones, dará el visto bueno y firmará en caso de ser procedente.

La Dirección de Habeas Data y el Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales podrán solicitar apoyo, en cualquier etapa del proceso, a la Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales y/o a su Grupo para, entre otras cosas, recolectar información, visitas administrativas o para obtener cualquier otro tipo de insumo dirigido a la verificación o esclarecimiento de los hechos materia de la actuación administrativa en curso.

7.3.2. Verificar 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 “*Instructivo para proyectos de resolución de actos administrativos en la Dirección de Habeas Data (PD01-103)*”.
- b) Que los datos del sujeto vigilado coincidan con los reportados por el RUES o cualquier otro medio de información que tenga disponible esta Entidad, con el fin de comprobar su exacta identidad, su existencia y para verificar su domicilio.
- 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 los sistemas.

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

7.3.3. Proyectar y revisar la decisión definitiva.

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, acto administrativo que será enviado al revisor asignado para el efecto.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 34 de 41

El revisor del proyecto de resolución que decide la actuación administrativa, podrá aprobarlo o devolverlo para correcciones. Una vez aprobado, se enviará al(la) Director(a) de Habeas Data quien previo a proceder con la firma del proyecto de acto administrativo, hace la revisión final del acto y analiza que las decisiones proyectadas cumplan con las disposiciones establecidas en la ley y en este procedimiento. En caso de identificar observaciones de forma o de fondo en el acto administrativo, solicitará al servidor público y/o contratista que proyectó el acto la respectiva corrección o ajuste.

Las decisiones que podrá adoptar el(la) Director(a) de Habeas podrá ser una de las siguientes:

- Por la cual se imparte una orden administrativa.
- Por la cual se archiva una actuación administrativa.

En aquellos casos en los que la decisión sea “*Por la cual se archiva una actuación administrativa*”, deberá analizarse la procedencia de 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.

Para el efecto, los actos administrativos que se proyecten deberán seguir los criterios señalados en el “*Instructivo para proyectos de resolución de actos administrativos en la Dirección de Habeas Data (PD01-I03)*”.

El término para que el abogado elabore el proyecto de resolución y efectúe las correcciones solicitadas por el revisor se realizarán dentro del mes contado a partir de la fecha de asignación, siempre que el expediente cuente con las pruebas necesarias para proferir una decisión de fondo.

En caso en que no existan los documentos necesarios para proferir una decisión que resuelva de fondo el asunto el servidor público y/o contratista evaluará la necesidad de requerir la información pertinente para emitir la decisión que en derecho corresponda.

La decisión final deberá tomarse dentro de los doce (12) meses contados a partir de la solicitud de explicaciones (Actuación 460) realizada 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 de ellas dependiendo la fecha de ingreso sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de la precitada Ley.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 35 de 41

7.3.4. Anonimizar el Acto Administrativo.

Una vez aprobado el proyecto de decisión, el servidor público y/o contratista asignado, deberá realizar dos (2) versiones del proyecto, una de ellas denominada “*VERSIÓN PÚBLICA*” y otra “*VERSIÓN RESERVADA*” de conformidad con lo establecido en la Circular Interna No. 007 de 2023 de la Superintendencia de Industria y Comercio y el “*Instructivo anonimización actos administrativos de contenido particular y concreto*” (CS05-I01).

7.3.5. Trasladar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales

La Dirección de Habeas Data en ejercicio de sus funciones, especialmente las conferidas en los numerales 1 y 5 del artículo 17A del Decreto 4886 de 2011 adicionado por el artículo 8 del Decreto 092 de 2022, podrá trasladar a la Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales aquellos casos en los que se observe lo siguiente:

1. Cuando se evidencie el posible incumplimiento de las instrucciones y/o requerimientos realizados por la Dirección de Habeas Data en ejercicio de sus funciones, cuando ello aplique.
2. Cuando se observen posibles conductas reiteradas que atenten contra los derechos de los Titulares de los datos personales por el presunto incumplimiento de los principios y deberes contenidos en las Leyes Estatutarias 1266 de 2008 y 1581 de 2012.
3. Cuando exista solicitud expresa del(la) Titular en la que se requiera el inicio de una investigación administrativa de carácter sancionatorio y se observen elementos de hecho que induzcan a posibles violaciones al Régimen General de Protección de Datos Personales.
4. Cuando se observen conductas que atenten contra el debido tratamiento de datos personales sensibles o de menores.

En caso de considerar que el traslado a la Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales es procedente, se deberá incluir un numeral en la parte resolutoria del acto administrativo, en el que se disponga el traslado de una copia del trámite de la actuación a dicha Dependencia.

