



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN NÚMERO 78322 DE 2017

(28 NOV 2017)

"Por la cual se imparten unas órdenes administrativas"

Radicación 17-79118

VERSIÓN ÚNICA

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE
DATOS PERSONALES

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por los artículos 19 y 21 de la Ley 1581 de 2012 y el numeral 5 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que en desarrollo y cumplimiento de las funciones y facultades establecidas en la Ley 1581 de 2012 a esta Superintendencia, y una vez verificada la información consagrada por la sociedad **FERNANDO DE NARVÁEZ S.A.S.** Identificada con NIT. 900.676.230-3 en el Registro Nacional de Bases de Datos, pudo establecerse que dicha sociedad, en principio no ha observado los requisitos establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto del Decreto 1074 de 2015, por lo que de manera oficiosa se decide iniciar investigación administrativa en consideración a los siguientes hechos:

- La sociedad **FERNANDO DE NARVÁEZ S.A.S.** al momento de efectuar la inscripción en el Registro Nacional de Bases de Datos, adjuntó como política de tratamiento de información un documento sin el lleno de los requisitos exigidos por el artículo 2.2.2.25.3.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015¹.

SEGUNDO: Que con base en los hechos anotados, a partir de los cuales se advierte la presunta violación de las normas sobre protección de datos personales contenidas en la Ley 1581 de 2012, con la expedición de la Resolución N°15906 de 31 de marzo de 2017², se dio inicio a la presente actuación administrativa y se le formularon cargos a la sociedad **FERNANDO DE NARVÁEZ S.A.S.** por la presunta violación de las disposiciones contenidas en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en concordancia con el artículo 2.2.2.25.3.1. del Decreto 1074 de 2015. La mencionada resolución le fue notificada a la sociedad investigada para que se pronunciara sobre los hechos materia de investigación y aportara las pruebas que pretendiera hacer valer dentro del referido trámite, con el fin de que ejerciera a cabalidad su derecho de defensa y contradicción.

TERCER: Que encontrándose dentro del término establecido por la Resolución No. 15906 de 31 de marzo de 2017 la sociedad **FERNANDO DE NARVÁEZ S.A.S.** mediante comunicación radicada el 27 de abril de 2017³ presentó escrito de Descargos en los siguientes términos:

- 3.1 Adujo, que si bien es cierto que esta Superintendencia se encuentra facultada para velar por el cumplimiento de la normatividad de *habeas data*, también debe considerarse que de conformidad con el Decreto 1759 del 8 de noviembre de 2016, se amplió el plazo establecido para la inscripción de la información en el Registro Nacional de Bases de datos hasta el 30 de junio de 2017.
- 3.2 Indicó que el día 11 de octubre de 2016, la asistente administrativa de la empresa, en el marco de la buena fe y el desconocimiento de los alcances de la ley y los requisitos para el diligenciamiento, procedió a efectuar el registro cometiendo un error al cargar el "*Manual de Políticas y Procedimientos para la Protección de los Datos Personales*" el cual no fue corregido oportunamente, dado el desconocimiento de la norma.

¹ Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, norma que compiló, entre otros, el Decreto 886 de 2014 que reglamentó parte del articulado de la Ley 1581 de 2012.

² Obrante a folios 6 y 7.

³ Obrante a Folios 8 y 9

3.3 Informó que una vez fueron notificados de la presente investigación, se procedió a identificar y corregir el error cometido por la funcionaria, por lo que el día 21 de abril se subsanó mediante radicado No. 16-263935, del cual adjuntó el correo de confirmación.

3.4 Finalmente señaló la improcedencia de la presente investigación administrativa, como quiera que el error ya fue subsanado y que dentro de la presente investigación se puede demostrar que efectivamente la sociedad cuenta con una Política para el Tratamiento de Datos Personales.

CUARTO: Que mediante Resolución No. 45821 del 31 de julio de 2017⁴, este Despacho procedió a incorporar las pruebas obrantes a la fecha en el expediente las cuales se relacionan a continuación:

4.1 Copia de la consulta del Registro Nacional de Bases de Datos RNDB fechado el 10 de abril de 2017, obrante a folio 1 del expediente.

