CONTENIDO

1. OBJETIVO 3
2. DESTINATARIOS 3
3. GLOSARIO 3
4. REFERENCIAS NORMATIVAS 6
5. GENERALIDADES 8
5.1. Asuntos trasversales 9
5.1.1. Seguimiento a solicitudes 10
5.1.2. Solicitud de modificación 10
5.1.3. Atención de derechos de petición y peticiones de información. 11
5.1.4. Prórroga 11
5.1.5. Desistimiento 11
5.1.6. Recurso de Reposición 12
5.1.7. Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación 13
5.1.8. Recurso de queja 13
5.1.9. Revocatoria directa 14
5.1.10. Notificaciones y Comunicaciones 14
5.1.11. Acreditación de cumplimiento 15
6. REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO 16
7. DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES 18

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:	Aprobación Metodológica por:
Nombre: Claudia Bibiana García Vargas. Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo Habeas Data. Nombre: Deicy Osorio Cargo: Contratista Nombre: Lizehidy Aranguren Cargo: Auxiliar Administrativo	Nombre: Nelson Remolina Angarita Cargo: Delegado para la Protección de Datos Personales. Nombre: Carlos Enrique Salazar Muñoz. Cargo: Director de Investigación de Protección de Datos Personales.	Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz. Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2019-07-31

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.

7.1. ETAPA 1: REALIZAR EVALUACIÓN DE MÉRITO Y CIERRE EN ETAPA PRELIMINAR 19
7.2. ETAPA 2: REALIZAR AVERIGUACIÓN PRELIMINAR 20
7.3. ETAPA 3: ADELANTAR TRÁMITE DE LA ACTUACIÓN 22
7.4. ETAPA 4: TOMAR DECISIÓN (ACTUACIÓN 500) 23
7.4.1. Revisar expediente 23
7.4.2. Verificar datos para el proyecto de resolución 24
7.4.3. Proyectar acto administrativo 25
7.5. ETAPA 5: REALIZAR NOTIFICACIÓN O COMUNICACIÓN DEL ACTO ADMINISTRATIVO. 25
7.5.1. Verificar información 25
7.5.2. Enviar expediente al Grupo de Gestión documental y Recursos Físicos. 26
7.5.3. Adelantar Trámite para los casos que presenten inconsistencias en la notificación (cuando aplique) 27
7.6. ETAPA 6: RESOLVER RECURSOS 27
7.6.1. Proyectar recurso de reposición (si es el caso). 27
7.6.2. Proyectar Recurso reposición en subsidio de Apelación (si es el caso). 28
7.6.3. Proyectar Recurso de Queja (si es el caso). 29
7.7. ETAPA 7: ACREDITAR CUMPLIMIENTO A TIEMPO 29
7.7.1. Verificar periódicamente términos señalados 29
8. DOCUMENTOS RELACIONADOS 30
9. RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN 31

1. OBJETIVO

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

2. DESTINATARIOS

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

3. GLOSARIO

ACTOS ADMINISTRATIVOS: Son aquellos mediante los cuales la administración expresa o manifiesta su voluntad creando, modificando o extinguiendo situaciones jurídicas de interés particular o general. La publicidad de los actos administrativos de carácter particular y concreto se realiza mediante la notificación y/o comunicación, y la de los actos administrativos de carácter general se realiza mediante la publicación en el Diario Oficial o la Gaceta o Boletín que la administración haya destinado para tal efecto.

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

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

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

DATO PERSONAL: Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos impersonales no se sujetan al Régimen de Protección de Datos Personales. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o

privados; los cuales a su vez se subdividen en dos categorías: i) datos sensibles y; ii) datos de niños, niñas y adolescentes.

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

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

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

DATOS SENSIBLES: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

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

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

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

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

COPIA CONTROLADA

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 manejos 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 Habeas Data. (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, 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.

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.

RADICACIÓN: Todos los documentos de entrada y salida del Grupo de Trabajo de Habeas Data, deben ser radicados en el Sistema de Trámites, con los trámites, eventos y actuaciones de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites (GD01-P02) de acuerdo a cada caso.
RECURSO: Es la vía procesal a través de la cual se solicita directamente al funcionario que adoptó una decisión o a su superior jerárquico que modifique, aclare o revoque la mencionada decisión.