Para efectos de seguimiento, la Dirección de Habeas Data mediante un requerimiento interno (431) informará sobre el traslado realizado a su Dependencia en el acto administrativo proferido.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 36 de 41

7.4. Etapa 3. Notificar o comunicar el acto administrativo

Los servidores públicos y/o contratistas deberán relacionar en el espacio destinado para notificaciones **todas las direcciones existentes del Titular o del sujeto investigado en el expediente físico y/o digital**, para que sea posible enviar las cartas de citación.

Para el efecto, verificarán que existan en el Sistema de Trámites 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 el expediente.

Si en la revisión se presentan errores se debe proceder a la corrección y/o actualización de ésta, acudiendo al servidor público 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 el expediente.

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

La notificación y/o comunicación de los actos administrativos emitidos por la Dirección de Habeas Data se realizará de conformidad con lo establecido en el artículo 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, y se tendrá en cuenta el “*Procedimiento Notificaciones*” (GJ06–PD01), perteneciente al Grupo de Notificaciones y Certificaciones de esta Superintendencia.

7.5. Etapa 4. Recibir, revisar y tramitar los recursos

Contra las decisiones que adopte el(la) Director(a) de Habeas Data, proceden los recursos de reposición (412), y en subsidio de apelación (713), los cuales se deben presentar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del acto administrativo.

En caso de evidenciar un error en cuanto el trámite, evento y actuación en el trámite, el servidor público y/o contratista encargado deberá enviar al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos, conforme a lo establecido en el “*Procedimiento Correspondencia y Sistema de Trámites*” (GD01-P02).

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA</p>	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 37 de 41

El Servidor público y/o contratista asignado deberá evaluar si el recurso de reposición cumple con los requisitos establecidos en el artículo 77¹ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, frente a esta evaluación se pueden presentar los siguientes escenarios:

1. El recurso de reposición NO cumple con los requisitos en el citado artículo 77², caso en el cual mediante acto administrativo motivado se rechazará el recurso. Si se presenta el recurso de apelación como subsidiario, procede el recurso de queja.
2. El recurso de reposición SI cumple con los requisitos establecidos en el citado artículo 77 caso en el cual procederá con la respectiva revisión y se proyectará la decisión que en derecho corresponda.

En este último escenario, el Servidor público y/o contratista proyectará el acto administrativo que resuelve el recurso de reposición para revisión del Servidor público y/o contratista asignado y posterior aprobación del(la) Director(a) de Habeas Data, en el cual podrá:

- Acceder de manera total a las peticiones hechas por el interesado en el recurso de reposición, caso en el cual se procederá al respectivo archivo de la actuación sin concederse el recurso de apelación interpuesto de manera subsidiaria, si así fue solicitado por el recurrente.
- Acceder de manera parcial a las peticiones hechas por el interesado en el recurso de reposición, caso en el cual, y si fuere del caso, concederá el recurso de apelación interpuesto de manera subsidiaria y enviará la actuación a la Delegatura para la Protección de Datos Personales.
- NO acceder a las peticiones hechas por el interesado en el recurso de reposición, caso en el cual, si es del caso, concederá el recurso de apelación

¹ ARTÍCULO 77. REQUISITOS. Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

² El recurso de reposición y en subsidio de apelación se rechazará por el incumplimiento de los numerales 1, 2 y 4 del artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA</p>	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 38 de 41

interpuesto de manera subsidiaria y enviará la actuación a la Delegatura para la Protección de Datos Personales.

Aprobada la decisión por el(la) Director(a) y previo a realizar la notificación y/o comunicación, se realizará el proceso denominado “*Anonimización de actos administrativos*”.

Este trámite deberá adelantarse dentro de los seis (6) meses contados a partir de la presentación del recurso ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

7.6. Etapa 5. Notificar o comunicar el acto administrativo que resuelve el recurso

Los servidores públicos y/o contratistas deberán relacionar en el espacio destinado para notificaciones **todas las direcciones existentes del Titular o del sujeto investigado en el expediente físico y/o digital**, para que sea posible enviar las cartas de citación.

Para el efecto, verificarán que existan en el Sistema de Trámites los datos básicos de todas las personas a quienes se les va a notificar o a comunicar el contenido del acto administrativo que resuelve el recurso, adicionalmente, revisarán completamente la información que está registrada en el acto administrativo contra los datos almacenados en el expediente.

Si en la revisión se presentan errores se debe proceder a la corrección y/o actualización de ésta, acudiendo al servidor público 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 el expediente.

