

# POLITICAS DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES



**Defensoría  
del Pueblo**  
COLOMBIA

## INTRODUCCIÓN

El presente documento responde a la necesidad de dar cumplimiento a las disposiciones previstas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan lineamientos generales para la protección de datos personales, en desarrollo del derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recopilado de ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

La Ley Estatutaria 1581 de 2012, establece igualmente los deberes que le asisten a los Responsables del Tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se destaca el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos, así como el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013 que establece la obligatoriedad por parte de los Responsables del Tratamiento de desarrollar sus políticas para el tratamiento de los datos personales y velar porque los Encargados de esta gestión den cabal cumplimiento a las mismas.

Es en este sentido que la Defensoría del Pueblo en cumplimiento de la normatividad, adopta el presente documento, como una herramienta fundamental para la protección de los datos personales y la atención de consultas y reclamos que se generen a raíz de la gestión y administración de esta información.

## Contenido

1. GENERALIDADES .....	5
1.1. AMBITO DE APLICACIÓN .....	5
1.2. DEFINICIONES.....	5
2. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	6
2.1. DATOS PÚBLICOS .....	6
2.2. DATOS SENSIBLES.....	7
2.3. DATOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES .....	8
2.4. A QUÉ DATOS PERSONALES NO LES APLICA LA LEY .....	8
3. BASES DE DATOS DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO .....	9
3.1. ADMINISTRACIÓN DE LAS BASES DE DATOS.....	9
3.2. MECANISMOS DE SEGURIDAD, PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE LAS BASES DE DATOS	9
4. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACION .....	10
4.1. DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	10
4.2. DEL DERECHO DE CONSULTA DE LA INFORMACIÓN.....	10
4.3. DEL DERECHO A RECLAMAR .....	11
4.4. DEL DERECHO A LA RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS.....	11
4.5. DEL DERECHO A LA SUPRESIÓN DE DATOS .....	12
4.6. DEL DERECHO A REVOCAR LA AUTORIZACIÓN .....	13
5. DEBERES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	13
5.1. DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	14
5.2. DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO.....	15
5.3. DEBER DE SECRETO Y CONFIDENCIALIDAD .....	16
6. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	16

6.1. GENERALIDADES SOBRE LA AUTORIZACIÓN.....	16
6.1.1. Casos en que no se requiere autorización.....	16
7. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES EJERZAN SUS DERECHOS .....	17
7.1. GENERALIDADES.....	17
7.2. PROCEDIMIENTOS.....	17
7.2.1. Consultas.....	17
7.2.2. Reclamos .....	18
7.2.3. Revocar Autorización .....	20
8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	21
8.1. MEDIDAS DE SEGURIDAD .....	21
8.2. IMPLEMENTACION DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD.....	21

## 1. GENERALIDADES

### 1.1. *AMBITO DE APLICACIÓN*

La política establecida en el presente documento será aplicable en la defensoría del Pueblo y deberá utilizarse para todos los registros de datos personales que posee la Entidad creados en el desarrollo de su objeto misional. La Defensoría del Pueblo se encarga directamente del tratamiento de los datos personales, atendiendo e implementando los lineamientos y procedimientos idóneos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de los mismos.

### 1.2. *DEFINICIONES*

Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente documento y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3° de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el artículo 3 de la decreto 1377 de 2013, se entiende por:

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales;

**Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de la información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales;

**Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento;

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

**Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva;

**Dato sensible:** 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 orientación sexual y los datos biométricos, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas dactilares, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano etc.

**Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento;

**Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos;

**Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento;

**Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país;

**Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la Republica de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable;

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión;

**Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de la información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

## 2. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### 2.1. DATOS PÚBLICOS

La Defensoría del Pueblo dará tratamiento sin previa autorización del titular a los datos personales de naturaleza pública y los contenidos en los registros públicos, por cuanto no están sometidos a reserva alguna.