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.

SOLICITUD DE EXPLICACIONES: Oficio remitido a los sujetos vigilados según se definan en las normas sobre protección de datos personales, mediante el cual se solicita información con el fin de que se pronuncien sobre los hechos materia del reclamo y aporten las pruebas que pretendan hacer valer en la actuación, con el propósito de establecer si existe o no vulneración del derecho fundamental del reclamante.

TITULAR DE LA INFORMACIÓN: Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en una base de datos y sujeto del derecho de *habeas data* y demás derechos y garantías a que se refiere las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012.

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

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

Jerarquía de la norma	Número/ 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

Jerarquía de la norma	Número/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Ley	1266 de 2008	Por la cual se dictan las disposiciones generales del *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		Aplicación total
Ley	1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo		Aplicación total para las actuaciones administrativas iniciadas en vigencia de la Ley, con posterioridad al 2 de julio de 2012
Ley	1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales	Aplicación total	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	Interrupción de plazos y términos de vencimiento de obligaciones dinerarias para personas víctimas del secuestro
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.
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

COPIA CONTROLADA

Jerarquía de la norma	Número/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
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.
Resolución	54004 de 2012	Por la cual se crea un Grupo de trabajo y se asignan unas funciones	Aplicación total	Aplicación total

5. GENERALIDADES

ACUMULACIÓN DE DOCUMENTOS Y TRÁMITES: Conforme a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuando hubiere documentos relacionados con una misma actuación o con actuaciones que tengan el mismo efecto, se hará con todos un solo expediente al cual se acumularan, de oficio o a petición del interesado, otros que se tramiten ante la misma entidad y que tengan relación íntima con él para evitar decisiones contradictorias.

Copia de todos los actos administrativos que se generen como resultado de requerimientos o decisiones de la administración y sus correspondientes respuestas deben ser anexadas al expediente por el servidor público o contratista asignado.

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 debe 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 debe 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 el segundo envío (339). El correo devuelto debe 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 (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 social, el número único de identificación y los datos de ubicación de las sociedades sobre las cuales se adelantan actuaciones administrativas.

DERECHO DE 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, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5º de la Ley 1437 de 2011.

Las peticiones de información que se presenten dentro de un proceso se identifican en el Sistema de Trámites con el evento Petición de información (343) y se dará trámite de conformidad con el Procedimiento CS04-P01 Atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

MANEJO DEL EXPEDIENTE: Los expedientes deben ser asignados y entregados a los funcionarios y/o contratistas encargados de adelantar acciones propias del trámite que opera en la dependencia. Así mismo, anexar y foliar la documentación entregada del expediente por parte del área encargada según lo establecido en el Procedimiento de Archivo y Retención Documental (GD01-P01).

TÉRMINOS: Tiempo determinado fijado por la ley 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.

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

5.1. ASUNTOS TRASVERSALES

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

5.1.1. Seguimiento a solicitudes

Consiste en verificar que los requerimientos a los solicitantes (430), las solicitudes de explicaciones (460), y requerimientos de información a tercero (709) sean contestadas dentro de los términos otorgados.

La verificación de las respuestas a los requerimientos realizados a los solicitantes (329), se adelantarán vencido el plazo de los treinta (30) días contados a partir del momento en que se realizó dicha solicitud, de acuerdo con las alertas que genera el Sistema de Protección de Datos Personales, verificando y revisando que la información remitida esté completa y que la solicitud tenga la guía de envío de correo correspondiente.

Frente a la solicitud de explicaciones que se realice a los vigilados, la verificación de la respuesta remitida se adelantará a partir del vencimiento del plazo otorgado, de acuerdo con las alertas que genera el Sistema de Protección de Datos Personales, verificando que la actuación corresponda con respuesta a solicitud de explicaciones (441).

Frente a la revisión de las respuestas a los requerimiento de información realizados a terceros (444), se adelantarán una vez al mes.

5.1.2. Solicitud de modificación

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

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

Una vez evaluada la solicitud, el servidor público o contratista asignado procederá, según el caso, a emitir comunicación de respuesta a la solicitud de aclaración, si es que ésta no procede, en caso contrario se procederá a la expedición de la resolución de revocatoria parcial.
El servidor público o contratista competente revisa y firma la comunicación y la entrega al servidor público o contratista asignado que ingresa la información en el sistema de trámites para que se comunique a las partes.