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

La notificación y/o comunicación de los actos administrativos emitidos por la Dirección de Habeas Data se realizará de conformidad con lo establecido en el artículo 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, y se tendrá en cuenta el “*Procedimiento Notificaciones*” (GJ06–PD01), perteneciente al Grupo de Notificaciones y Certificaciones de esta Superintendencia.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA</p>	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 39 de 41

7.7. Etapa 6. Verificar cumplimiento de órdenes

El servidor público y/o contratista competente hará seguimiento a los actos administrativos por medio de los cuales la Dirección de Habeas Data imparta una orden, pues la persona natural y/o jurídica a la que se le ordena, dentro del término establecido en dicho acto administrativo, deberá acreditar el cumplimiento de lo resuelto (Actuación 301).

Cumplido el término anterior y previa validación de la ejecutoria de la resolución, el servidor público y/o contratista verificará si el sujeto obligado acreditó el cumplimiento de la orden administrativa, caso en el cual podrá presentarse alguna de las siguientes circunstancias:

1. **Que exista acreditación de cumplimiento:** En cuyo caso, el servidor público y/o contratista designado verificará el cumplimiento efectivo de la orden.
 - i) En caso de cumplir la orden administrativa el servidor público y/o contratista, designado por la Dirección de Habeas Datas, enviará una comunicación al sujeto obligado (Actuación 541) informando esta circunstancia. Con esa actuación se da por finalizado el procedimiento.
 - ii) Si se evidencia que el sujeto obligado allegó los documentos, pero los mismos no son suficientes para determinar el cumplimiento de la orden en los términos establecidos por la Dirección de Habeas Data, el servidor público y/o contratista asignado debe revisar si es procedente requerir a la sociedad (actuación 709) para que amplíe la información aportada, aclare o aporte lo necesario para acreditar el cumplimiento de la orden.

En todo caso, si se evidencia un incumplimiento de la decisión, la Dirección de Habeas Data trasladará el asunto a la Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales informando lo ocurrido, para que ésta adelante los trámites de acuerdo a su competencia.

En los casos tramitados conforme a las disposiciones de la Ley 1266 de 2008 y siempre que, consultada la historia de crédito del Titular se evidencie que el mismo continúa reportado en las bases de datos de los Operadores de información por la obligación objeto de estudio, el servidor público y/o contratista designado primero proyectará una comunicación (Actuación 330) directamente a los Operadores de información solicitando la eliminación y/o actualización de la información reportada en sus bases de datos a fin de amparar el derecho de *habeas data* del Titular.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA</p>	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 40 de 41

2. Que no exista acreditación de cumplimiento:

El Servidor público y/o contratista asignado por la Dirección de Habeas Data, trasladará a la Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales informando lo ocurrido, para que ésta adelante los trámites de acuerdo a su competencia.

En los casos tramitados conforme a las disposiciones de la Ley 1266 de 2008 y siempre que, consultada la historia de crédito del Titular se evidencie que el mismo continúa reportado en las bases de datos de los Operadores de información por la obligación objeto de estudio, el servidor público y/o contratista designado primero se proyectará una comunicación (Actuación 330) directamente a los Operadores de información solicitando la eliminación y/o actualización de la información reportada en sus bases de datos a fin de amparar el derecho de *habeas data* del Titular.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Procedimiento Correspondencia y Sistema de Trámites (GD01-P02).

Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - PQRSF (CS01-P02).

Procedimiento de Archivo y Retención Documental (GD01-P01).

Procedimiento de Notificaciones (GJ06-P01).

Instructivo Anonimización actos administrativos de contenido particular y concreto (CS05-I01).

Instructivo de Envío y Traslado de Comunicaciones Oficiales (GD01-I06).

Instructivo para proyectos de resolución de actos administrativos en la Dirección de Habeas Data PD01-I03

Circular Interna No. 007 de 2023 de la Superintendencia de Industria y Comercio

Instructivo anonimización actos administrativos de contenido particular y concreto (CS05-I01).

8.1. DOCUMENTOS EXTERNOS

No existen documentos externos relacionados con el procedimiento.

 Superintendencia de Industria y Comercio	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA	Código: PD01-P02
		Versión: 4
		Página 41 de 41

9. RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

1. Se fijan criterios objetivos en la asignación de trámites.
2. Se establecen directrices en los que una queja debe trasladarse a la Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales para lo de su competencia.
3. Se unifican actividades de la Dirección de Habeas Data y el Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales.
4. Se incluyen y actualizan etapas del procedimiento
5. Se fortalece el glosario, actualizando y/o incluyendo contenido en el mismo.
6. Se actualizan las generalidades
7. Se da mayor relevancia al seguimiento general de los trámites
8. Se agrega instructivo para proyectos de resolución de actos administrativos en la Dirección de Habeas Data PD01-I03

Fin documento