## 2.2. DATOS SENSIBLES

La Defensoría del Pueblo restringirá el tratamiento de datos personales sensibles a lo estrictamente indispensable, y solicitará consentimiento previo y expreso a los titulares, informando sobre la finalidad exclusiva de su tratamiento cuando:

- a) El titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización;
- b) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización;
- c) El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías cualquier otro tipo de organización pública o privada, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular;
- d) El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- e) El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares;

Adicionalmente, la Defensoría del Pueblo garantiza el cumplir con las siguientes obligaciones:

- Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, la identificación de datos objeto de tratamiento que son de carácter sensible y la finalidad del tratamiento, y obtener el consentimiento expreso.
- No condicionar ninguna actividad a que el titular suministre datos sensibles (salvo que exista una causal legal o contractual para hacerlo)

### 2.3. DATOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes<sup>1</sup> está proscrito excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la ley 1581 de 2012, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- a. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal o tutor del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos.

### 2.4. A QUÉ DATOS PERSONALES NO LES APLICA LA LEY

- a. A las bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico.
- b. Las que tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.
- c. Las que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia.
- d. Las que contengan información periodística y otros contenidos editoriales.
- e. Las bases de datos con información financiera, crediticia, comercial y de servicios, y de los censos de población y vivienda.

---

<sup>1</sup> De acuerdo con lo previsto en la Constitución Política de Colombia en sus artículos 44 y 45 y en concordancia con el Código de la Infancia y la Adolescencia, los derechos de los menores deben ser interpretados y aplicados de manera prevalente y, por lo tanto, deben ser observados con especial cuidado. Conforme lo señalado en la Sentencia C-748/11 de la Corte Constitucional, las opiniones de los menores deben ser tenidos en cuenta al momento de realizar algún tratamiento de sus datos.



### 3. BASES DE DATOS DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

En desarrollo de los servicios ofrecidos por la Defensoría del Pueblo a los diferentes usuarios, registra los datos personales y realiza el control a la gestión, a través de los siguientes sistemas de información:

#### INSTITUCIONALES

VisionWeb

#### INTERINSTITUCIONALES

SIIJT - Sistema de Información de Justicia Transicional

FIJD - Formato único de Declaración

#### ADMINISTRATIVOS Y OTROS

SIAF - Sistema de Información Administrativo y Financiero

SIID - Sistema de Información de Investigaciones Disciplinarias

Orfeo, Laser Fiche, y Post@l - Gestión Documental

#### 3.1. ADMINISTRACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

El manejo de las bases de datos de información personal tienen dos componentes básicos, (i) la administración funcional, ejercida por cada una de las áreas que registran información, y (ii) la administración técnica, realizada por funcionarios del Grupo de Sistemas.

#### 3.2. MECANISMOS DE SEGURIDAD, PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE LAS BASES DE DATOS

Las copias de seguridad son almacenadas como primera medida en los discos duros de los servidores, luego son guardadas en medios ópticos o digitales, los cuales son remitidos semanalmente a la subdirección de servicios administrativos para que sean llevados a custodia fuera de la entidad.

Los servidores que almacenan dichas bases de datos poseen firewalls de software a nivel de sistema operativo y se encuentran en DMZ de un Firewall físico marca CISCO como segunda capa de seguridad; Estos elementos de Seguridad son monitoreados por el Jefe del Grupo, asignado para tal fin. (Existen dos capas de seguridad uno a nivel de software y otro a nivel de hardware)

Para el sistema de gestión documental SGD, se realiza copia de seguridad diaria (automática) de la información y estructura de la base de datos del SGD (incluyendo sus esquemas) y para la optimización de gestión documental: Cada mes (en forma manual) se está realizando un procedimiento de optimización para mejorar los tiempos de respuesta de las consultas a la BD, este procedimiento se conoce como optimización de Estadística.

Para el sistema de información de alertas tempranas, dado su nivel especial de confidencialidad de información, su administración y sistema de copias de seguridad es gestionado por el grupo de ingenieros adscritos al proceso de la Defensoría Delegada SAT.

#### **4. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACION**

La Defensoria del Pueblo reconoce y garantiza a los titulares de los datos personales los siguientes derechos fundamentales:

- a. Acceder, conocer, actualizar y rectificar los datos personales que reposen en sus bases de datos.
- b. Solicitar prueba de la existencia de la autorización otorgada por el titular a la entidad para el tratamiento de datos, salvo las excepciones de ley.
- c. Recibir información de la institución, previa solicitud, respecto al uso dado a sus datos personales.
- d. Modificar y revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos personales, cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales vigentes.
- e. Tener conocimiento y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

##### **4.1. DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

La Entidad garantiza el derecho de acceso a la información, solamente a los titulares de datos personales privados y sus causahabientes, previa acreditación de tal calidad, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de éste, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales tratados, a través de cualquier medio de comunicación, incluyendo los electrónicos que permitan el acceso directo del titular.