5.1.3. 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 petición de información CS04-P01.

El funcionario y/o contratista encargado de avocar las quejas y peticiones, deben examinar integralmente la petición a fin de establecer la competencia del área para resolverlo. En caso de que la Dirección de Protección de Datos Personales no sea competente, la trasladará al área encargada. Cuando sea competencia del Grupo de Hábeas Data, lo asignará al abogado que tenga el expediente a cargo. En caso de que la petición verse sobre peticiones, quejas o reclamos, que no hayan sido asignadas a un abogado para decisión de fondo, serán tramitados por los abogados establecidos para tal función.

Cuando de la petición presentada por el ciudadano, se establezca que hay mérito para iniciar una actuación administrativa, el funcionario o contratista que avoca, deberá solicitar el cambio de códigos en el sistema de la entidad y proceder a informar al peticionario el inicio de dicha actuación administrativa, de lo contrario, los funcionarios y/o contratistas asignados deberán dar trámite entro de los plazos legales y de acuerdo con los parámetros establecido por la entidad en el procedimiento CS04-P01.

5.1.4. Prórroga

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

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

5.1.5. Desistimiento

En el trámite de las actuaciones administrativas por la presunta vulneración del derecho fundamental de *Habeas Data* de un ciudadano, se pueden presentar desistimientos tácitos, cuando una vez vencido el plazo de un (1) mes otorgado para

que el reclamante complete su queja éste no la complete, procederá la elaboración del acto administrativo motivado 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. Así mismo, pueden presentarse solicitudes de desistimiento expreso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Las solicitudes de desistimiento expreso pueden presentarse en cualquier etapa del proceso descrito antes de que se profiera la decisión definitiva. Recibida la comunicación solicitando el desistimiento expreso, el servidor público o contratista asignado ubica el expediente, anexa el desistimiento y emite acto administrativo de archivo por desistimiento, en concordancia con lo señalado en el artículo 18 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Una vez revisado el proyecto de desistimiento tácito o desistimiento expreso, según corresponda, por el servidor público o contratista asignado, se entrega para la firma del servidor público competente.

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

Una vez firmado el acto administrativo se entrega al servidor público o contratista asignado para que revise el documento, lo relacione en la planilla de entrega de resoluciones para numerar GJ06-F01 y entregue las resoluciones al Grupo de Notificaciones para el proceso de numeración y notificación del acto administrativo según lo señalado en el Procedimiento de notificaciones (GJ06-P01).

Transcurrido el término para la notificación personal, en caso de incomparecencia, se procede a notificar mediante la remisión de un aviso al que se debe anexar copia de la decisión, según lo señala el procedimiento de notificaciones (GJ06-P01).

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

5.1.6. Recurso de Reposición

Es la oportunidad procesal con la que cuenta la investigada y/o el quejoso para controvertir la decisión adoptada por la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales a través del Grupo de Trabajo de Hábeas data y que debe ser analizada y proyectada la decisión por el servidor público y/o contratista que le sea asignado.

En estos casos el recurso debe ser presentada bajo la actuación Presentación recurso de reposición (412). Luego de ello se asigna al funcionario y/o contratista que proyectó la decisión inicial objeto de controversia, para que adelante el proyecto de decisión para la aprobación y consecuente firma por parte de la Dirección de Investigación de protección de Datos Personales, y así continuar con el trámite señalado a punto 5.1.9 del presente documento.

5.1.7. Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación

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

En estos casos el recurso debe ser presentada bajo la actuación Presentación recurso de reposición en subsidio de apelación (713). Luego de ello se asigna al funcionario público y/o contratista, para que adelante el nuevo proyecto de decisión, la cual se remite para firma por parte de la Dirección de Investigación de protección de Datos Personales, y así continúe con el trámite.

No se concederá subsidiariamente el recurso de apelación, cuando en el fallo del recurso de reposición se hayan acogido las pretensiones del reclamante, y se rechazarán los recursos de reposición y subsidiariamente de apelación cuando sean presentados extemporáneamente, 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 77 y 78 del Código de Procedimiento administrativo y de lo contencioso Administrativo.