4.2 Copia del documento allegado como Manual de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales de la Sociedad **FERNANDO DE NARVÁEZ S.A.S.**, obrante a folio 2 del expediente.

4.3 Escrito de Descargos allegados a este Despacho el 27 de abril de 2017, obrante a folios 8 y 9 del expediente.

4.3 Manual de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales de la sociedad **FERNANDO DE NARVÁEZ S.A.S.**, obrante a folios 11 al 44 del expediente.

QUINTO: Que mediante escrito de fecha 15 de agosto de 2017⁵, la sociedad investigada presentó Alegatos de conclusión en los siguientes términos:

5.1 Adujo que si bien es cierto fue cometido un error por parte de la asistente administrativa de la empresa al cargar un documento distinto a la Política de Tratamiento de Datos Personales, también lo es que la empresa sí cuenta con el referido documento y el mismo fue debidamente cargado a la plataforma el día 21 de abril de 2017.

5.2 Insistió en aclarar que si bien es cierto que esta Superintendencia se encuentra facultada para velar por el cumplimiento de la normatividad de *habeas data*, también debe considerarse que de conformidad con el Decreto 1759 del 8 de noviembre de 2016, se amplió el plazo establecido para la inscripción de la información en el Registro Nacional de Bases de datos hasta el 30 de junio de 2017, por lo que considera que se encuentra dentro de los términos legalmente establecidos para el aporte de dicha información.

5.3 Alegó sobre la importancia de considerar que la conducta infractora no corresponde a una violación relacionada con el objeto general de la ley, toda vez que con ella no se desconoció ni se violó el derecho de *habeas data* de algún Titular, puesto que se trató de un error de procedimiento que de ninguna manera fue doloso y que se cometió en desarrollo de la buena fe y la intención de dar cumplimiento a un requerimiento legal y que se hizo en uso de una plataforma que ha presentado fallas en su funcionamiento.

5.4 Manifestó que la sociedad no violó ninguna norma relacionada con el derecho de *habeas data*, toda vez que el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2011 señala el deber de adoptar una Política que garantice el adecuado cumplimiento de la ley, documento con el que efectivamente cuenta la empresa y el cual se sirvió aportar al expediente. Por lo anterior, consideró improcedente la continuación de la presente investigación administrativa.

SEXTO: Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio

El artículo 19 de la Ley 1581 de 2012, establece la función de vigilancia que le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio para garantizar que en el Tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la ley.

⁴ Obrante a folios 66 y 67.

⁵ Obrante folios 68 al 69.

SÉPTIMO: Análisis del caso

7.1 Adecuación típica

La Corte Constitucional mediante sentencia C-748 de 2011⁶, estableció lo siguiente en relación con el principio de tipicidad en el derecho administrativo sancionatorio:

"En relación con el principio de tipicidad, encuentra la Sala que pese a la generalidad de la ley, es determinable la infracción administrativa en la medida en que se señala que la constituye el incumplimiento de las disposiciones de la ley, esto es, en términos específicos, la regulación que hacen los artículos 17 y 18 del proyecto de ley, en los que se señalan los deberes de los responsables y encargados del tratamiento del dato".

Atendiendo los parámetros señalados por la citada jurisprudencia, para el caso específico se tiene que:

(i) El artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 establece los deberes que les asisten a los Responsables del Tratamiento respecto del manejo de los datos personales de los Titulares. El incumplimiento de tales requisitos dará lugar a la aplicación de las órdenes y sanciones definidas específicamente en los artículos 21 y 23 de la Ley 1581 de 2012.

(ii) De conformidad con los hechos alegados por el reclamante y el acervo probatorio que obra en el expediente, se puede establecer que la conducta desplegada por la investigada se concreta en la posible vulneración de los literales literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el artículo 2.2.2.25.3.1. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

En ese orden de ideas, este Despacho procederá a tener en cuenta: (i) las razones de hecho y de derecho aducidas por la investigada al momento de dar respuesta a los alegatos de conclusión; (ii) el material probatorio que obra dentro del expediente; (iii) la Ley 1581 de 2012 junto con el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y, finalmente, (iv) la jurisprudencia que ha proferido la Corte Constitucional sobre la materia.

7.2 Valoración probatoria y Conclusiones

7.2.1 Consideraciones preliminares

En atención a que uno de los argumentos esgrimidos por la sociedad investigada establece que de conformidad con el Decreto 1759 del 8 de noviembre de 2016, se amplió el plazo establecido para la inscripción de la información en el Registro Nacional de Bases de datos hasta el 30 de junio de 2017, por lo que considera que se encontraba dentro de los términos legalmente para aportar nuevamente la política de tratamiento exigida por la Ley.

Al respecto es necesario indicar que independientemente de que el plazo de inscripción de las bases de datos en el Registro Nacional sea hasta el 31 de enero de 2018 para personas jurídicas, no significa que el proceso de inscripción quede abierto luego de que las personas naturales o jurídicas terminan su diligenciamiento, puesto que la información que queda allí consignada es de carácter público y puede ser consultada por los Titulares y por esta Superintendencia.

Ahora bien, pese a que mediante el Decreto 1074 de 2015⁷ se establece la posibilidad de actualizar la información consignada en el Registro Nacional de Bases de Datos cuando haya cambios sustanciales, en el numeral 2.3 de la Circular Externa No. 02 del 3 de noviembre de 2015 expedida por esta Superintendencia se estableció lo siguiente:

"2.3 Actualización de la información contenida en el Registro Nacional de Bases de Datos- RNBD"

⁶ Corte Constitucional, Magistrado Ponente Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, seis (6) de octubre de dos mil once (2011).

⁷ "ARTÍCULO 2.2.2.26.3.3. Actualización de la información contenida en el Registro Nacional de Bases de Datos. Los Responsables del Tratamiento de las bases de datos deberán actualizar en el Registro Nacional de Bases de Datos la información inscrita cuando haya cambios sustanciales, según sean definidos por la Superintendencia de Industria y Comercio".

La información contenida en el RNBD deberá actualizarse, como se indica a continuación:

- (i) Dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, a partir de la inscripción de la base de datos, cuando se realicen cambios sustanciales en la información registrada.
- (ii) Anualmente, entre el 2 de enero y el 31 de marzo, a partir de 2018.
(...)"

Así las cosas, es claro que la actualización de la información consignada en el registro debe darse respetando un procedimiento establecido por la norma antes citada. Así mismo, es necesario recordar a la investigada que como Responsable del tratamiento debe cumplir con los principios establecidos en la ley que rigen el tratamiento de los datos personales, entre los cuales se encuentra el principio de transparencia, el cual implica que el Titular tenga acceso a su información en cualquier momento y sin ningún tipo de restricción.

En virtud de lo expuesto, la sociedad al momento de realizar el registro de información debe actuar muy diligente, toda vez que está es la información a la cual pueden acceder los Titulares y esta autoridad.

7.2.1 Respetto al deber de contar con las políticas de tratamiento de información.

Conforme al principio de legalidad en materia de datos personales, cualquier forma de Tratamiento de información personal desde su recolección hasta su disposición final se encuentra orientada por las normas contenidas no solamente en la Ley 1581 de 2012 sino también en la normatividad que sobre la materia se ha expedido, la cual, para el caso en particular, corresponde al Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015⁸; lo que traduce en el hecho de que las disposiciones del referido decreto tienen la misma obligatoriedad y carácter vinculante que la ley estatutaria.

En consonancia con lo anterior, el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012 en su inciso segundo ha establecido lo siguiente:

*"Para realizar el registro de bases de datos, los interesados deberán aportar a la Superintendencia de Industria y Comercio **las políticas de tratamiento de la información, las cuales obligaran a los responsables y encargados del mismo, y cuyo cumplimiento acarreará las sanciones correspondientes.** Las políticas de tratamiento en ningún caso podrán ser inferiores a los deberes contenidos en la presente ley".*

El mentado artículo tendrá que ser interpretado de forma armónica con el deber de *adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos*, contemplado en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, toda vez que las políticas de tratamiento de la información hacen parte del manual interno de políticas y procedimientos adoptado por los Responsables y Encargados del Tratamiento, ya que por medio de este se le informa a los Titulares cuáles son sus derechos, quien es el Responsable de la información y el fin para el cual van a ser tratados sus datos.

De esta manera, y mediante el artículo 2.2.2.25.3.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, se establece el contenido mínimo que debe reunir el documento que haga sus veces de política de tratamiento de la información, el cual indica lo siguiente:

Artículo 2.2.2.25.3.1. Políticas de Tratamiento de la información. *Los responsables del tratamiento deberán desarrollar sus políticas para el tratamiento de los datos personales y velar porque los Encargados del Tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas.*

Las políticas de Tratamiento de la información deberán constar en medio físico o electrónico, en un lenguaje claro y sencillo y ser puestas en conocimiento de los Titulares. Dichas políticas deberán incluir, por lo menos, la siguiente información:

⁸ Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, norma que compiló, entre otros, el Decreto 1377 de 2013 que reglamentó parte del articulado de la Ley 1581 de 2012.

1. Nombre o razón social, domicilio, dirección, correo electrónico y teléfono del Responsable.
2. Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidad del mismo cuando esta no se haya informado mediante el aviso de privacidad.
3. Derechos que le asisten como Titular.
4. Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.
5. Procedimiento para que los titulares de la información puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.
6. Fecha de entrada en vigencia de la política de tratamiento de la información y período de vigencia de la base de datos.

Cualquier cambio sustancial en las políticas de tratamiento, en los términos descritos en el artículo 5° del presente decreto, deberá ser comunicado oportunamente a los titulares de los datos personales de una manera eficiente, antes de implementar las nuevas políticas.

La reunión de estos elementos permiten garantizar "el ámbito de protección del derecho de habeas data"⁹ pues resultan oponible al sujeto obligado en los procesos de recolección, tratamiento, circulación y disposición final de datos, así como también permite garantizar a los Titulares el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *Habeas Data* a través de la implementación y puesta en marcha, de los principios que rigen el Tratamiento de los datos personales mediante herramientas claramente definidas y los procedimientos para su implementación.

En efecto, el Responsable tiene el deber de tratar la información que se encuentra almacenada en su base de datos bajo las medidas mínimas establecidas por el régimen de protección de datos personales, pues así lo dispuso la Ley 1581 de 2012 cuando señaló en su artículo 25 inciso tercero, que "[l]as políticas de tratamiento en ningún caso podrán ser inferiores a los deberes contenidos en la presente ley", disposición que, igualmente, refuerza la hipótesis esgrimida entorno a que mediante la política de tratamiento se pretende cimentar los pilares de la protección al derecho.

Sin perjuicio de lo anterior, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 otorgó la posibilidad para que en caso en que no sea posible poner a disposición del Titular las políticas de tratamiento de la información, los Responsables puedan informar por medio de un aviso de privacidad sobre la existencia de tales políticas y la forma de acceder a las mismas, de manera oportuna y en todo caso a más tardar al momento de la recolección de los datos personales, siempre y cuando se observen los requisitos del artículo 2.2.2.25.3.3 del decreto en cita.

Retomando el caso concreto, se encuentra demostrado dentro del expediente que la sociedad investigada al momento de reportar la información de sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD, adjuntó como política de tratamiento de información un documento sin el lleno de los requisitos exigidos por el artículo 2.2.2.25.3.1. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015. Sin embargo, dentro del transcurso de la investigación la sociedad **FERNANDO DE NARVÁEZ S.A.S.** aportó el "Manual de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales"¹⁰, informando a esta Dirección que procedió con las medidas correctivas a fin de implementar la política de tratamiento de la información de conformidad con lo estipulado en el artículo mentado.

Ahora bien, luego de analizar el documento contentivo a la política de tratamiento de la información personal adjuntado por la sociedad **FERNANDO DE NARVÁEZ S.A.S.**, este Despacho observa que en mismo se indican (i) los datos del Responsable del Tratamiento; (ii) las definiciones tomadas del normatividad sobre protección de datos personales y aplicadas a la misma política del tratamiento, (iii) los principios por los cuales se rige el tratamiento de los datos personales; (iv) el tipo de datos personales recolectados por el Responsable; (v) el tratamiento al cual serán sometidos los datos personales de los Titulares; (vi) los derechos que le asisten a los mismos; (vii) el procedimiento y los canales para la presentación de las consultas quejas y reclamos; y (viii) la fecha de entrada en vigencia de la política del tratamiento.

⁹ Corte Constitucional, sentencia C-748 de 2011. M.P. María Victoria Calle Correa

¹⁰ Folio 11 al 50.

Así mismo, se observa dentro del numeral 6.2 del "Manual de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales", que la sociedad investigada implementó una serie de requisitos que deberán cumplir los Titulares para que sean atendidas sus peticiones, quejas o reclamos respecto a sus datos personales, dentro de dichos requisitos se les solicita (i) copia del documento de identificación, (ii) una comunicación escrita (iii) y el diligenciamiento de un formato de solicitud de acceso a datos personales.

Al respecto este Despacho considera necesario traer a colación el primer inciso del artículo ARTÍCULO 2.2.2.25.4.2. del Decreto 1074 de 2015 el cual indica lo siguiente:

"ARTÍCULO 2.2.2.25.4.2. Del derecho de acceso. Los responsables y encargados del tratamiento deben establecer mecanismos sencillos y ágiles que se encuentren permanentemente disponibles a los Titulares con el fin de que estos puedan acceder a los datos personales que estén bajo el control de aquellos y ejercer sus derechos sobre los mismos

(...)"

Bajo dicho entendido, también es necesario precisar que dentro del desarrollo jurisprudencial que se ha realizado respecto del derecho fundamental de *habeas data* la Corte Constitucional ha manifestado que los mecanismos de peticiones queja y reclamos son un desarrollo del artículo 23 de la constitución política, por lo cual el derecho de petición se convierte en el instrumento con el que cuenta el Titular para hacer exigible su derecho fundamental *habeas data*. Así mismo, la mencionada corporación dentro de la sentencia C- 748 de 2011 manifestó lo siguiente:

*En este orden de ideas, el derecho de petición que se regula en la norma objeto de análisis se convierte en un instrumento con el que cuenta el titular del dato para hacer exigible o realizable el derecho autónomo de *habeas data*. Es por ello que la jurisprudencia constitucional ha definido el derecho de petición como un derecho instrumental a través del cual el ciudadano se acerca a la administración o a aquellos privados que en razón de la actividad que desarrollan ostentan una posición de privilegio sobre el resto de particulares, que obliga al Estado a regular mecanismos que le permitan a estos últimos tener una herramienta que los obligue a responder a las inquietudes e inconformidades que se puedan generar por razón de la actividad que éstos despliegan, en procura de lograr la satisfacción de otros derechos fundamentales.*

En ese sentido, el legislador estatutario al regular de forma general la protección del dato personal, estaba facultado para señalar los términos en que los responsables y encargados del tratamiento del dato, públicos y privados, deben responder las consultas o peticiones que les eleve el titular del dato o sus causahabientes, con el fin de hacer exigibles entre otros, el derecho a conocer qué datos personales tiene un determinado bancos de datos y la forma como éstos son manejados. Compatible con esto, los artículos 17, literal k) y 18 literal f) del proyecto, establecen como uno de los deberes del responsable y encargado del tratamiento del dato, el de adoptar un manual interno de políticas y procedimiento especialmente para la atención de las consultas y reclamos por parte de los titulares. Igualmente, como una forma de lograr un mayor conocimiento por parte del titular de las bases de datos que operan en el país y cuáles pueden estar tratando su información, el proyecto crea el registro nacional de bancos de datos, artículo 25, el cual será objeto de análisis posteriormente.

Así pues, si en cabeza del Responsable y Encargado está la obligación de atender pronta y oportunamente las peticiones, quejas y reclamos que presenten los Titulares, es precisamente para salvaguardar el derecho de actualización, rectificación y eliminación de la información a que éstos tienen derecho, así como garantizar el pleno y efectivo derecho de petición, consulta o reclamación, es decir, atender cada una de las preguntas y solicitudes de los Titulares, sin dilaciones ni atrasos y especialmente, de manera completa y de fondo.

De esta manera, se debe tener en cuenta que las reclamaciones y peticiones elevadas ante los Responsables y Encargados del tratamiento deben cumplir con los parámetros y reglas establecidas por el legislador para el desarrollo y aplicación del derecho de petición sin que sea necesario invocarlo estrictamente. Por lo cual y para el caso concreto la sociedad **FERNANDO DE NARVÁEZ S.A.S.** debe tener en cuenta las normas impartidas respecto al derecho de petición y las mismas exigencias del régimen general de protección de datos personales contenidas en el artículo 15 de la ley 1581 de 2012 que indica lo siguiente:

"ARTÍCULO 15. RECLAMOS. El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o

supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término" (subrayado fuera del texto).

En este orden de ideas, cuando se trata de una reclamación, la misma norma establece los requisitos con los que deberá contar la solicitud elevada por el Titular, sin embargo, dentro del "Manual de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales"¹¹, se evidencia que la sociedad investigada impuso como exigencia al Titular, la presentación de una comunicación escrita y el diligenciamiento de un formato denominado "solicitud de acceso a datos personales". Al respecto, este Despacho considera que si bien la norma indica que el reclamo y la consulta se realizará por medio de una solicitud, no significa que únicamente debe ser presentada por escrito, pues como se mencionó líneas atrás, las reclamaciones y peticiones elevadas ante los Responsables y Encargados del tratamiento deben cumplir con las normas impartidas por el legislador para el desarrollo y aplicación del derecho de petición y el artículo 15 de la Ley estatutaria 1755 de 2015¹² indica lo siguiente:

"Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código".

Así mismo, y con relación al formato de "solicitud de acceso a datos personales" este Despacho encuentra que la implementación del mismo excede los requisitos impuestos por la norma, puesto que la misma exige simplemente que la petición describa los hechos que dan lugar a la reclamación, y con el solo hecho de imponer un formato para la presentación de dichas peticiones se estaría limitando el ejercicio del derecho, pues de no presentarse por este medio; lo que da a entender la investigada, es que posiblemente la petición no será atendida.

Así las cosas, esta Dirección encuentra necesario ordenar la modificación y el ajuste de los procedimientos de atención de peticiones, quejas y reclamos, con el fin de que sean ajustados teniendo como bases los requisitos y las exigencias impuestas por las normas de protección de datos personales y las que reglamentan el derecho de petición.

Finalmente; este Despacho considera que el documento aportado por la sociedad investigada como política de tratamiento de la información persona, cumple con los requisitos establecidos en el artículo 2.2.2.25.3.1. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015. Sin embargo, dentro del material probatorio aportado por la sociedad **FERNANDO DE NARVÁEZ S.A.S.**, no se indicó como fue puesta en conocimiento dicha política a los Titulares y si se implementó un aviso de privacidad,

¹¹ Folio 11 al 50.

¹² "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"

por lo cual esta Dirección no tiene certeza del medio utilizado por la investigada para la difusión de dichos documentos. Así las cosas, vale la pena precisar que tal y como se menciona líneas atrás, la obligación de implementar una política de tratamiento que sea clara y sencilla para los Titulares es que ellos tengan acceso a la misma y puedan tener certeza de los derechos y el tratamiento efectuado a sus datos personales.

Por las razones expuestas, al observarse por parte de esta Dirección que la sociedad investigada no demostró los medios utilizados para la difusión de la política de tratamiento de la información, se dispondrá a impartir las ordenes correspondientes.

OCTAVO: En este orden de ideas, una vez analizadas las pruebas obrantes en el expediente y en virtud del literal e) del artículo 21 de la Ley 1581 de 2012, mediante el cual se le asigna, entre otras funciones, esta Superintendencia el "(...)Impartir instrucciones sobre las medidas y procedimientos necesarios para la adecuación de las operaciones de los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento a las disipaciones previstas en la presente Ley (...)", esta Instancia procederá a impartir las siguientes instrucciones:

- Ajustar el procedimiento de peticiones quejas y reclamos con mecanismos sencillos y ágiles que no lleguen afectar los derechos fundaméntales de *habeas data* y de petición de los Titulares, allegando a este Despacho prueba suficiente que demuestre la modificación y adopción de dicho procedimiento. Así mismo, deberá realizar la actualización de la política del tratamiento en el Registro Nacional de Bases de Datos.
- Demostrar a este Despacho el medio por el cual es difundido el "*Manual de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales*" y como los Titulares tienen acceso al mismo. En el caso que la sociedad haya implementado un aviso de privacidad deberá acreditar el mismo con los requisitos establecidos en el artículo 2.2.2.25.3.3 del Decreto 1074 de 2015 y el medio por que cual realiza su respectiva difusión.

De la realización de las actividades anteriormente descritas, la sociedad **FERNANDO DE NARVÁEZ S.A.S.**, deberá acreditar su cumplimiento remitiendo a este Despacho las acciones correctivas adoptadas, dentro del término señalado en la parte resolutive del presente acto administrativo.

En mérito de lo expuesto este Despacho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Ordenar a la sociedad **FERNANDO DE NARVÁEZ S.A.S.** identificada con el Nit 900.676.230-3, ajustar el procedimiento de peticiones quejas y reclamos con mecanismos sencillos y ágiles que no lleguen afectar los derechos fundaméntales de *habeas data* y de petición de los Titulares, allegando a este Despacho prueba suficiente que demuestre la modificación y adopción de dicho procedimiento. Así mismo, deberá realizar la actualización de la política del tratamiento en el Registro Nacional de Bases de Datos.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar a la sociedad **FERNANDO DE NARVÁEZ S.A.S.** identificada con el Nit 900.676.230-3, que demuestre a este Despacho el medio por el cual es difundido el "*Manual de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales*" y como los Titulares tienen acceso al mismo. En el caso que la sociedad haya implementado un aviso de privacidad deberá acreditar el mismo con los requisitos establecidos en el artículo 2.2.2.25.3.3 del Decreto 1074 de 2015 y el medio por que cual realiza su respectiva difusión.

PARÁGRAFO: la sociedad **FERNANDO DE NARVÁEZ S.A.S.**, deberá cumplir las órdenes impartida dentro de los quince (15) días siguiente a la ejecutoria del presente acto administrativo, y acreditar el cumplimiento de lo ordenado del presente acto administrativo ante esta Superintendencia dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la expiración del plazo previsto para su acatamiento. De no hacerlo se procederá a iniciar la respectiva investigación administrativa sancionatoria.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad **FERNANDO DE NARVÁEZ S.A.S.**, identificada con el Nit. 900.676.230-3, a través de su

"Por la cual se imparten unas órdenes administrativas"

VERSIÓN ÚNICA

representante legal y/o apoderado entregándole copia de la misma e informándole que contra ella procede recurso de reposición ante el Director de Investigación de Protección de Datos personales y el de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales, dentro de los diez (10) días siguientes a la diligencia de notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá D. C.,

28 NOV 2017

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,



CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

Proyectó: YLA
Revisó: AMCC
Aprobó: CESM

NOTIFICACIÓN:

Investigada:

Entidad: **FERNANDO DE NARVÁEZ S.A.S.**

Identificación: Nit 900.676.230-3

Representante Legal: **FERNANDO DE NARVÁEZ MALDONADO**

Identificación: C.C. N° 79.159.732

Apoderado: **DANIEL ALBERTO ACEVEDO ESCOBAR**

Identificación: C.C. N° 80.419.239

Dirección: Carrera 17 A No. 127-14

Ciudad: Bogotá D.C.