Dicho acceso, se sujeta a los límites establecidos en el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, los titulares de datos personales o sus causahabientes podrán consultar sus datos en forma gratuita una vez al mes o cuando se presenten cambios sustanciales en las políticas de tratamiento; en los demás casos el titular o sus causahabientes deberá cancelar los gastos de reproducción y de envío.

##### **4.2. DEL DERECHO DE CONSULTA DE LA INFORMACIÓN**

Los titulares de los datos personales podrán consultar la información de carácter personal que repose en cualquier base de datos de la Defensoría del Pueblo. En consecuencia, se garantiza el derecho a la consulta exclusivamente sobre los datos personales privados, sensibles y de menores, suministrando a las personas titulares la información contenida en las bases de datos y que estén bajo el control de esta entidad.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales, la Defensoría del Pueblo garantiza:

- a. Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes y seguros;
- b. Establecer formularios, sistemas y otros métodos que se informarán en el aviso de privacidad;
- c. Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que se encuentren en operación.

#### **4.3. DEL DERECHO A RECLAMAR**

El titular de los datos personales que considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrá solicitar o reclamar a la Defensoría del Pueblo el cumplimiento de estos, a los cuales nos referiremos más adelante.

#### **4.4. DEL DERECHO A LA RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS**

La Defensoría del Pueblo se obliga a rectificar y actualizar a solicitud del titular, su causahabiente o su representante, la información de carácter personal, que resulte incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados.

Al respecto, la Defensoría del Pueblo tendrá en cuenta lo siguiente:

- a. En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales, el titular o su representante, debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.
- b. La Defensoría del Pueblo, tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando beneficien al titular de los datos personales. En consecuencia, se podrán habilitar

medios electrónicos u otros que la entidad considere pertinentes y seguros.

- c. La Defensoría del Pueblo, podrá establecer formularios, formatos, sistemas y otros métodos, que serán informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web u oficinas de la entidad.

#### 4.5. DEL DERECHO A LA SUPRESIÓN DE DATOS

El titular de datos personales, tiene el derecho en todo momento, a solicitar a la Defensoría del Pueblo, la supresión (*eliminación*) de sus datos personales, para lo cual se tendrán en cuenta los siguientes supuestos:

- a. Que los mismos no estén siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente sobre Protección de Datos Personales.
- b. Que hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- d. Que se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recogidos.

Esta supresión implica la eliminación o borrado seguro, total o parcial, de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por la entidad.

El derecho de supresión no es un derecho absoluto, la Defensoría del Pueblo como responsable del tratamiento de datos personales, puede negar o limitar el ejercicio del mismo cuando:

- a. El titular de los datos tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular, para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.
- d. Los datos sean datos de naturaleza pública y correspondan a los registros públicos, los cuales tienen como finalidad su publicidad.

#### 4.6. DEL DERECHO A REVOCAR LA AUTORIZACIÓN

Todo titular de datos personales que correspondan a personas naturales, puede revocar en cualquier momento, el consentimiento al tratamiento de éstos, siempre y cuando, no lo impida una disposición legal o contractual.

En los casos que sea posible la revocatoria de la autorización, se atenderá bajo las siguientes dos modalidades:

- a. **Total:** Sobre la totalidad de finalidades consentidas, esto es, que la Defensoría del Pueblo debe dejar de tratar por completo los datos del titular de datos personales.
- b. **Parcial:** Sobre ciertas finalidades consentidas. En este caso, la Defensoría del Pueblo deberá suspender parcialmente el tratamiento de los datos del titular. Se mantienen entonces otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada, puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

El derecho de revocatoria no es un derecho absoluto y la Defensoría del Pueblo como responsable del tratamiento de datos personales, puede negar o limitar el ejercicio del mismo cuando:

- a. El titular de los datos tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b. La revocatoria de la autorización del tratamiento obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular, para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.
- d. Los datos sean datos de naturaleza pública y correspondan a los registros públicos, los cuales tienen como finalidad su publicidad.

#### 5. DEBERES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Entidad tiene presente que los datos personales son de propiedad de las personas a las que se refieren y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos.