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

5.1.8. Recurso de queja

El recurso de queja es el que procede cuando se rechaza el de apelación. El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el Director de Investigación de Protección de Datos Personales que dictó la decisión o ante su superior jerárquico, es decir, el Delegado para la Protección de Datos Personales mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya

negado el recurso. De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

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

5.1.9. Revocatoria directa

Las decisiones proferidas podrán ser revocadas de oficio o a solicitud de parte en cualquiera de los eventos previstos en el artículo 93 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

La revocatoria directa a solicitud de parte de los actos administrativos manifiestamente opuestos a la Constitución y la Ley, no procederá cuando se hayan interpuesto los recursos del caso, ni en los casos en que haya operado la caducidad para el control judicial del acto administrativo, 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 (Ley 1437 de 2011).

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

5.1.10. Notificaciones y Comunicaciones

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

En este proceso se debe tener en cuenta que, si la resolución presenta alguno de los errores previamente enunciados, el servidor público y/o contratista asignado que lleva a cabo esta labor debe enviar correo electrónico con copia al coordinador del

Grupo de Trabajo de Hábeas data informando al respecto, y devolver el proyecto al abogado correspondiente para su corrección.

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

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

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

En caso de que se presente errores formales (aritméticos, de digitación, transcripción u omisión de palabras) en los actos administrativos, en cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, se podrán corregir tales errores, para lo cual el funcionario y/o contratista correspondiente deberá 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.

5.1.11. 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.

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

Cumplido el término señalado se revisará la ejecutoria del proceso y de no acreditarse el cumplimiento de lo ordenado, se procederá a solicitar al Grupo de Trabajo de Hábeas data de generar la investigación correspondiente por

incumplimiento a lo ordenado en acto administrativo emitido por la Superintendencia.

6. REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

No	ETAPAS	ENTRADA	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	**REALIZAR EVALUACIÓN DE MÉRITO Y CIERRE EN ETAPA PRELIMINAR**	Denuncia y/o queja.	Esta etapa consiste en clasificar y asignar las quejas presentadas respecto al amparo del Derecho a la Protección de los Datos Personales a los funcionarios y/o contratistas del Grupo de Habeas Data. En esta etapa, se desarrolla la siguiente actividad: - Realizar cierre en etapa preliminar	Servidor público o contratista designado por la Dirección de investigación de Protección de Datos Personales.	Denuncia verificada y asignada
2	**REALIZAR AVERIGUACIÓN PRELIMINAR**	Denuncia verificada y asignada	Esta etapa consiste en recaudar información para establecer si existe mérito para iniciar una actuación administrativa o cerrar el trámite. En esta etapa, se desarrolla la siguiente actividad: - Realizar requerimiento al Solicitante (actuación 430)	Servidor público o contratista designado por la Dirección de investigación de Protección de Datos Personales.	Oficio

No	ETAPAS	ENTRADA	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
3	**ADELANTAR TRÁMITE DE LA ACTUACIÓN**	Denuncia con todos los documentos	Esta etapa consiste en iniciar formalmente la actuación para determinar si hay vulneración del derecho de Hábeas Data de un ciudadano donde realizan las siguientes actividades: -Recolectar información	Servidor público o contratista designado por la Dirección de investigación de Protección de Datos Personales	Acto administrativo Comunicación
4	**TOMAR DECISIÓN**	Respuestas a requerimientos	Esta etapa consiste en determinar si existe vulneración del derecho fundamental de *Habeas data* del ciudadano. Se desarrollan las siguientes actividades: - Revisar expediente. - Verificar datos para el proyecto de resolución - Proyectar acto administrativo.	Servidor público o contratista designado del grupo de Habeas Data	Resoluciones Oficios
5	**REALIZAR 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. - Adelantar Trámite para los casos que presenten inconsistencias en la	Servidor público o contratista designado.	Oficios de Notificación

No	ETAPAS	ENTRADA	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
			notificación (cuando aplique).		
6	**RESOLVER RECURSOS**	Recurso	Esta etapa consiste en resolver las solicitudes de recursos presentadas en contra de las decisiones adoptadas por la Superintendencia de Industria y Comercio para que dichas decisiones se aclaren, modifiquen o revoquen. Se desarrollan las siguientes actividades: - Proyectar recurso de reposición (si es el caso). - Proyectar recurso reposición en subsidio de apelación (si es el caso). - Proyectar recurso de queja (si es el caso).	Servidor público o contratista designado del grupo de Habeas Data	Resolución.
7	**ACREDITAR CUMPLIMIENTO A TIEMPO**	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 o contratista designado del grupo de Habeas Data	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.

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

7.1.1. Realizar cierre en etapa preliminar

Una vez los funcionarios y/o contratistas de la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales han analizado, clasificado y asignado las quejas presentadas respecto al amparo del Derecho a la Protección de los Datos Personales, los funcionarios y/o contratistas del Grupo de Habeas Data asignados procederán a recibir las quejas para adelantar las comunicaciones respectivas, como son: archivo por no mérito (530), traslado reclamo previo en los casos de desplazado (475), traslado reclamo previo (475), traslado por competencia interna (470), y traslado a entidad competente (471).

- (530) Archivo No Mérito: Cuando una vez analizada y verificada la queja, se establece que la petición versa sobre la información reportada de personas jurídicas o naturales en las bases de datos de las centrales de riesgo, el funcionario asignado procederá a consultar la historia de crédito de los operadores de información, a fin de establecer si existe reporte negativo o positivo en su historial crediticio. Una vez verificada dicha información procederá a evaluar la petición del reclamante para establecer si existe mérito para continuar con la actuación administrativa. En los casos en que no exista reporte negativo en las bases de datos de los operadores, respecto de la obligación objeto de queja, el funcionario y/o contratista procederá a comunicar al ciudadano que al no existir reporte negativo, no existe mérito para iniciar actuación administrativa por lo que se archivará su petición.

  Así mismo, cuando el reclamante presenta queja de manera simultánea ante la entidad vigilada y esta Superintendencia, y no se ha cumplido el término legal de quince (15) días para que los sujetos obligados den respuesta a la petición, se debe rechazar la queja, mediante oficio al quejoso.

  Cuando la queja verse sobre la posible vulneración del derecho a la protección de datos personales de personas jurídicas consagrado en el Régimen General

de protección de datos Personales, el funcionario y/o contratista procederá a comunicar al ciudadano que no es sujeto de derecho y archivará la queja.

- (475) Actuación Traslado Reclamo: En los casos de secuestrados desaparición forzosa, o desplazamiento forzado: 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.

  (475) Actuación Traslado Reclamo: En caso de que el quejoso no acredite haber presentado la reclamación ante los vigilados, la reclamación será trasladada al sujeto vigilado para que se profiera una respuesta al peticionario y, si los motivos de inconformidad persisten, el reclamante puede presentar nuevamente su reclamación ante la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales.

- (470) Actuación por Traslado de Competencia Interna: Cuando la reclamación presentada sea competencia de otra dependencia, se traslada internamente dentro de los tres (3) días siguientes, a la dependencia competente.

- (471) Actuación Traslado Entidad Competente: Si la queja no es competencia de la Superintendencia, se elabora oficio de traslado a la entidad competente con copia de dicho traslado al solicitante.

7.2. ETAPA 2: REALIZAR AVERIGUACIÓN PRELIMINAR

Una vez los funcionarios y/o contratistas de la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales han analizado, clasificado y asignado las quejas presentadas respecto al amparo del Derecho a la Protección de los Datos Personales, los funcionarios y/o contratistas del Grupo de Habeas Data asignados procederán a recibir las quejas para adelantar las comunicaciones respectivas a fin de: requerir al solicitante (430), solicitar información a terceros (709), y solicitar explicaciones al vigilado (460).

7.2.1. Realizar requerimiento al Solicitante (actuación 430):

Solicitud para aclarar hechos, pretensiones y/o aportar documentos: Cuando no existe claridad en el relato presentado por el quejoso y lo que se pretende, se debe oficiar a fin de poder establecer si los hechos narrados en la queja son competencia de la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales. Así mismo, podrá requerir que complemente su queja con documentación soporte de los hechos allegados en la misma. Una vez se reciba la documentación, el funcionario y/o contratista asignado analiza la respuesta del requerimiento al solicitante (actuación 444) y determina el trámite a adelantar.

Para aclarar los hechos, pretensiones y allegar las pruebas necesarias, 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 copia de la denuncia presentada ante la Fiscalía General de la Nación por el presunto delito de suplantación del cual fue víctima, así como copia de la decisión en caso de haber sido proferida.
- Aportar copia de la comunicación mediante la cual se remitió la denuncia descrita en el numeral anterior a la fuente o el operador.
- 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 del proceso:

- (444) Respuesta del solicitante: Son los documentos remitidos por el quejoso, solicitados en el paso anterior y que permitirán establecer si existe mérito para iniciar con la actuación administrativa.

- (529) Comunicación Inicial al Peticionario: Es la comunicación que se remite al quejoso en la cual se le informa el inicio de la actuación administrativa.
- (460) Solicitud de explicaciones: Cuando la queja presentada por el Titular cuenta con la información requerida y hay mérito para iniciar una actuación

administrativa a fin de amparar el derecho a la Protección de los datos personales del mismo, se procederá a solicitar explicaciones a los vigilados respecto de los hechos objeto de la queja.

- (441) Respuesta a solicitud de explicaciones: Es la respuesta dada por los vigilados respecto del tratamiento de datos personales adelantada por dichas entidades, en donde además de brindar explicación a los hechos objeto de la queja, aportan la documentación solicitada. Si el vigilado no da respuesta dentro de la investigación, se continuará con el proceso administrativo bajo los presupuestos contemplados en la ley.

- (709) Requerimientos de Información a Terceros: Cuando se solicita información a los operadores de información (Cifin S.A.S y Experian Colombia S.A.), así como a posibles terceros dentro de la indagación preliminar, respecto de la información requerida para determinar las acciones a tomar dentro de la actuación administrativa, y poder continuar con la etapa 7.4.

- (710) Respuesta Requerimiento a Terceros: Cuando en el curso de la actuación administrativa los operadores de información o un tercero da respuesta a la solicitud de información realizada por esta Superintendencia.

- (500) Resolución por Desistimiento tácito: Si transcurrido un (1) mes de haber requerido al solicitante para que aclare hechos, pretensiones y/o aportara los documentos requeridos, y éste no de respuesta al mismo, se da por desistida tácitamente la solicitud, para lo cual el funcionario y/o contratista asignado deber verificar que los datos de envió sean los correctos y que repose la certificación de envío del oficio y, en caso de error en los datos de contacto deberá requerir nuevamente. En caso de que la comunicación haya sido enviada correctamente y el quejosos no haya dado respuesta dentro de los términos de ley, el funcionario y/o contratista asignado debe proyectar acto administrativo de archivo de la actuación, la cual se notifica al solicitante, para que éste tenga conocimiento de la actuación de la entidad, advirtiéndole que contra dicha decisión procede el recurso de reposición y que puede volver a presentar su reclamación con el lleno de los requisitos legales.

7.3. ETAPA 3: ADELANTAR TRÁMITE DE LA ACTUACIÓN

7.3.1. Recolectar información

- Conformación del expediente administrativo:

Una vez vencido el plazo otorgado a la sociedad requerida, el servidor público y/o contratista asignado conforma el expediente con los documentos solicitados, la respuesta dada por los vigilados, y las pruebas solicitadas a terceros, se asigna al funcionario y/o contratista asignado, quien lo ingresa en el archivo de gestión, en orden de presentación de la queja, de acuerdo con a turno para su posterior reparto.

En los casos en que los investigados no den respuesta a la solicitud de explicaciones se entiende que ejercieron su derecho a guardar silencio y se continuará con el trámite. En caso de que los terceros a los cuales se requirió información soliciten prórroga para atender la petición de información, los funcionarios y/o contratistas asignados procederán a evaluar la petición y dar respuesta bajo el mismo radicado.

Cuando se advierta que existen varios vigilados sobre los cuales se debe adelantar una investigación, en cualquier parte de la investigación el funcionario y/o contratista deberá solicitar nuevo número e iniciar una indagación preliminar por cada vigilado, de acuerdo con el procedimiento descrito en el numeral anterior.

Cuando el expediente se encuentre en el archivo de gestión en espera de ser asignado a abogado para proferir decisión de fondo, y se reciban comunicaciones en las cuales se solicita información sobre el estado del proceso o se solicite un impulso procesal, el funcionario y/o contratista asignado procederá a dar respuesta al peticionario dentro de los términos de ley, la cual será incorporada al expediente.

7.4. ETAPA 4: TOMAR DECISIÓN (ACTUACIÓN 500)

7.4.1. Revisar expediente

De manera periódica le serán asignados actuaciones administrativas a los abogados funcionario y/o contratista encargado de proyectar decisión de fondo. El servidor público y/o contratista asignado debe revisar el expediente, con el objeto de determinar:

- Que los documentos contentivos del proceso (expediente) registrados en el sistema de trámites, concuerde con los documentos incorporados físicamente en el expediente y éste se encuentre completo. Así mismo, debe verificar si ya existe o no, 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.

- Que la investigación puede ser decidida inmediatamente con los documentos obrantes en el expediente, caso en el cual continúa con la Etapa 7.4.3: proyectar acto administrativo.

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

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

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

En caso que se requiera recaudar más información, el servidor público 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. Verificar datos para el proyecto de resolución

Reunidos los elementos probatorios, el servidor público y/o contratista asignado debe 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 RUE o cualquier otro medio de información que tenga disponible la entidad, con el fin de comprobar su exacta identidad, su existencia y para verificar su domicilio. En caso de encontrar variación en alguno de estos datos, el servidor público o contratista evalúa los efectos jurídicos de la nueva situación en la decisión y actualiza el sistema.

7.4.3. Proyectar acto administrativo

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

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

- Por la cual se emite 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

Para el efecto, los actos administrativos que se proyectan deben 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 lo presentará para aprobación y firma del Director de Investigación de Protección de Datos Personales.

7.5. ETAPA 5: REALIZAR NOTIFICACIÓN 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 deben verificar los requisitos establecidos en el Procedimiento de Notificaciones y certificaciones en la etapa 7.1.1 GJ06-P01.

Los funcionarios y contratistas deben escribir después de la firma de quien emite la decisión **todas las direcciones existentes en el expediente físico y/o digital,** del denunciante o de la fuente investigada, 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 emita 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 verifica que existan en el sistema los datos básicos de todas las personas a quienes se les va a notificar o a comunicar el contenido de los actos administrativos, adicionalmente, revisa completamente la información que está registrada en el acto administrativo contra los datos almacenados en la base de datos.

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

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 que el acto administrativo disponga en el resuelve Trasladar el expediente al Grupo de Investigaciones Administrativas para lo de su competencia se debe radicar un oficio con la actuación (525) envío queja de expediente y (463) solicitud de evaluación

7.5.2. Enviar expediente al Grupo de Gestión documental y Recursos Físicos.

Una vez finalizado todo el trámite descrito previamente, el funcionario y/o contratista encargado de verificar y relacionar los actos administrativos en la Planilla de Entrega de Resoluciones Para Numerar (GJ06-F01), debe 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-F18).

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, debe 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 o contratista asignado de la dependencia que expidió el acto administrativo, atiende la petición dentro de un término no mayor a quince (15) días hábiles. En caso de que la respuesta requiera mayor tiempo deberá anunciarlo así a la dependencia correspondiente (Grupo de Trabajo Centro de Documentación e Información, Constancias y Certificaciones) dentro del término inicial.

7.6. ETAPA 6: RESOLVER 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, debe 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 encuentra en el rótulo, se debe 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 o contratista asignado del Centro de Gestión Documental y recursos físicos recibe el recurso, lo radica y lo remite a la dependencia correspondiente.

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

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

Si el recurso no cumple con los requisitos establecidos en el artículo 77 mencionado, será rechazado mediante acto administrativo.
Teniendo en cuenta lo anterior el funcionario y/o contratista debe asignar y entregar el expediente con el proyecto de resolución al revisor (a), para que realice sus comentarios o correcciones del mismo.

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

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

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

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

Si el interesado presentó recurso de apelación directamente o en subsidio con el de reposición y si este fue concedió, el servidor público o contratista asignado debe 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 o contratista asignado evalúa jurídica y probatoriamente el caso y elabora el proyecto de resolución confrontando las leyes, la jurisprudencia y

doctrina, de acuerdo con la terminología, argumentación y estructura diseñada para su presentación formal.

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

No se concederá subsidiariamente el recurso de apelación, cuando en el fallo del recurso de reposición se hayan acogido las pretensiones del reclamante, y se rechazarán los recursos de reposición y subsidiariamente de apelación cuando sean presentados extemporáneamente, 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 77 y 78 del Código de Procedimiento administrativo y de lo contencioso Administrativo.

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

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

El servidor público o contratista asignado recibe el recurso, lo radica y lo remite al superior, quien decide si concede o no el recurso de apelación. Si lo concede, el servidor público o contratista asignado traslada el recurso de apelación al superior inmediato y se continúa el trámite descrito en el numeral 7.6.2 del presente procedimiento. Si, por el contrario, no lo concede, emite la decisión correspondiente.

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

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

7.7. ETAPA 7: ACREDITAR CUMPLIMIENTO A TIEMPO

7.7.1. Verificar periódicamente términos señalados

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

Cuando en el acto administrativo, mediante el cual la Superintendencia decide las investigaciones sobre posibles vulneraciones al derecho consagrado en las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y demás normas sobre protección de datos personales, se imparte una orden, los vigilados deben acreditar el cumplimiento de lo resuelto dentro del término establecido en dicho acto administrativo.

Cumplido el término señalado, el servidor público o contratista asignado debe verificar el cumplimiento de lo ordenado. En caso de requerirlo, debe proceder a consultar las bases de datos de los Operadores de Información y/o requerir información a terceros a fin de determinar el cumplimiento de la orden impartida.

En los casos de las órdenes impartidas a Fuentes y Usuarios de Información en aplicación de lo establecido en la Ley 1266 de 2008, se determina que existe un incumplimiento a lo ordenado, se debe proferir acto administrativo conminando a los Operadores de Información a eliminar, actualizar o rectificar la información a que haya lugar, de acuerdo con la ordenado y no cumplido por la Fuente o usuario de Información. En el mismo acto administrativo se ordenará el traslado del expediente al Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas mediante actuación administrativa código de actuación 525 Envío Queja/Expediente, para que éste determine el inicio de una investigación administrativa de carácter sancionatorio de acuerdo con lo establecido en el procedimiento (PD01-P01).

En los casos en que, en desarrollo de una actuación administrativa respecto del amparo del Derecho a la Protección de Datos Personales consagrado en la Ley 1581 de 2012, en los cuales el Responsable del tratamiento no cumpla la orden de actualización, rectificación o supresión de datos personales, se podrá conminar a los Encargados del tratamiento, si cuenta con estos, siempre y cuando el citado Encargado técnicamente pueda adelantar dicha labor.

Para efectos de medición de indicadores la fecha de finalización del trámite en el Grupo de Hábeas data se cuenta a partir de la fecha en la que se realiza la actuación 525 Envío Queja/Expediente al Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Procedimiento de notificaciones GJ06-P01
Procedimiento de Correspondencia y Sistema de trámites GD01-P02
Procedimiento de Archivo y Retención Documental GD01-P01
Formato Lista de chequeo a tener en cuenta antes de entregar un proyecto de resolución para revisión PD01-F0

Procedimiento de Investigaciones Sobre Posibles Violaciones a las Normas Sobre Protección de Datos Personales. PD01-P01
Procedimiento Atención de Peticiones, Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones CS04-P01
Procedimiento GT03-P01 Procesos Disciplinarios

9. RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

1. Actualización de los pasos a seguir en el correo devuelto, de acuerdo a la Circular 004 de 2018
2. Eliminación de actividades que adelanta actualmente la dirección en el proceso de recepción inicial de quejas y documentos.
3. Eliminación de roles.
4. Eliminación de procedimiento que adelanta actualmente la Dirección, respecto a la recepción inicial de las quejas.
5. Inclusión de actividad cuando exista incumplimiento de una orden.
6. Inclusión de resolución de creación de Grupo de Trabajo de Habeas Data
7. Inclusión de norma desplazados y secuestrados

Fin documento

COPIA CONTROLADA