Así mismo, se hará uso de dichos datos solamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y respetando, en todo caso, a saber:

### **5.1. DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Los responsables del tratamiento de datos personales, encargados del manejo de bases de datos y/o el tratamiento de los datos, deben:

- a. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular;
- c. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e. Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento;
- h. Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley;
- i. Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular;
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley;
- k. Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;

- l. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos;
- m. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares;
- n. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 5.2. DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

Los encargados del tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento, deben:

- a. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley;
- d. Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- e. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la ley;
- f. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares;
- g. Registrar en la base de datos la leyenda "*reclamo en trámite*" en la forma en que se regula en la ley;
- h. Insertar en la base de datos la leyenda "*información en discusión judicial*" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;
- i. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;



- j. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;

### **5.3. DEBER DE SECRETO Y CONFIDENCIALIDAD**

La Entidad garantiza y exige a toda persona que intervenga en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal privado, sensible o de menores, el secreto profesional, respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar su vinculación laboral con la Defensoría del Pueblo.

## **6. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

### **6.1. GENERALIDADES SOBRE LA AUTORIZACIÓN**

La Entidad solicitará previamente la autorización para el tratamiento de datos personales por cualquier medio que permita ser utilizado como prueba. Según el caso, dicha autorización puede ser parte de un documento más amplio como por ejemplo, de un contrato, o de un documento específico (formato, formulario, otrosí, etc.).

En caso de tratarse de datos de carácter personal privados correspondientes a personas naturales, la descripción de la finalidad del tratamiento de los datos se informará mediante el mismo documento específico o adjunto. La Defensoría del Pueblo informará al titular de los datos lo siguiente:

- a. El tratamiento al que serán sometidos sus datos personales y la finalidad específica del mismo.
- b. Los derechos que le asisten como titular.
- c. La página web, correo electrónico, dirección física y demás canales de comunicación por los cuales podrá formular consultas y/o reclamos ante el responsable o encargado del tratamiento.
- d. El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.

#### **6.1.1. Casos en que no se requiere autorización**

La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

- a. Información requerida por una Entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.



- b. Datos de naturaleza pública.
- c. Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e. Datos relacionados con el registro civil de las personas.

## 7. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES EJERZAN SUS DERECHOS

### 7.1. GENERALIDADES

- a. Cualquier consulta o reclamo frente a derechos inherentes de los titulares sobre datos de carácter personal se debe realizar mediante el formato único de peticiones (página web) de la Defensoría del Pueblo.
- b. Los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación de la autorización de datos personales son personalísimos y podrán ser ejercidos únicamente por el titular. No obstante, el titular podrá actuar a través de apoderado cuando aquel se encuentre en situación de incapacidad o minoría de edad hechos que le imposibiliten el ejercicio personal de los mismos, en cuyo caso será necesario que el apoderado acredite tal condición.
- c. No se exigirá ningún valor o tasa alguna por el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión o revocación de la autorización cuando se trate de datos personales de personas naturales.
- d. Con el objeto de facilitar el ejercicio de estos derechos, La Defensoría del Pueblo ha puesto a disposición de los interesados, los formatos físicos o electrónicos adecuados a esta finalidad.

### 7.2. PROCEDIMIENTOS

#### 7.2.1. Consultas

##### Requisitos para la atención de Consultas.

- a. Si la consulta es por escrito: Se debe enviar una comunicación sea física o electrónica, esta debe contener como mínimo la solicitud, fotocopia del documento de identificación, dirección de contacto (física o electrónica) y teléfono para efectos de notificación; para el representante o apoderado del titular, documento autenticado que acredite la representación, si es el caso.

- c. Si la consulta es verbal: La persona interesada en ejercer este derecho, previa acreditación de la calidad en que actúa, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud. Cualquiera que sea el medio utilizado para ejercer este derecho.

### **Términos para la atención de consultas.**

Independientemente del mecanismo que se implemente para la atención de solicitudes de consulta, éstas serán atendidas de conformidad en lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.

En el evento en el que una solicitud de consulta no pueda ser atendida dentro del término antes señalado, se informará al interesado antes del vencimiento del plazo las razones por las cuales no se ha dado respuesta a su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **7.2.2. Reclamos**

El titular que considere que la información contenida en una base de datos de la Defensoría del Pueblo deba ser objeto de alguna corrección, actualización o supresión o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la normatividad sobre protección de datos personales, podrá presentar un reclamo ante el responsable del tratamiento.

El reclamo lo podrá presentar el titular teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y los siguientes presupuestos generales:

**Reclamo incompleto:** si del análisis el reclamo se considera incompleto la Defensoría del Pueblo inmediatamente requerirá al titular para que éste subsane las fallas o errores dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo.

**Desistimiento:** se considera desistido el reclamo que no atienda el requerimiento (derivado del reclamo incompleto) de la Defensoría del Pueblo dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del requerimiento.

**Incompetencia:** ante la falta de competencia de la Defensoría del Pueblo para resolver el reclamo, se remitirá a la autoridad pública o privada que corresponda en un plazo máximo de dos (2) días hábiles y se informará al interesado del trámite dado.

**Registro:** recibido el reclamo completo, se registrará en la base de datos con el aviso “*reclamo en trámite*” y se indicará el motivo del mismo, el término para el

registro no podrá exceder los dos (2) días hábiles contados a partir de su recibo, el aviso permanecerá hasta que el reclamo sea resuelto.

**Término para resolver:** el plazo para resolver el reclamo es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

**Excepción:** cuando no fuere posible atender el reclamo dentro del término inicial, la Defensoría del Pueblo informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, en ningún caso el término para responder el reclamo podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Así mismo el titular de la información puede ejercer en cualquier momento estos derechos, previo cumplimiento de los requisitos establecidos para ello por la Defensoría del Pueblo. Al respecto, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a. En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales, el titular o su representante, debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.
- b. La Defensoría del Pueblo, tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando beneficien al titular de los datos. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que la Defensoría del Pueblo considere pertinentes.
- c. La Defensoría del Pueblo, podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos, que serán informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.
- d. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta al titular y no se acredite que la misma actúa en representación legítima, se tomara como no presentada.

El titular de datos personales tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a la Defensoría del Pueblo, la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
- b. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- a. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados.

#### **Requisitos para la atención de reclamos, rectificaciones, actualización o supresión de datos.**

- a. El reclamo se formulará mediante el formato único de peticiones que se encuentra en la página web de la Defensoría del Pueblo, con la descripción clara y detallada de los hechos que dan lugar al reclamo, se debe adjuntar fotocopia del documento de identificación, indicar dirección de contacto (física o electrónica) y teléfono para efectos de notificación; para el representante del titular, documento autenticado que acredite la representación, si es el caso.
- b. La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud.

#### **Términos para la atención de Reclamos.**

El término máximo para atenderlo 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.

#### **7.2.3. Revocar Autorización**

Todo titular de datos personales puede revocar, en cualquier momento, el consentimiento al tratamiento de éstos siempre y cuando no lo impida una disposición constitucional, legal o contractual. Para ello, la Defensoría del Pueblo deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que le permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse:

**La primera**, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que Defensoría del Pueblo deba dejar de tratar por completo los datos del titular.

**La segunda**, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios, campañas, cursos entre otros. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a

salvo otros fines del tratamientos que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

#### **Requisitos para la atención de revocatoria de autorizaciones.**

- a. La comunicación sea física o electrónica debe contener como mínimo fecha de solicitud, fotocopia del documento de identificación, dirección de contacto (física o electrónica) y teléfono para efectos de notificación; para el representante del titular, documento autenticado que acredite la representación, si es el caso.
- b. La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud.

#### **Términos para la atención de Revocatorias.**

El término máximo para atenderlo 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.

## **8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

### **8.1. MEDIDAS DE SEGURIDAD**

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, La Defensoría del Pueblo adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

### **8.2. IMPLEMENTACION DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD**

La Defensoría del Pueblo, mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y al sistema de información.

El procedimiento deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) Capacitación del personal de la Defensoría del Pueblo acerca de la política de tratamiento de datos personales y los mecanismos y protocolos de seguridad para el tratamiento de estos.

- b) Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los recursos protegidos.
- c) Funciones y obligaciones del personal.
- d) Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción del sistema de información que los tratan.
- e) Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- f) Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- g) Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente.
- h) Medidas a adoptar cuando un soporte o documento sea transportado, desechado o reutilizado.
- i) El procedimiento deberá mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización del mismo.
- j) El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales.