

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	2
A. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA.....	3
B. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	3
C. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA.....	4
2. DESARROLLO.....	4
2.1. FORTALEZAS.....	4
2.2. HALLAZGOS (OPORTUNIDADES DE MEJORA- OBSERVACIONES).....	5
<input type="checkbox"/> Observación No. 1. Debilidad en la redacción del riesgo y controles. Se retira la observación.	5
<input type="checkbox"/> Observación No. 2. Falta de monitoreo en las actividades del plan de tratamiento del riesgo y materialización del riesgo. Se retira la observación.....	8
<input type="checkbox"/> Observación No. 3. Riesgos No Identificados en el Mapa de Riesgos.....	13
<input type="checkbox"/> Observación No. 4. No Inclusión de la Cláusula de Tratamiento de Datos Personales en Contratos Suscritos por la Entidad – Transversal Grupo De Contratación.....	15
<input type="checkbox"/> Observación No. 5. Debilidades en el establecimiento de lineamientos a supervisores de contratos para la correcta supervisión/aplicación de la Cláusula de Tratamiento de Datos Personales – Transversal Grupo de Contratación.....	19
<input type="checkbox"/> Observación No. 6. Deficiente Comunicación y Difusión de Lineamientos.....	24
<input type="checkbox"/> Observación No. 7. Deficiente Articulación y Coordinación en la Emisión de Lineamientos y Acciones para la Protección de Datos Personales.....	29
<input type="checkbox"/> Observación No. 8. Afectación de la Memoria Institucional del Proceso de Gestión Integral de Datos Personales.....	34
<input type="checkbox"/> Observación No. 9. – Debilidades en Creación, Diseño y Seguimiento de los Indicadores del Proceso.....	39
<input type="checkbox"/> Observación No. 10. Seguridad de la Información - Confidencialidad, Integridad, Disponibilidad de la Información.	42
<input type="checkbox"/> Observación No. 11. Incumplimiento de tiempos y de verificación de documentos Trámite 422 – Evento 418 Reclamo.....	46
3. RECOMENDACIONES.....	49
4. CONCLUSIONES.....	49
5. PLAN DE MEJORAMIENTO.....	51

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

**Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final**

1. INTRODUCCIÓN

La ley 1581 de 2012 “*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*”, en su artículo 19 designa a la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, como la Autoridad de Protección de Datos.

Por otra parte, en virtud de lo establecido en el artículo 2.2.2.25.4.4 del Decreto 1074 de 2015, mediante Resolución 12356 de 2022 se designa a la Oficina Asesora de Planeación (OAP) como Oficial de Protección de Datos Personales¹, quien a su vez crea el Proceso de Gestión Integral de Datos Personales (CS0CS05-C01), teniendo la responsabilidad, no solo de cumplir el objetivo y funciones asignadas, sino de ser punto de referencia de esta función (Oficial de Datos Personales – Tratamiento de Datos Personales) a nivel público y privado pues, la misma entidad es la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

Así las cosas, debido a la importancia del mencionado Proceso y en cumplimiento del Programa Anual de Auditorías 2025 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, la Oficina de Control Interno efectuó la auditoría de Gestión al Proceso Gestión Integral de Datos Personales (CS0CS05-C01).

La auditoría se desarrolló mediante la aplicación de técnicas de auditoría que se enfocaron en conocer y revisar: (i) la aplicación del procedimiento y actividades actuales del proceso, (ii) los riesgos identificados por el proceso, (iii) los indicadores formulados, (iv) la inclusión y aplicación de cláusulas de protección y tratamiento de datos personales en los contratos que suscribe la entidad, (v) la aplicación de la anonimización de datos personales como forma de protección de los mismos, (vi) los tiempos de respuesta de las solicitudes de consulta, reclamos y quejas relacionados con datos personales a cargo de la entidad, (vii) el cumplimiento de normatividad aplicable y establecimiento de lineamientos (y seguimiento a los mismos) por parte del Oficial de Datos Personales; y (viii) el manejo, consolidación y reporte de bases de datos de la entidad al Registro Nacional de Bases de Datos.

Lo anterior, el marco de implementación de Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG que ha sido adoptado por la entidad y específicamente se encuentra vinculada intrínsecamente al desarrollo y fortalecimiento de las Políticas de Gobierno y Ley de Transparencia implementadas por la entidad, que forman parte fundamental del MIPG.

¹ Resolución 12356 de 2022. Artículo 3. Funciones.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

**Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final**

Es importante anotar que dentro del desarrollo de la auditoria se presentó un informe preliminar al auditado del resultado de la evaluación efectuada, con el fin de conocer los comentarios que considerara pertinentes, objetar los aspectos presentados o para manifestar su conformidad con el contenido de este. La OAP dio respuesta al informe preliminar, la cual fue tenida en cuenta e incluida en el presente informe, como resultado del análisis efectuado de las once (11) observaciones incluidas en el informe preliminar, para el informe final fueron retiradas dos (2) observaciones quedando en firme nueve (9).

A. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Objetivo General

Evaluar el gobierno, riesgos y adecuado diseño y ejecución de los controles establecidos en las acciones propias de las actividades que desarrolla el proceso CS0CS05-C01– Gestión Integral de Datos Personales, así como verificar el establecimiento y seguimiento de lineamientos estratégicos en materia de gestión y protección de datos personales en la Entidad, con el fin de presentar observaciones, recomendaciones y/o oportunidades de mejora, mediante la identificación de debilidades y fortalezas.

Específicos:

- a) Evaluar la efectividad de los controles e indicadores establecidos para garantizar el cumplimiento del procedimiento SC005-P01, así como la normatividad interna y externa aplicable a la gestión.
- b) Verificar la ejecución de las actividades establecidas en el procedimiento, políticas e instructivas del proceso, así como la normatividad interna y externa aplicable a la gestión.
- c) Evaluar la eficacia de los controles establecidos para garantizar la integridad documental, gestión y seguridad de la información, así como la protección de datos personales de los expedientes administrados por el proceso auditado.

B. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Realizar auditoría integral a la gestión del proceso CS0CS05-C01 – Gestión Integral de Datos Personales, así como la evaluación de los procedimientos e instructivos respectivos, correspondientes al período comprendido entre el 1° de enero de 2024 y el 31 de enero de 2025.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

No obstante, en caso de requerirse se incorporarán hechos adicionales que se evidencien en la ejecución de la auditoría, que estén por fuera del período u objeto definido en este alcance, hechos que quedarán habilitados para la evaluación que se adelante.

C. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

- ✓ Constitución Política de Colombia de 1991, Artículo 15.
- ✓ Ley 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- ✓ Ley 1266 de 2008, Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas 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; artículos 16, 17 y 18.
- ✓ Resolución No. 12356 de 2022 de la Superintendencia de Industria y Comercio
- ✓ CS005-I01-Instructivo Actividades Registro Nacional De Bases De Datos
- ✓ CS005-POL01 - Política De Tratamiento De Datos Personales -
- ✓ CS005-P01-Procedimiento para actualizar, rectificar suprimir información y/o revocar autorizaciones en Protección de Datos Personales
- ✓ CS0CS05-I01 - Instructivo Anonimización Actos Administrativos De Contenido Particular Y Concreto
- ✓ Guía oficial de protección de datos personales, SIC, 2021.
- ✓ Circular externa No. 003 de 22 de agosto de 2024 *“Instrucciones para los administradores societarios en relación con el tratamiento de Datos Personales.”*
- ✓ Circular externa No. 002 de 2015 emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- ✓ Demás normas internas y externas aplicables.

2. DESARROLLO

2.1. FORTALEZAS

- Amplio conocimiento y manejo del tema (Protección y Tratamiento de Datos Personales) por parte de la profesional-contratista encargada de las tareas que corresponden a la OAP en su rol de Oficial de Datos Personales.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

- Se destaca la disposición, compromiso y entrega de información de manera eficiente y oportuna por parte del proceso, toda vez que la entrega de documentación fue completa y puntual.

2.2. HALLAZGOS (OPORTUNIDADES DE MEJORA- OBSERVACIONES)

- **Observación No. 1. Debilidad en la redacción del riesgo y controles. Se retira la observación.**

Criterio

El numeral 7.3.1 de la SC01-P03 - Metodología para la Administración del Riesgo V.9., indica que identificar controles consiste en “*identificar los controles que en la actualidad se ejecutan o definir nuevos con el fin de prevenir la ocurrencia del riesgo o mitigar los efectos de su materialización.*”

Para una adecuada redacción del control se deben tener en cuenta los siguientes pasos, contemplados en la metodología:

“(...) Paso 5: Se debe establecer el cómo se realiza la actividad de control. El control debe indicar el cómo se realiza, de tal forma que se pueda evaluar si la fuente u origen de la información que sirve para ejecutar el control es confiable para la mitigación del riesgo.

Paso 6: Se debe indicar qué pasa con las observaciones o desviaciones resultantes de ejecutar el control. El control debe indicar qué pasa con las observaciones o desviaciones como resultado de ejecutar el control. Si como resultado de un control preventivo o detectivo se observan diferencias o aspectos que no se cumplen, la actividad no debe continuar hasta que se subsane la situación o si es un control que corrige la materialización de un riesgo debe gestionarse de manera oportuna los correctivos o aclaraciones a las diferencias presentadas. (...)”

Por otra parte, en el numeral 2.5 Descripción del riesgo y 3.2.2.1 Estructura para la descripción del control, de la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, V6. Se establece una adecuada redacción y estructura de los riesgos y controles.

Condición

Realizada la prueba de recorrido se pudo establecer que existen debilidades en la redacción de riesgos y controles que deben ser revisados y mejorados, conforme a lo dispuesto en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, V6, del DAFP.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

Para la vigencia 2024, el riesgo fue *“INDEBIDA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - durante el derecho al acceso a la información y la transparencia. (Ley 1712 de 2014)”*, donde se observa el impacto y la causa inmediata, sin embargo, no se evidencia la causa raíz, la cual nos permite información esencial para la definición de controles.

Para la vigencia 2025, se evidencia dos riesgos de gestión:

- ✓ INCUMPLIMIENTOS LEGALES - durante el cumplimiento del derecho al acceso a la información y la transparencia. (Ley 1712 de 2014) - durante el cumplimiento del derecho al acceso a la información y la transparencia. (Ley 1712 de 2014)
- ✓ INCUMPLIMIENTOS LEGALES - Al no dar respuesta en los términos establecidos en la Ley 1581 de 2012. - Al no dar respuesta en los términos establecidos en la Ley 1581 de 2012.

Donde se evidencia que no se cuenta con la estructura propuesta para la redacción del riesgo de acuerdo con la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, V6, del DAFP, Por ejemplo:

De acuerdo con la metodología del DAFP, la estructura propuesta para la redacción del riesgo, para el riesgo: Posibilidad de afectación reputacional

- **Impacto:** Posibilidad de afectación reputacional
- **Causa inmediata:** por la divulgación de datos personales no autorizados
- **Causa raíz:** debido a la falta de seguimiento y control la implementación de medidas de protección de datos.

Causa

Debilidad en la aplicación de la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, V6. DAFP.

Efecto

No es posible valorar la probabilidad y el impacto si el riesgo no está bien definido.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

Respuesta del proceso auditado

“(...) Es importante aclarar que, la consulta pública de trámites se entiende como un medio de divulgación que garantiza el principio de transparencia activa en torno a la publicidad de las actuaciones judiciales, por esa razón, el control de acceso que hoy se encuentra establecido en la consulta pública de trámites responde al cumplimiento del principio de circulación restringida documentado en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012:

“f) Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley;

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;”

Por consiguiente, la causa raíz se basa en las fallas que puedan presentarse en el control de acceso establecido en la consulta pública de trámites, como quiera que, el acceso a las actuaciones judiciales dejaría de ser técnicamente controlable.

De otra parte, esta Oficina controvierte sobre la afirmación utilizada por la OCI en torno a la “divulgación de datos personales no autorizados”, dado que el literal a del artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 establece que no será necesaria la autorización de datos personales en los siguientes eventos:

Artículo 10. Casos en que no es necesaria la 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;*

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la presente ley.

Como consecuencia de lo anterior, son las firmas de abogados o terceros las que realizan un tratamiento no autorizado sobre los datos personales de los usuarios de la Entidad, como quiera que, el contacto que realizan no se encuentra amparado bajo ninguna de las excepciones previstas en el precitado artículo.

(...) La OAP evaluó tanto la probabilidad como el impacto del riesgo identificado “Posibilidad de afectación reputacional por quejas y reclamos presentados por los distintos grupos de valor de la Entidad, debido a fallas en los controles de identificación personal en la consulta pública de trámites”, basados en el número de reclamos recibidos por acceso no autorizado recibidos, se determinó que la probabilidad de ocurrencia del riesgo es “muy alta” y el impacto de su materialización es “catastrófico”, ubicando al riesgo en una zona extrema en el mapa de calor, de acuerdo con la Etapa 2 del procedimiento SC01-P03 – Metodología para la Administración del Riesgo.

Para terminar, la Oficina Asesora de Planeación manifiesta que el riesgo fue actualizado para la presente vigencia (2025).”.

Análisis Oficina de Control Interno

Se aceptan los argumentos presentados, en consecuencia, se retira esta observación y no se debe realizar plan de mejoramiento.

- **Observación No. 2. Falta de monitoreo en las actividades del plan de tratamiento del riesgo y materialización del riesgo. Se retira la observación.**

Criterio

Política administración de riesgos, código: SC01-POL01 en el numeral 7 opciones de manejo - niveles de aceptación del riesgo, que señala “Realizar un monitoreo TRIMESTRAL frente al desempeño y reportar los avances a la Oficina Asesora de Planeación”

Metodología para la administración del riesgo 7.7 etapa 7: realizar monitoreo, evaluación y seguimiento 7.7.1 realizar monitoreo, donde menciona: El monitoreo de los riesgos lo realiza el líder del proceso a través de la revisión permanente de la implementación de los controles

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

**Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final**

determinados en el mapa de riesgo, la ejecución de las actividades formuladas dentro del plan de tratamiento del riesgo, así como de la identificación de los riesgos materializados.

Condición

El equipo auditoría verificó en el Sistema Integral de Gestión Institucional SIGI, el monitoreo de las actividades establecidas en el plan de tratamiento de riegos, sin embargo, no se evidenció ningún soporte como se evidencia en el siguiente pantallazo:

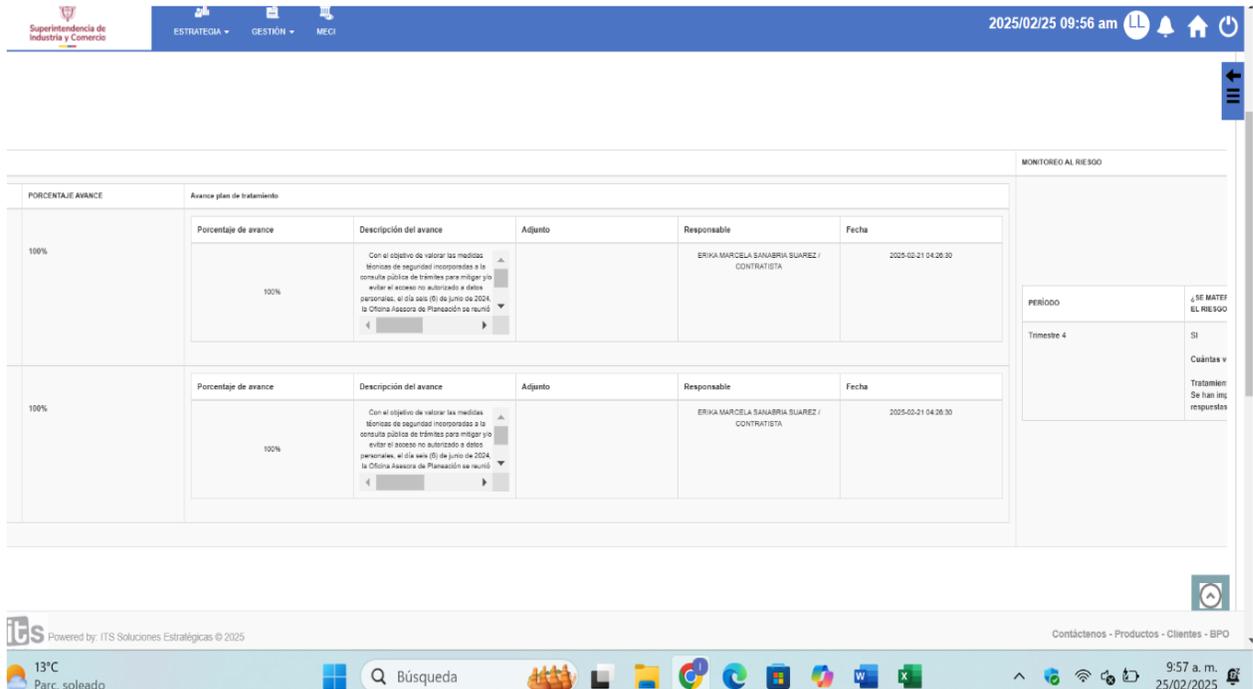


Imagen 1. Fuente. <https://sigi.sic.gov.co/>

Ahora bien, en el momento que el equipo auditor dio inicio su etapa de ejecución, el proceso realizó el cargue de evidencias, a continuación, se relaciona se presentan las actividades establecidas en el plan de tratamiento del proceso:

a. PLAN DE TRATAMIENTO DEL RIESGO AÑO 2024

Para el año 2024 se puedo evidenciar lo siguiente:

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

**Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final**

RIESGO DE GESTIÓN	ACTIVIDADES PLAN DE TRATAMIENTO	OBSERVACIONES OCI
<p>INDEBIDA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - durante el derecho al acceso a la información y la transparencia. (Ley 1712 de 2014)</p>	<p>Solicitar una auditoría de vulnerabilidades al Sistema de Trámites y a la consulta pública del sistema de trámites, con el propósito de identificar brechas de seguridad de la información en la consulta de expedientes.</p>	<p>Se evidencia un chat de teams de la OAP, un memorando con radicado No. 24-246150- -0-0, con fecha del 11 de junio de 2024, asunto. Medidas para contener e investigar el acceso no autorizado y el abuso de información que vienen realizando diferentes bufetes de abogados.</p> <p>Se evidencia que los soportes de la actividad “Solicitud dirigida a la OTI”, no se encuentran cargados en SIGI.</p> <p>Se recomienda el cargue de los soportes y/o evidencias en el SIGI trimestralmente como se encuentra establecido en el numeral 7 de la Política de Administración de Riesgos. En el SIGI señala que se ha materializado el riesgo, 120 veces.</p> <p>Donde el proceso concluye que:</p> <p>(...) Respecto al control Solicitar a la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales promover el uso de sitio partes a sus grupos de valor se concluye que la actividad propuesta fue eficiente, pero no efectiva. Dado que, a la fecha la estabilización del nuevo aplicativo continua en progreso y de forma lenta. Aunado a lo anterior, los casos sobre acceso no autorizado por parte de bufete continúan presentándose, pese a las últimas intervenciones técnicas sobre la consulta pública de trámites.</p> <p>(Subrayado fuera del texto). Por lo anterior, se sugiere que el proceso revise la posibilidad de implementar otros controles que sean efectivos y subsane la causa raíz.</p>
	<p>Solicitar a la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales promover el uso de sitio partes a sus grupos de valor</p>	<p>Se evidencia un memorando radicado No. 23-148640- -0-0, fecha 30 de marzo de 2023, tema, adjunto las Directrices y Medidas Correctivas en protección de personales.</p> <p>Por lo anterior, se observa que la evidencia no corresponde a la actividad establecida en el plan de tratamiento, con fecha de inicio 15-10-2024 y fecha final 15-11-2024.</p> <p>Se recomienda el cargue de los soportes y/o evidencias en el SIGI trimestralmente como se encuentra establecido en el numeral 7 de la Política de Administración de Riesgos.</p>

Tabla No.1. Elaboración OCI.

	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

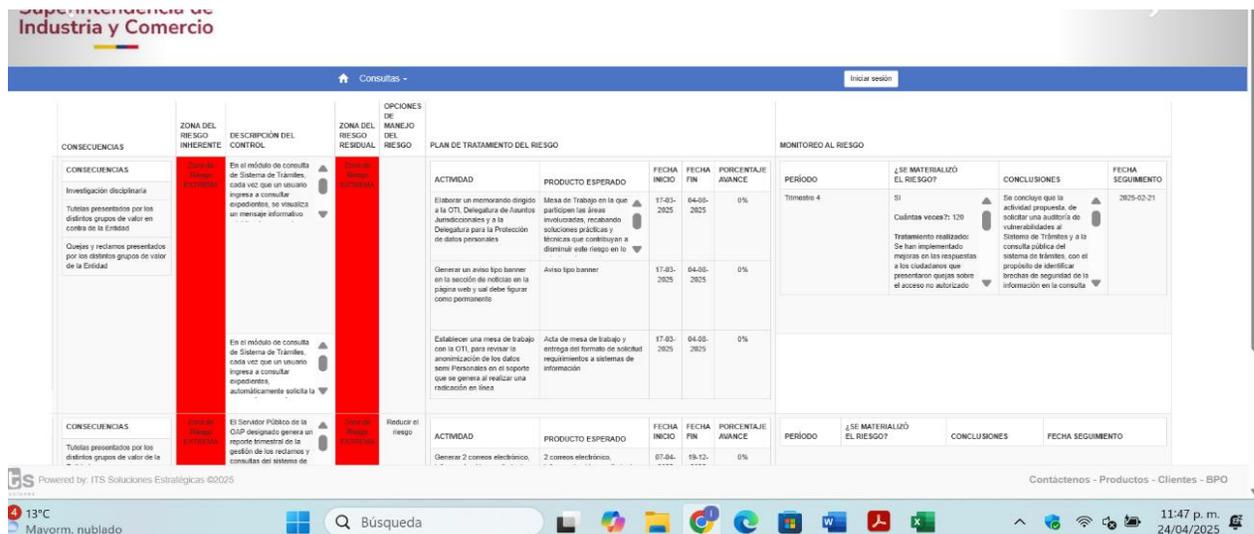
**Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final**

Como se observa en el cuadro anterior, el cargue de los soportes y/o evidencias de la ejecución de las actividades establecidas en el plan de tratamiento del riesgo se realizaron en fechas posteriores a las establecidas en el numeral ETAPA 7: REALIZAR MONITOREO, EVALUACION Y SEGUIMIENTO de la metodología para la administración del riesgo, Código: SC01-P03, V9.

Por otro lado, se evidenció que se materializó el riesgo “INDEBIDA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - durante el derecho al acceso a la información y la transparencia. (Ley 1712 de 2014)”, Sin embargo, no se evidenció el plan de mejoramiento de autocontrol o autoevaluación como lo señala el numeral 7.7.2 Elaborar plan de mejoramiento en caso de materialización de un riesgo de la metodología para la administración del riesgo, Código: SC01-P03, V9.

b. PLAN DE TRATAMIENTO DEL RIESGO AÑO 2025

Para el año 2025 se actualizaron los riesgos, controles y actividades del plan de tratamiento del riesgo, con fecha de inicio 17 de marzo de 2025 y fecha de finalización el 04 de agosto de 2025. Sin embargo, se evidencia la materialización del riesgo, como se observa en la siguiente imagen:



CONSECUENCIAS	ZONA DEL RIESGO INHERENTE	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	ZONA DEL RIESGO RESIDUAL	OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO	PLAN DE TRATAMIENTO DEL RIESGO	MONITOREO AL RIESGO
CONSECUENCIAS Investigación disciplinaria Tutelas presentadas por los distintos grupos de valor en contra de la Entidad Quejas y reclamos presentados por los distintos grupos de valor de la Ciudad	Alta	En el módulo de consulta de Sistema de Trámites, cada vez que un usuario ingresa a consultar expedientes, se realiza un mensaje informativo	Alta	Reducir el riesgo	ACTIVIDAD Elaborar un memorando dirigido a la CDT, Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales y a la Delegatura para la Protección de datos personales Generar un aviso tipo banner en la sección de noticias en la página web y así debe figurar como permanente Establecer una mesa de trabajo con la CDT, para revisar la armonización de los datos Personales en el soporte que se genera al realizar una radicación en línea	MONITOREO AL RIESGO PERÍODO: Trimestre 4 ¿SE MATERIALIZÓ EL RIESGO?: SI Cuántas veces?: 120 Tratamiento realizado: Se han implementado mejoras en las respuestas a los ciudadanos que presentaron quejas sobre el acceso no autorizado CONCLUSIONES: Se concluye que la actividad propuesta, de solicitar una auditoría de vulnerabilidades al Sistema de Trámites y a la consulta pública del sistema de trámites, con el propósito de identificar brechas de seguridad de la información en la consulta
CONSECUENCIAS Tutelas presentadas por los distintos grupos de valor de la	Alta	El Servidor Público de la DGP designado genera un reporte trimestral de la gestión de los reclamos y consultas del sistema de	Alta	Reducir el riesgo	ACTIVIDAD Generar 2 correos electrónicos,	MONITOREO AL RIESGO PERÍODO: Trimestre 4 ¿SE MATERIALIZÓ EL RIESGO?: SI Cuántas veces?: 120 Tratamiento realizado: Se han implementado mejoras en las respuestas a los ciudadanos que presentaron quejas sobre el acceso no autorizado CONCLUSIONES: Se concluye que la actividad propuesta, de solicitar una auditoría de vulnerabilidades al Sistema de Trámites y a la consulta pública del sistema de trámites, con el propósito de identificar brechas de seguridad de la información en la consulta

Imagen 2. Fuente: <https://sigi.sic.gov.co/>

Como se observa en la imagen, el riesgo materializado es del cuarto trimestre de la vigencia 2024, por lo que se evidencia un error en el aplicativo SIGI, en la actualización de riesgos del proceso.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

Causa

Debilidad en la aplicación de la metodología para la administración del riesgo y la política para la administración del riesgo.

Efecto

Materialización del riesgo, al no atacar la causa raíz.

Respuesta del proceso auditado

“(...) El riesgo identificado para el proceso se aprobó en el mes de diciembre de 2024, sin embargo, el módulo de riesgos presentó fallas en el proceso de aprobación, esta situación se reportó a la Oficina de Tecnología e Informática, con el propósito de subsanar el incidente, la fecha del ajuste del incidente se visualizó en el SIGI el día 7 de febrero de 2025 (Ver anexo 1. Correo reporte y solución incidente).

La OAP nunca desconoció la solicitud de monitoreo de riesgos realizada por el coordinador del Grupo de Gestión y Fortalecimiento Institucional, el 7 de enero de 2025 y con fecha máxima de reporte el día 24 de enero de 2025, conociendo la situación relacionada con la aprobación del riesgo en el módulo, la OAP registró y guardó el reporte del riesgo en un OneDrive, para que una vez solucionado el incidente este fuera cargado en el sistema, como se evidencia en la trazabilidad de correos del Anexo 2. Correo solicitud monitoreo de riesgos OAP.

Una vez el riesgo fue aprobado en el módulo del SIGI, se procedió a realizar el cargue de la información reportada, el día 21 de febrero.

(...) Frente a la observación “no se evidenció el plan de mejoramiento de autocontrol o autoevaluación como lo señala el numeral 7.7.2 Elaborar plan de mejoramiento en caso de materialización de un riesgo de la metodología para la administración del riesgo, Código: SC01-P03, V9”, esta Oficina manifiesta que, de acuerdo con lo mencionado en el procedimiento, los planes de mejoramiento no son obligatorios, pues están sujetos al análisis que haga el líder del proceso: “Analizar las causas que dieron lugar a la materialización del riesgo para determinar si se requiere o no un plan de mejoramiento con las acciones correctivas y preventivas necesarias, teniendo en cuenta las actividades descritas del documento CI01-I04 – Instructivo Planes de Mejoramiento.”

En este sentido, es importante señalar que la Oficina Asesora de Planeación decidió no implementar un plan de mejoramiento, ya que se optó por otras estrategias orientadas a mitigar la materialización del riesgo durante la vigencia del año 2025’.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

Análisis Oficina de Control Interno

Se aceptan los argumentos presentados, en consecuencia, se retira esta observación y no se debe realizar plan de mejoramiento.

➤ **Observación No. 3. Riesgos No Identificados en el Mapa de Riesgos**

Criterio

La metodología para la administración del Riesgo_V9 (SC01-P03) en el numeral 7.1 Etapa 1: Identificar el Riesgo, prevé:

7.1.4 Identificar las actividades críticas del proceso: Aunque en todas las actividades de un proceso se pueden presentar riesgos de diferente índole, es necesario priorizar las actividades críticas, a las cuales se les realizará el análisis de riesgos. Estas actividades son identificadas como críticas porque su ejecución tiene un mayor impacto sobre el resultado final esperado del proceso.

Adicionalmente, la Política Administración de Riesgos establece:

“1. Introducción/Presentación:

(...) Los líderes de proceso y los gestores fiscales deben ejecutar los lineamientos impartidos en la presente política, que permiten la identificación, análisis, valoración, monitoreo, seguimiento y tratamiento de los riesgos que puedan impactar el cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos y de proceso de la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante:

La identificación y documentación de riesgos de gestión (incluye los riesgos fiscales y de seguridad de la información) y de corrupción en los procesos.

Análisis y valoración de los riesgos identificados. El establecimiento de acciones de control correctivas, detectivas y preventivas para los riesgos identificados.

La actuación correctiva y oportuna ante la materialización de los riesgos identificados.(...)

5 responsables. (...) Primera Línea - Líderes de procesos y proyectos y equipos de trabajo (en general servidores públicos y contratistas de todos los niveles de la Entidad).

Responsabilidades Frente al Riesgo: Identificar y valorar los riesgos que pueden afectar los procesos a su cargo y actualizarlos cuando se requiera (...)”

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

Condición

Durante la ejecución de la Auditoría, se evaluó el riesgo de gestión del proceso SC05-C01 Gestión Integral de Datos Personales, publicado en el Sistema de Información de Gestión Institucional SIGI, donde se observa que el proceso cuenta con riesgos de gestión, pero no cuenta con riesgos de corrupción.

En la prueba de recorrido se identificó que el proceso no tiene documentado riesgos tales como:

- Posible riesgo de corrupción producto de la modificación de datos personales en los sistemas y aplicativos de la entidad, debido a la falta de seguimiento y verificación del cumplimiento de los requisitos legales (cedula – cámara de comercio).
- Riesgo de seguridad de la información, en cuanto a la pérdida de confidencialidad disponibilidad e integridad de información, considerando que al interior del proceso se cuenta con matrices, bases de datos, entre otros.

Es importante que el proceso evalúe la posibilidad de identificar el riesgo de corrupción ya que, su función implica control, vigilancia, asesoría y cumplimiento normativo, lo cual podría estar expuesto a presiones indebidas, conflictos de interés o manipulaciones externas.

Además, el proceso desarrolla actividades como tramitar las solicitudes de los ciudadanos, autoridades de control y otras entidades públicas, donde se manejan datos sensibles que deben tener mayor control y seguimiento.

Causa

Debilidades en la aplicación de lineamientos impartidos por la entidad respecto de la identificación de riesgos (causas, descripción).

Efecto

Posible materialización de riesgos no identificados por el proceso, lo que no permite tener controles documentados que permitan mitigar situaciones que pueden afectar el logro de los objetivos del proceso.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

Respuesta del proceso auditado

“La Oficina Asesora de Planeación manifiesta su conformidad parcial con la observación referente a la necesidad de incluir riesgos asociados a corrupción y a la seguridad de la información en el marco del proceso de Gestión Integral de Datos Personales. No obstante, esta dependencia se reserva el análisis específico de las causas inmediatas y de la causa raíz correspondiente.

Adicionalmente, frente a la recomendación de incorporar un riesgo relacionado con una eventual pérdida reputacional derivada de la concentración de funciones y conocimientos en una sola persona, la Oficina concuerda con la identificación de una situación crítica asociada a dicha concentración. Sin embargo, considera que esta situación constituye una causa potencial de riesgo y no un riesgo en sí misma.”

Análisis Oficina de Control Interno

Con base en los argumentos expuestos por el proceso auditado, se mantiene la observación en cuanto a la identificación de riesgos de corrupción y de seguridad de la información. Así mismo, se modifica la redacción de la observación en cuanto a la identificación del riesgo de *posibilidad de pérdida reputacional y económica por la concentración de funciones y conocimiento en una sola persona encargada del tratamiento de datos personales*, no obstante, deberá ser evaluado como posible causa en los riesgos del proceso.

- **Observación No. 4. No Inclusión de la Cláusula de Tratamiento de Datos Personales en Contratos Suscritos por la Entidad – Transversal Grupo De Contratación**

Criterio

Ley 1581 de 2012 *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”*.

- Artículo 17 – Deberes de los Responsables del Tratamiento.
- Artículo 18 – Deberes de los Encargados del Tratamiento.

Política de Tratamiento de Datos Personales de la SIC – SC005-POL01 Versión 1

- Numeral 8. Tratamiento y Finalidades.
- Numeral 9. Transferencia y Transmisión de Datos Personales: *“(…) En todo caso, cuando LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO transmita los*

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

datos a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, establecerá cláusulas contractuales o celebrará un contrato de transmisión de datos personales (...) (negrilla y subrayado propio)

- Numeral 11. Deberes de los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento.
- Numeral 11.1 Deberes de los Responsables del Tratamiento
- Numeral 11.2 Deberes de los Encargados del Tratamiento

Lineamientos Oficial de Datos Personales (OAP) 2023: Correo electrónico del 31 de julio de 2023 dirigido al Grupo de Trabajo de Contratos remitió los siguientes lineamientos: *“De acuerdo a tu correo precedente, encuentro que la cláusula que citada por tu jefe es viable para incorporar en los formatos de todos los estudios previos. No obstante, la he adaptado un poco para que no se interprete que cada nuevo proveedor va a manejar datos personales (...)*”.

Lineamientos Oficial de Datos Personales (OAP) 2024: Correo electrónico del 13 de diciembre de 2024 dirigido al Grupo de Trabajo de Contratos: *“De conformidad con las sugerencias planteadas por la OTI, es conveniente editar el parágrafo 1 de la cláusula séptima, con el fin de que sea mucho más fácil para los nuevos contrastas (personas jurídicas/personas naturales) consultar las obligaciones en materia de protección de datos personales cuando aplique el encargo por tratamiento de datos personales (...)*”.

Condición

Con el fin de determinar la inclusión de la cláusula de tratamiento de datos personales en los contratos suscritos por la entidad, se seleccionó una muestra de contratos para revisar el clausulado, teniendo en cuenta los valores de contratación y objeto contratado, así como se realizaron consultas escritas mediante correo electrónico y revisión de documentación, para encontrar una falta de cumplimiento de los lineamientos en materia de Tratamiento de Datos Personales en virtud de lo siguiente:

Total de Muestra - Contratos Revisados	64
Tipos de Contratos	
Prestación de Servicios	11
Prestación de Servicios Profesionales	34
Contrato Interadministrativo	3
Contratación Directa	7
Orden de Compra	5

 Superintendencia de Industria y Comercio	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

Compraventa	3
Compraventa y Suministros	1
Tipos de Persona (contratista)	
Jurídica	29
Natural	35
Tiene Cláusula de Tratamiento Datos Personales	
Si	51
No	13

Tabla No. 2. Elaboración OCI

En los contratos de prestación de servicios profesionales suscritos con personas naturales, se evidencia que todos los contratos revisados en la muestra contaban con una cláusula referente al tratamiento de datos personales que trata la Ley 1581 de 2012.

En seis (6) de los trece (13) contratos en donde no se encontró cláusula relativa al tratamiento de datos personales, se verificó que su objeto es la adquisición de suscripciones a plataformas de información, adquiridas mediante modalidad de contratación directa, por lo que no está obligada a la inclusión de la cláusula. Los siete (7) contratos restantes, correspondiente al 12%² sobre el total de la muestra, no contaban con la cláusula de tratamiento de datos personales, aun cuando sus objetos contractuales implican manejo de información en donde hay datos personales.

Ejemplo del incumplimiento del lineamiento de inclusión de la cláusula de tratamiento de datos personales es el caso del Contrato No. 2104 del 26 de junio de 2024 (del Grupo de Trabajo de Cobro Coactivo), cuyo objeto es “*Prestación de servicios para apoyar en las actuaciones de Cobro Persuasivo, adelantadas por la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de la implementación de herramientas tecnológicas*”, el cual fue suscrito con fecha posterior a junio 2023, fecha en la cual la OAP, junto con el Grupo de Contratación, establecieron el lineamiento de incluir la cláusula de tratamiento de datos personales en todos los estudios previos. Los siete contratos que no tienen cláusula de tratamiento de datos personales son:

Tipo Contrato	No. Cto Orden de Compra	Año	Objeto	Persona	Observación
Prestación de Servicios	2104	2024	Prestación de servicios para apoyar en las actuaciones de Cobro Persuasivo, adelantadas por la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de la implementación de herramientas tecnológicas.	Jurídica	Tiene cláusula confidencialidad, no de tratamiento de datos personales.

² Porcentaje calculado sobre 58 contratos, habiendo sacado los 6 contratos que no aplicaba la inclusión de la cláusula de tratamiento de datos personales.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

Tipo Contrato	No. Cto Orden de Compra	Año	Objeto	Persona	Observación
Prestación de Servicios	1996	2024	Prestación de servicios y de apoyo logístico a la gestión para el desarrollo y ejecución de actividades de Bienestar y Estímulos, eventos de divulgación y promoción de las Rutas de Creación de Valor MIPG (...).	Jurídica	Tiene cláusula confidencialidad, no de tratamiento de datos personales.
Prestación de Servicios	1486	2019	Prestación del servicio de logística integral a todo costo para la operación de las "Rutas del Consumidor" en todo el territorio Nacional	Jurídica	Tiene cláusula confidencialidad, no de tratamiento de datos personales.
Orden de Compra	2787 123338	2023	Contratar los servicios de alquiler de equipos de cómputo, equipos de impresión y escaneo para la Superintendencia de Industria y Comercio, (LOTE 18 - DESKTOP ESCRITORIO - IMPRESIÓN - Evento 14296 Simulador 20405)	Jurídica	Tiene cláusula confidencialidad, no de tratamiento de datos personales. Es Orden de Compra; minuta no es elaborada por la SIC.
Contrato Interadministrativo	1573	2022	Prestar los servicios de admisión, curso, entrega y certificación de correspondencia a nivel urbano, nacional e internacional que requiera la Superintendencia de Industria y Comercio	Jurídica	Tiene cláusula confidencialidad, no de tratamiento de datos personales.
Contrato Interadministrativo	1573	2022	Prestar los servicios de admisión, curso, entrega y certificación de correspondencia a nivel urbano, nacional e internacional que requiera la Superintendencia de Industria y Comercio	Jurídica	Tiene cláusula confidencialidad, no de tratamiento de datos personales.
Contrato Interadministrativo	1785	2024	Prestación del servicio de seguridad y protección del Superintendente de Industria y Comercio o quién ejerza sus funciones, en atención a las recomendaciones del CERREM de acuerdo con su nivel de riesgo y de conformidad con las especificaciones técnicas mínimas.	Jurídica	Tiene cláusula confidencialidad, no de tratamiento de datos personales.

Tabla No.3. Elaboración OCI

Causas

- No aplicación de lineamientos y normatividad aplicable.
- Falta de difusión masiva de los lineamientos que emite el Oficial de Datos Personales mediante canales de comunicación que lleguen a todas las dependencias y funcionarios de la entidad.
- Falta de seguimiento de los lineamientos dados por la OAP (Oficial de Datos Personales), principalmente de la política de tratamiento de datos personales.

Efectos

- Riesgo de indebida protección y tratamiento de datos personales a cargo de las diferentes dependencias de la entidad.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

- Incumplimiento de la Ley 1581 de 2012, Política de Tratamiento de Datos Personales y funciones del Oficial de Datos Personales (Res. 12356/2022) por la desarticulación en las acciones de las diferentes dependencias en la inclusión de cláusulas de tratamiento de datos personales cuando es aplicable.

Respuesta del proceso auditado

No hubo respuesta por parte del proceso auditado, razón por la cual, se mantiene la observación.

Análisis Oficina de Control Interno

El proceso auditado no presentó argumentos que desvirtuaran lo observado por la OCI, en consecuencia, se mantiene la observación, y se invita al proceso a formular el respectivo plan de mejoramiento.

- **Observación No. 5. Debilidades en el establecimiento de lineamientos a supervisores de contratos para la correcta supervisión/aplicación de la Cláusula de Tratamiento de Datos Personales – Transversal Grupo de Contratación**

Criterio

Caracterización del Proceso de Gestión Integral de Datos Personales dispone: **“Objetivo del Proceso: “Establecer los lineamientos estratégicos en materia de gestión y protección de datos personales en la Entidad, con el propósito de garantizar el derecho fundamental que tienen las personas naturales a conocer, actualizar y rectificar su información personal recolectada y tratada en las bases de datos de la Entidad, así como suprimirla y/o revocar la autorización de tratamiento, de conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y los lineamientos impartidos en la Guía para la Implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada” (subrayado fuera de texto).**

Adicionalmente, la **“Actividad No. 1: Establecer los lineamientos para la gestión de los datos personales que recolecta y accede la Entidad en cumplimiento de sus funciones públicas, a través de la adopción de principios, normas, guías, buenas prácticas, y demás herramientas que permitan la mejor gestión posible sobre los datos personales de las personas naturales que tienen algún vínculo con la entidad”** (subrayado fuera de texto).

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

Condición

Para determinar la forma cómo los supervisores de contrato están dando aplicación a la supervisión de cláusulas de datos personales, se tomó una muestra de 32 contratos, en donde se solicitó a los supervisores cómo realizan la supervisión del contrato en términos de datos personales, encontrando que no hay una unidad de criterio ni un lineamiento para los supervisores de contratos que unifique o establezca parámetros mínimos de cómo deben supervisar (hacer seguimiento, verificación y dejar soportes) el cumplimiento de la cláusula de tratamiento de datos personales. Lo anterior, se observa en la siguiente tabla:

Dependencia	Contrato	Respuesta (resumen)	Observaciones
Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales 25-67930- -47-0	1313-2024	Así mismo, a los demás colaboradores (judicantes y practicantes) que prestan servicio a esta Delegatura sin un contrato, se les debe hacer firmar un acuerdo de confidencialidad y tratamiento de datos conforme a la ley. (se adjunta modelo utilizado por instrucción de Talento Humano). En relación con este tema, como es primordial para esta administración tener una adecuada aplicación y/o seguimiento a la cláusula de protección y tratamiento de datos personales incluidas en los contratos, razón por la cual a partir de la fecha y como plan de mejoramiento de los procesos, mensualmente se revisarán los contratos (tanto de funcionarios como de contratistas, judicantes y practicantes) que hayan finalizado en ese periodo, y se remitirá a la OTI la solicitud formal de inhabilitación, de acuerdo a lo establecido en el acta de comité de 24 de julio de 2024.	Contratos incluyen cláusula de tratamiento de datos personales. La Oficina de Control Interno encontró que la supervisión se limita a firmar un acuerdo de confidencialidad con el contratista y a desactivar usuarios cuando el funcionario y/o contratista ya no pertenecen a la dependencia.
	1314-2024		
	1298-2024		
	1110-2024		
	1109-2024		
Atención al Ciudadano 25-67930- -45-0	1155-2023	Este contrato contiene cláusulas relacionadas con el tratamiento de datos personales (11.42 y 11.43). Informes de apoyo a la supervisión radicados en el Sistema de Trámites de manera mensual expediente contractual 23-69388, se evidencia el seguimiento a las obligaciones mencionadas, indicando que no se presentaron situaciones que alerten un incumplimiento de estas.	Al ser Orden de Compra, el Acuerdo Marco incluye cláusulas de tratamiento de datos personales. La Oficina de Control Interno no evidenció ningún soporte para que el supervisor del contrato llegar a la conclusión indicar en el informe de supervisión que no se presentaron situaciones relacionadas con incumplimiento de cláusulas de tratamiento de datos personales.
	1058-2024	Este contrato contiene la cláusula 1.7 relacionada con la Ley 1581 de 2012. La supervisión de manera mensual, certificación firmada por el Oficial de Seguridad de la Información del Contratista, consta que los datos personales fueron utilizados únicamente en el marco del contrato y que no ha habido divulgación indebida de la información. El proveedor certifica el cumplimiento de todas las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012.	La OCI encuentra que, si bien es la misma dependencia, para este contrato la supervisión realiza acción diferente al contrato anterior (solicita certificación firmada por el Oficial de Seguridad del Contratista, en donde certifica el correcto tratamiento de datos personales).

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

**Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final**

Dependencia	Contrato	Respuesta (resumen)	Observaciones
Grupo de Comunicaciones 25-67930- -56-0	1993-2024	Cláusula tratamiento de datos personales es la número 27. “Declaración Juramentada de Protección y Tratamiento de Datos Personales”, las cuales fueron adjuntas a cada informe mensual. Obligación No. 29, Listados de asistencia a todos los eventos realizados en cada mensualidad. Obligación No. 6 de confidencialidad, Declaración juramentada de confidencialidad.	La OCI encuentra que esta supervisión realiza tres diferentes acciones enfocadas en el tratamiento de datos personales: (i) declaración juramentada, (ii) solicitud de soporte de eventos – listados de asistencia, (iii) declaración juramentada de confidencialidad.
Dirección Administrativa 25-67930- -54-0	1486-2019	La ejecución del contrato “no implicó, la necesidad de transferir bases de datos ni el manejo de información que permitiera considerar al contratista como encargado del tratamiento de datos personales (...).	Supervisor manifiesta que la ejecución no implicó transferencia/entrega de datos personales.
	1574-2022	Obligación general 1.18 y cláusula 7. “En la ejecución del objeto contractual, se dio cumplimiento al principio de confidencialidad, en lo referente a que todas las personas que intervinieron en el tratamiento de datos personales garantizaron la reserva de la información (...).	La OCI encuentra que esta supervisión solicita al contratista soportes del contrato que suscribe con su personal para la ejecución de las tareas del contrato; sin embargo, el énfasis de la supervisión está frente a la confidencialidad, y no en cuanto al correcto tratamiento de datos personales.
	1573-2022	Cláusula de confidencialidad (No. 1.7). “Se ha asegurado el cumplimiento del principio de seguridad establecido en la política de la Entidad (...).	La OCI encuentra que la supervisión se enfoca en confidencialidad. Se aclara que este contrato fue incluido en la solicitud a la dependencia porque de antemano se tenía conocimiento que no tenía cláusula de tratamiento de datos y esta oficina quería conocer la respuesta de la entidad sobre cómo protege/trata datos personales en la ejecución del contrato.
Delegatura Reglamentos Técnicos y Metrología Legal 25-67930-44	560-2024	Los coordinadores de los grupos de trabajo en ejercicio de la supervisión de contratos realizan diversas actividades (...).	La Oficina de Control Interno no evidenció la forma en que el supervisor del contrato verifica el cumplimiento de la cláusula de tratamiento de datos personales.
	1376-2024		
	1268-2024		
OTI 25-67930- -53-0	2787-2023	“(…) No se ha compartido ni se otorgado acceso a información o bases de datos que contengan datos personales bajo custodia de la entidad (...).	Se resalta que, adicional a lo informado individualmente para cada contrato, la OTI menciona que: “De otra parte, es importante indicar que la Oficina Asesora de Planeación como Oficial de Datos, hasta la vigencia 2024 ha venido haciendo intervenciones del tema de contratación para el cumplimiento de tratamiento de datos personales, por lo que de manera escalonada ha venido realizando la intervención”
	2700-2023	“Los contratos no involucran el tratamiento, almacenamiento o gestión de datos personales por parte del proveedor (...).”	
	2778-2023	“(…) Socialización del documento denominado “Compromiso de seguridad y privacidad de la información”, por lo que, producto de esta socialización, se procedió con la firma del documento por parte del contratista UT INFOHC 2023 (...).”	
	2490-2024 2573-2024 2584-2024 2586-2024 2612-2024 2632-2024	“(…) No se compartió ni se otorgó acceso a información o bases de datos que contuvieran datos personales bajo custodia de la entidad”	
		No se observa como primera línea de defensa acciones por parte del supervisor del contrato encaminadas al seguimiento y control de la cláusula de tratamiento de datos personales.	
Delegatura para la Protección al Consumidor 25-67930- -46-0	925-2024	“La verificación de las cláusulas contractuales, incluida la relacionada con el tratamiento de protección de datos personales, se hace al momento de verificar el cumplimiento de las obligaciones y aprobar el pago convenido. Con la suscripción del contrato, los contratistas se obligan en los términos previstos en dicha cláusula (...).	La OCI encontró que la supervisión no realiza acciones adicionales y asume que con la firma del contrato el contratista se obliga con lo que establece la cláusula.
	923-2024		
	1264-2024		
	1521-2024		

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

**Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final**

Dependencia	Contrato	Respuesta (resumen)	Observaciones
	1265-2024		
Servicios Administrativos 25-67930- -43-0	2479-2024	<p>“Al respecto, es preciso señalar que actualmente y durante toda la ejecución del contrato, esta Superintendencia no ha tenido la necesidad de transmitir información (bases de datos) que permitan entender que el referido contratista actúa – siquiera- como encargado del tratamiento de datos personales.</p> <p>En atención a una efectiva supervisión del contrato a través de comunicación en el sistema de trámites, se solicitó al contratista UT VISION 2024 la política de tratamiento de datos personales con el objetivo de evaluar que cumpla con los estándares de calidad necesarios en un eventual manejo de datos.</p> <p>Por último, de acuerdo con el referido artículo (#18) se programaron dos capacitaciones a todo el personal involucrado en la operación logística por parte de UT VISION con agentes de datos personales de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, con el propósito de recibir las herramientas jurídicas y administrativas para dicho propósito, las cuales se realizarán el 16 de abril y 15 de mayo de 2025 respectivamente.</p>	<p>La OCI encontró que la supervisión considera que en la ejecución del contrato no hay tratamiento de datos personales, además que sus acciones van encaminadas a pedir la política de tratamiento de datos al contratista, y a solicitar capacitaciones a la Delegatura de Protección de Datos Personales (y no es solicitada al Oficial de Datos Personales).</p>
	2762-2023	<p>“Numerales 1.7, 1.15 y 2.10 de la Cláusula Segunda, Cláusula Séptima, la empresa contratista debe cumplir con las normativas para garantizar la protección de los datos personales, regulando su acceso, uso, recolección y eliminación.</p> <p>La supervisión realiza el seguimiento de las capacitaciones impartidas por el contratista al personal de seguridad (...), revisa los documentos que demuestran que dichas capacitaciones se han llevado a cabo (...).</p>	<p>La OCI encontró que la supervisión se enfoca en hacer seguimiento a las capacitaciones que el contratista realiza a su personal, y por otro lado, a solicitudes de información que puedan recibir en ejercicio del objeto del contrato;</p>
	1785-2024	<p>“Se utilizaron datos personales de la SIC y de las personas asignadas para gestionar solicitudes de comisión aérea o terrestre. El contratista proporcionó un formato de desplazamiento, solicitudes procesadas por las personas autorizadas por la supervisión, utilizando el correo institucional como canal autorizado para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información de acuerdo con lo establecido en el numeral 1.7 de la Cláusula Segunda – Obligaciones del contrato (...).</p>	<p>La OCI encuentra que la supervisión se enfoca en confidencialidad. Se aclara que este contrato fue incluido en la solicitud a la dependencia porque de antemano se tenía conocimiento que no tenía cláusula de tratamiento de datos y esta oficina quería conocer la respuesta de la dependencia sobre cómo protege/trata datos personales en la ejecución del contrato, de lo cual no se encontró evidencia alguna.</p>
Grupo Talento Humano 25-67930- -52-0	1996-2024	<p>“Se incorporó obligación general 1.6 “Mantener y garantizar total confidencialidad sobre la información que le sea entregada para el cumplimiento del objeto del contrato, durante la ejecución del mismo y con posterioridad a su finalización, la cual no será compartida o divulgada a terceras personas no relacionadas con el desarrollo de las labores encomendadas por la CONTRATANTE (...).”</p>	<p>La OCI encontró que el contrato tiene cláusula de confidencialidad, sin embargo, no tiene cláusula de tratamiento de datos personales.</p> <p>Se aclara que este contrato fue incluido en la solicitud a la dependencia porque de antemano se tenía conocimiento que no tenía cláusula de tratamiento de datos y esta oficina quería conocer la respuesta de la dependencia sobre cómo protege/trata datos personales en la ejecución del contrato, de lo cual no se encontró evidencia alguna.</p> <p>Si bien el grupo de Trabajo manifiesta que dan correcto tratamiento y aplicación a la política de datos personales de la entidad (SIC), no hay</p>

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

**Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final**

Dependencia	Contrato	Respuesta (resumen)	Observaciones
			evidencia de que garanticen el correcto tratamiento de datos personales a los cuales ellos tienen acceso por la ejecución del contrato.

Tabla No.4. Elaboración OCI

Como se observa en la tabla, no existe un criterio unificado o unos parámetros mínimos que los supervisores apliquen al momento de hacer una debida supervisión, ejecución y/o seguimiento a la cláusula de tratamiento de datos personales, ya que algunos solicitan certificaciones al contratista del correcto tratamiento o de capacitaciones que hacen al interior de las organizaciones (contratistas), otros se enfocan en la desactivación de usuarios para limitar acceso a información cuando ya no hacen parte de la dependencia, otros casos en donde la supervisión de dicha cláusula se limita a actuar solo cuando se notifican casos de posibles incumplimientos o vulneraciones de datos personales, y otros asumen que con la firma del contrato se está garantizando el tratamiento de datos personales.

Causa

- Falta de difusión de lineamientos mediante canales de comunicación que lleguen a todas las dependencias y funcionarios de la entidad.
- Falta de seguimiento de los lineamientos dados por la OAP (Oficial de Datos Personales), principalmente de la política de tratamiento de datos personales.
- Falta de articulación de la OAP (Oficial de Datos Personales) con otras dependencias de la entidad para la asesoría, consulta y/o coordinación en la forma de dar aplicación y/o protección a los datos personales en el marco de la ejecución de contratos o actividades misionales de cada dependencia.
- Desconocimiento de algunas áreas del lineamiento de incluir la cláusula de datos personales en los estudios previos de los contratos para áreas que, por su naturaleza y misionalidad, es necesario su inclusión (Ejemplo: Atención al Ciudadano y Grupo de Talento Humano)

Efecto

- Riesgo de vulneración de datos personales a cargo de las diferentes dependencias de la entidad.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

- Falta de criterios, acciones y herramientas unificadas para las dependencias de la entidad que permitan la correcta supervisión y aplicación de la cláusula de datos personales pactada en los contratos suscritos por la entidad.
- Incumplimiento de lineamientos y normatividad aplicable.
- Desarticulación en las acciones que las diferentes dependencias de la entidad implementan para dar cumplimiento a la cláusula de tratamiento de datos personales.

Respuesta del proceso auditado

No hubo respuesta por parte del proceso auditado.

Análisis Oficina de Control Interno

El proceso auditado no presentó argumentos que desvirtuaran lo observado por la OCI, en consecuencia, se mantiene la observación, y se invita al proceso a formular el respectivo plan de mejoramiento.

➤ **Observación No. 6. Deficiente Comunicación y Difusión de Lineamientos**

Criterio

La Resolución No. 12356 de 2022 de la SIC “*Por medio de la cual se designa el Oficial de Protección de Datos Personales, sus funciones y la coordinación entre áreas en el marco del Programa Integral de gestión de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio*”, determina:

Artículo Tercero: Funciones del Oficial de Datos Personales. *Son funciones del Oficial de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de industria y Comercio, en el marco de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y la Política Interna de Tratamiento de Datos Personales, las siguientes:*

1. *Estructurar, diseñar y administrar el programa Integral de Gestión de Protección de Datos Personales.*
2. *Articular los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del Programa Integral de Gestión de Protección de Datos Personales.*

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

(...)

5. *Servir de enlace y coordinar con las demás áreas de la entidad para asegurar una implementación transversal del Programa Integral de Gestión de Protección de Datos Personales.*

(...)

14. *Velar por la implementación efectiva de las políticas y documentos adoptados por la Superintendencia de Industria y Comercio para cumplir el marco normativo de protección de datos personales.*

Artículo Quinto. Solicitud de Apoyo. *El Oficial de Protección de Datos Personales, tendrá la facultad de solicitar el apoyo de todas las áreas que considere necesarias a efectos de desarrollar e implementar el Programa Integral de Gestión de Protección de Datos Personales, de acuerdo con las competencias de cada área”*

Caracterización del Proceso de Gestión Integral de Datos Personales SC05-C01 Versión 2:

- **“Objetivo del Proceso:** *“Establecer los lineamientos estratégicos en materia de gestión y protección de datos personales en la Entidad, con el propósito de garantizar el derecho fundamental que tienen las personas naturales a conocer, actualizar y rectificar su información personal recolectada y tratada en las bases de datos de la Entidad, así como suprimirla y/o revocar la autorización de tratamiento, de conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y los lineamientos impartidos en la Guía para la Implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada”*
- **Actividad No. 1:** *Establecer los lineamientos para la gestión de los datos personales que recolecta y accede la Entidad en cumplimiento de sus funciones públicas, a través de la adopción de principios, normas, guías, buenas prácticas, y demás herramientas que permitan la mejor gestión posible sobre los datos personales de las personas naturales que tienen algún vínculo con la entidad.*

Decreto 1074 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”, establece:

“ARTÍCULO 2.2.2.25.6.2. “Políticas internas efectivas. En cada caso, de acuerdo con las circunstancias mencionadas en los numerales 1, 2, 3 y 4 del artículo 2.2.2.25.6.1. las medidas efectivas y apropiadas implementadas por el Responsable deben ser consistentes con las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio. Dichas políticas

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

deberán garantizar: (...) 2. La adopción de mecanismos internos para poner en práctica estas políticas incluyendo herramientas de implementación, entrenamiento y programas de educación (...)

Ley 1581 de 2012 *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, prevé:*

- *Artículo 17, literal K - k) 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;*
- *Artículo 18, literal F - f) 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 por parte de los Titulares (...)*

Condición

Al revisar la información enviada por el Oficial de Protección de Datos Personales en cuanto a lineamiento emitidos en 2024 sobre el tratamiento de datos personales, se encontró la falta de difusión y comunicaciones de lineamientos a nivel general en la entidad, en tanto las acciones desplegadas por la OAP, en su rol de Oficial de Protección de Datos Personales, se limitó a dar respuesta a consultas puntuales o asesorar en temas particular a algunas dependencias, en respuesta a requerimientos, siendo todas las respuestas comunicadas vía correo electrónico.

Lo cual, permite inferir de manera razonable que las directrices o lineamientos que emite la OAP no son de conocimiento para toda la entidad, porque no han difundido por canales que lleguen a todas las dependencias (Ejemplo: Intrasic o Circulares). Como consecuencia de lo anterior se tiene la no inclusión de la cláusula de tratamiento de datos personales en contratos que sí era necesario, por ejemplo, el Contrato No. 2104 de 2024 (Grupo de Trabajo de Cobro Coactivo).

Causa

- Falta de difusión masiva de lineamientos mediante canales de comunicación que lleguen a todas las dependencias y funcionarios de la entidad.
- Falta de estructura y procedimientos para la emisión de lineamientos.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

Efecto

- Posibilidad de materialización del riesgo de indebido protección y tratamiento de datos personales a cargo de las diferentes dependencias de la entidad.
- Incumplimiento de lineamientos y normatividad aplicable por parte de las dependencias que tratan datos personales.

Respuesta del proceso auditado

“La Oficina Asesora de Planeación considera que, en el marco de la Auditoría al Proceso de Gestión Integral de Datos Personales, la Oficina de Control Interno no precisó qué interpretación o alcance deben tener los lineamientos a que se hace referencia.

Por tal motivo, frente a la afirmación según la cual “se limitó a dar respuesta a consultas puntuales o asesorar en temas particulares a algunas dependencias, en respuesta a requerimientos, siendo todas las respuestas comunicadas vía correo electrónico”, esta Oficina aclara que la naturaleza de un lineamiento no se desvirtúa por el hecho de estar dirigido a actividades específicas de ciertas áreas, y no necesariamente a toda la Entidad de forma general. Los lineamientos conservan su carácter técnico y normativo en la medida en que orientan el actuar institucional conforme al marco legal vigente.

En ese sentido, se reitera que los lineamientos emitidos, aun cuando sean específicos, están alineados con el objetivo del proceso de Gestión Integral de Datos Personales y con lo establecido en el artículo 5 de la Resolución No. 12356 de 2022, dado que buscan garantizar que los procesos y procedimientos institucionales se ajusten a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

Con base en lo anterior, esta Oficina solicita se revoque la observación en cuestión, dado que sí se han impartido lineamientos de carácter general. Como prueba de ello, se destacan las tres (3) capacitaciones generales realizadas durante el año 2024, las cuales fueron promovidas a través de la Intrasic en el marco del Plan Institucional de Capacitaciones (PIC). Dichas capacitaciones están orientadas a fortalecer el conocimiento institucional sobre el tratamiento de datos personales. Consultar enlace: [PIC CAPACITACIONES GENERALES](#)

Adicionalmente, las áreas también han recibido directrices tanto generales como específicas mediante las capacitaciones impartidas por el Programa Integral de Gestión de Datos Personales, diseñadas conforme a las actividades de mitigación de riesgos definidas para cada área. Consultar enlace: [CAPACITACIONES](#)

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

Cabe recordar que la anonimización es una directriz transversal dentro de la Entidad. Si bien en el año 2024 no se actualizó la circular ni el instructivo correspondiente, esto no implica la ausencia de orientación sobre dicha medida, la cual fue abordada en las capacitaciones generales y específicas realizadas durante el período evaluado.

Finalmente, esta Oficina considera impreciso concluir que la no inclusión de la cláusula de tratamiento de datos personales en el Contrato No. 2104 de 2024 obedezca a la falta de lineamientos de alcance general. En este caso particular, la Oficina Asesora de Planeación, en su calidad de Oficial de Protección de Datos Personales, adelantó acciones específicas y progresivas con el área de cobro coactivo, conforme se evidencia en la trazabilidad de actividades contenida en el Memorando No. 24-468213".

Análisis Oficina de Control Interno

Una vez analizada la respuesta dada, es necesario aclarar que la OCI realiza las auditorías con base en criterios, es decir, en las políticas, normas, procedimientos, requisitos, o requerimientos documentados y/o emitidos por los entes rectores en la materia, los cuales son comparados con lo evidenciado (actuar) durante el proceso auditor.

Por lo anterior, para la situación objeto de la observación el **criterio**, correspondió a la normativa, el objeto y actividad 1 los cuales se encuentran en la caracterización del proceso indicando que los lineamientos son de tipo estratégico y con el fin que toda la entidad dé correcto tratamiento a los datos personales, por lo tanto, el alcance de los lineamientos lo establece la normativa externa e interna aplicable

Ahora bien, esta oficina manifestó que en el ejercicio efectuado se observó que la actuación en el 2024 se limitó a dar respuestas a consultas puntuales o asesoría en temas particulares, la observación no pretende cuestionar el “*carácter técnico y normativo*” de los soportes enviados, sino, como lo dice el título de la observación, la deficiente comunicación y difusión de los lineamientos.

La observación no cuestiona que los “lineamientos” no se encuentren alineados con el objetivo del proceso, con lo que establece la Resolución 12356 de 2022 o con la Ley 1581 de 2012; se resalta que lo observado en la auditoría como debilidad son los medios de comunicación y/o difusión empleados por la OAP para dar a conocer los lineamientos, así como su cobertura que es específica y no a nivel general en la entidad.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

Frente a lo afirmado por la OAP en cuanto a “(...) *dado que sí se han impartido lineamientos de carácter general. Como prueba de ello, se destacan las tres (3) capacitaciones generales realizadas durante el año 2024 (...)*”, se insiste que la observación no cuestiona la ausencia de lineamientos, sino la forma como dichos lineamientos se están socializando y comunicando al interior de la entidad.

Finalmente, en la presente observación no se está afirmando que el caso de la no inclusión de la cláusula de protección de datos personales en el Contrato 2104 de 2024 obedezca a “*a la falta de lineamientos de alcance general*”, sino que esta ausencia es consecuencia de la deficiente difusión del lineamiento. Esto mismo, se plasmó en la observación referente a la *No Inclusión de la Cláusula de Tratamiento de Datos Personales en Contratos Suscritos por la Entidad – Transversal Grupo De Contratación*, en donde se encontraron siete (7) contratos que no contaban con la cláusula de tratamiento de datos personales (incluyendo el Contrato 2104 de 2024), y se plasmó como una causa la “*Falta de difusión masiva de los lineamientos que emite el Oficial de Datos Personales mediante canales de comunicación que lleguen a todas las dependencias y funcionarios de la entidad*”.

Por lo anterior, se mantiene la observación, y se invita al proceso a formular el respectivo plan de mejoramiento.

➤ **Observación No. 7. Deficiente Articulación y Coordinación en la Emisión de Lineamientos y Acciones para la Protección de Datos Personales**

Criterio

La Resolución No. 12356 de 2022 de la SIC “*Por medio de la cual se designa el Oficial de Protección de Datos Personales, sus funciones y la coordinación entre áreas en el marco del Programa Integral de gestión de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio*”, determina:

Artículo Tercero: Funciones del Oficial de Datos Personales. *Son funciones del Oficial de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de industria y Comercio, en el marco de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y la Política Interna de Tratamiento de Datos Personales, las siguientes: Estructurar, diseñar y administrar el programa Integral de Gestión de Protección de Datos Personales.*

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

3. *Articular los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del Programa Integral de Gestión de Protección de Datos Personales.*

(...)

6. *Servir de enlace y coordinar con las demás áreas de la entidad para asegurar una implementación transversal del Programa Integral de Gestión de Protección de Datos Personales.*

(...)

15. *Velar por la implementación efectiva de las políticas y documentos adoptados por la Superintendencia de Industria y Comercio para cumplir el marco normativo de protección de datos personales.*

Artículo Quinto. Solicitud de Apoyo. *El Oficial de Protección de Datos Personales, tendrá la facultad de solicitar el apoyo de todas las áreas que considere necesarias a efectos de desarrollar e implementar el Programa Integral de Gestión de Protección de Datos Personales, de acuerdo con las competencias de cada área”*

Caracterización del Proceso de Gestión Integral de Datos Personales SC05-C01 Versión 2:

“Objetivo del Proceso: *“Establecer los lineamientos estratégicos en materia de gestión y protección de datos personales en la Entidad, con el propósito de garantizar el derecho fundamental que tienen las personas naturales a conocer, actualizar y rectificar su información personal recolectada y tratada en las bases de datos de la Entidad, así como suprimirla y/o revocar la autorización de tratamiento, de conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y los lineamientos impartidos en la Guía para la Implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada”*

Actividad No. 1: *Establecer los lineamientos para la gestión de los datos personales que recolecta y accede la Entidad en cumplimiento de sus funciones públicas, a través de la adopción de principios, normas, guías, buenas prácticas, y demás herramientas que permitan la mejor gestión posible sobre los datos personales de las personas naturales que tienen algún vínculo con la entidad.*

Actividad No. 5: *Impartir y aplicar directrices transversales sobre la importancia de la anonimización de datos personales inmersos en los actos administrativos de contenido particular y concreto. No aplica propiedad Industrial (...)*

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

**Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final**

Decreto 1074 de 2015 “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo*”, establece:

“ARTÍCULO 2.2.2.25.6.2. “*Políticas internas efectivas. En cada caso, de acuerdo con las circunstancias mencionadas en los numerales 1, 2, 3 y 4 del artículo 2.2.2.25.6.1. las medidas efectivas y apropiadas implementadas por el Responsable deben ser consistentes con las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio. Dichas políticas deberán garantizar: (...) 2. La adopción de mecanismos internos para poner en práctica estas políticas incluyendo herramientas de implementación, entrenamiento y programas de educación (...)*”

Condición

Se evidenció la falta de articulación y coordinación con las dependencias de: (i) Delegatura de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, (ii) Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, y (iii) Delegatura de Propiedad Industrial para la emisión de lineamientos generales, completos, articulados y acorde a las competencias y funciones internas de las dependencias, así:

(i) Delegatura de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal:

Se evidenció la creación, publicación y aplicación del Instructivo RT01-I02 para la Proyección, Revisión y Anonimización de Actos Administrativos de la Delegatura para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal (Radicado 25-67930- -44-0), el cual, no es referenciado, citado o ligado al Instructivo Anonimización Actos Administrativos de Contenido Particular y Concreto (CS0CS05-I01), de la Oficina Asesora de Planeación (Oficial de Protección de Datos Personales). Lo anterior se concluye por parte de la OCI porque no se evidencia soporte de la actuación de la Oficina Asesora de Planeación en su rol de Oficial de Protección de Datos Personales en la emisión del instructivo de anonimización de la Delegatura de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, teniendo en cuenta que su función según el objeto y actividad uno (1) de la Caracterización del Proceso es la de emitir lineamientos para toda la entidad para el tratamiento y protección de datos personales (incluyendo las técnicas, como es la anonimización).

(ii) Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales y (iii) Delegatura Propiedad Industrial:

La OCI no encontró que el Instructivo Anonimización Actos Administrativos de Contenido Particular y Concreto (CS0CS05-I01) no fue coordinado ni articulado con las particularidades de los procesos a cargo de las Delegaturas para Asuntos Jurisdiccionales y para Propiedad Industrial, en cuanto no especifica ni aclara particularidades aplicables a dichas dependencias en

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

**Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final**

materia de anonimización de datos personales, aun cuando el proceso tiene identificadas estas particularidades.

RV: EXCEPCIONES INSTRUCTIVO Y CIRCULAR DE ANONIMIZACIÓN

De: Apoyo Datos <apoyodatos@sic.gov.co>
Enviado: viernes, 4 de abril de 2025 11:09
Para: Jose Andres Sanchez Rivera <jasanchez@dic.gov.co>
Asunto: EXCEPCIONES INSTRUCTIVO Y CIRCULAR DE ANONIMIZACIÓN

Respetado Jose
Recibe un cordial saludo,

De conformidad con tu solicitud, te hago entrega del sustento jurídico en donde puede evidenciarse la exclusión de dos (2) áreas en particular frente al instructivo y a la circular.

1. Asuntos Jurisdiccionales

En las actuaciones judiciales surge la publicidad como uno de sus principios rectores, en virtud del cual, el juez tiene el deber de poner en conocimiento de los sujetos procesales y de la comunidad, los actos que conduzcan a la creación, modificación o extinción de un derecho o la imposición de una obligación, sanción o multa, teniendo en cuenta que su operancia no constituye una formalidad procesal, sino un presupuesto de eficacia de dicha función y un mecanismo para propender por la efectividad de la democracia. Sentencia 641 de 2002 Corte Constitucional de Colombia.

2. PI

Derecho de oposición; Decisión 486 de 2000.

Cordialmente,



Superintendencia de
INDUSTRIA Y COMERCIO

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
Ingrid Johana Martínez Reyes
apoyodatos@sic.gov.co
Tel. 57-1-5870000 ext. 10609
Carrera 13 No. 27-00 Piso # Bogotá,
Colombia.

Imagen No.8. Información remitida por el proceso auditado

Causas

- Falta de información por parte de las dependencias sobre el rol del Oficial de Datos Personales en cuanto a sus funciones y responsabilidades para establecer lineamientos estratégicos para toda la entidad en materia de protección y tratamiento de datos personales.
- Falta de articulación y coordinación de la OAP (Oficial de Datos Personales) con otras dependencias de la entidad para la asesoría, consulta y/o coordinación cuando se evidencia una necesidad en materia de datos personales.

Efecto

- Incumplimiento de lineamientos y normatividad aplicable.
- Indebido tratamiento y protección de datos personales a cargo de las diferentes dependencias de la entidad.
- Posibilidad de materialización del riesgo de contradicción y/o insuficiencia de acciones implementadas por diferentes dependencias para la protección y correcto tratamiento de datos personales.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

Respuesta del proceso auditado

“La Oficina Asesora de Planeación solicita la revocatoria de la observación en cuestión, en atención a que ni la circular ni el instructivo sobre la anonimización de datos personales en actos administrativos de contenido particular y concreto pueden incluir orientaciones dirigidas a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales ni a la Delegatura para la Propiedad Industrial. Lo anterior, en virtud de que la primera emite sentencia y autos no actos administrativos, y la segunda, Régimen Común sobre Propiedad Industrial, se rige por la Decisión 486 de 2000, norma supranacional de carácter vinculante.

En ese sentido, la exclusión de dichas delegaturas en los documentos citados no responde a una falta de articulación o coordinación institucional, sino a razones de orden normativo que determinan sus competencias y el tipo de actos que expiden.

Asimismo, esta Oficina aclara que la creación, publicación y aplicación del Instructivo RT01-I02 para la Proyección, Revisión y Anonimización de Actos Administrativos de la Delegatura para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal fue debidamente aprobada en el marco del procedimiento institucional de actualización documental. Dicho instructivo contiene orientaciones específicas sobre el uso de una macro ofimática diseñada por la Delegatura para optimizar el proceso de anonimización y reducir errores humanos.

Por lo tanto, el contenido del Instructivo RT01-I02 se encuentra plenamente alineado con los lineamientos generales de anonimización promovidos por la Oficina Asesora de Planeación en su rol de Oficial de Protección de Datos Personales.

No puede desconocerse que, la actividad de anonimización representa una carga operativa más para el equipo legal de las áreas, por lo que, para esta Oficina es importante permitir y promover hacia el futuro el uso de herramientas estandarizadas y automáticas que realicen la anonimización masiva de datos personales dentro de los actos administrativos de contenido particular y concreto.

No obstante, la Oficina Asesora de Planeación recibe la sugerencia de incluir una mención sobre el no alcance a estas delegaturas en la nueva versión de la circular de anonimización y el instructivo correspondiente”.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

Análisis Oficina de Control Interno

Una vez analizado lo manifestado por la OAP frente a la Condición identificada por la OCI en la cual se señala “Se evidenció la falta de articulación y coordinación con las dependencias de: (i) Delegatura de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, (ii) Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, y (iii) Delegatura de Propiedad Industrial”, se observó que en la respuesta dada no se allegaron soportes de la articulación, revisión, validación y/o aprobación de la OAP en su rol de Oficial de Protección de Datos Personales al instructivo RT01-I02 de Delegatura para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, que desvirtúen lo expuesto por la OCI, razón por la cual, se mantiene la observación, y se invita al proceso a formular el respectivo plan de mejoramiento.

De otra parte, se aclara que la OCI no cuestionó la iniciativa de Delegatura para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal en cuanto a promover el uso de *“herramientas estandarizadas y automáticas que realicen la anonimización masiva de datos personales dentro de los actos administrativos de contenido particular y concreto”*, ni el instructivo RT01-I02, que, como bien lo mencionan, está alineado con los lineamientos generales de anonimización; la observación de la OCI hace referencia a la falta de soportes que demuestren la articulación entre dicha dependencia y la OAP en su rol de Oficial de Protección de Datos Personales, en tanto la competencia para emitir lineamientos para toda la entidad en materia de protección de datos personales es de la OAP (en su rol de Oficial de Protección de Datos Personales), por lo cual es deber validar y/o aprobar estas iniciativas de otras dependencias para garantizar la pertinencia y contenido.

➤ **Observación No. 8. Afectación de la Memoria Institucional del Proceso de Gestión Integral de Datos Personales**

Criterio

El Decreto 1499 de 2017 *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”*, Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en la Dimensión 5 y 6 se prevé:

“Dimensión 5. Información y Comunicación. Es importante que tanto la información como los documentos que la soportan (escrito, electrónico, audiovisual, entre otros) sean gestionados para facilitar la operación de la entidad, el desarrollo de sus funciones, la seguridad y protección de datos y garantizar la trazabilidad de la gestión”. Donde incluye la Política de

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

Gestión Documental: Esta política establece que toda entidad debe gestionar la información que produce en desarrollo de sus funciones, asegurando su adecuada organización, acceso, conservación y disposición final, así:

- Documentar las actividades de los procesos.
- Dejar trazabilidad y evidencia de cumplimiento normativo.
- Garantizar la disponibilidad y acceso a la información.”

Dimensión 6. Gestión de Conocimiento y la Innovación, Gestión de la Información y el Conocimiento: “Fortalezcan mecanismos e instrumentos de construcción de la memoria institucional a través de la sistematización de experiencias, prácticas y lecciones aprendidas significativas de las y los servidores públicos asegurando su disponibilidad para la toma de decisiones y la adaptación a nuevos desafíos” esto incluye que:

- Se documente y comparta el conocimiento generado en el ejercicio de sus funciones. Se implemente sistemas que permitan capturar, almacenar y recuperar esa información”.

Al respecto, la entidad mediante documentos internos determinó:

Manual del Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI_ V30 (SC01-M0), Tabla 36. Roles y funciones del SGSI, en el rol Líderes de los Procesos “Definir, documentar, mantener, actualizar y mejorar permanentemente los documentos relacionados con sus procesos, incluyendo aquellas actividades que sean consideradas como controles de Seguridad de la Información dentro de estos”.

Procedimiento Documentación y Actualización del Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI_V24 (SC01 – P01):

“5.1 ROLES Y RESPONSABILIDADES

(...)

- Líder de proceso: Es el Servidor público de la SIC que toma las decisiones del proceso y **es el encargado de velar por la creación, actualización, aprobación y socialización de todos los documentos relacionados (Políticas, caracterización, manuales, procedimientos, instructivos y formatos)** así como los mapas de riesgo, indicadores, planes de mejoramiento y producto no conforme (para los procesos misionales). Es el responsable de la ejecución, seguimiento y control del proceso, así como de los productos y servicios derivados del mismo

 Superintendencia de Industria y Comercio	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

Condición

La OCI encontró que se está afectando la memoria institucional del proceso de Gestión Integral de Datos Personales por los siguientes tres aspectos:

1. Ausencia de Formalización de Documentos en SIGI - Instrumento de Medición Nivel de Cumplimiento Programa Integral de Gestión de Datos Personales

Se identificó que al interior del proceso se utiliza el documento en Excel “*INSTRUMENTO DE MEDICIÓN NIVEL DE CUMPLIMIENTO PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES*” mediante el cual, se documenta el estado, la evolución y la madurez del Programa Integral de Gestión de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio”, el cual no está formalizado ni documentado en el SIGI.

 Superintendencia de Industria y Comercio		INSTRUMENTO DE MEDICIÓN NIVEL DE CUMPLIMIENTO PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES	
ENTIDAD	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO		
FECHA	dic-24		
ELABORADO POR	Oficina Asesora de Planeación		
INTRODUCCIÓN	Compendio de Matrices que documentan el estado, la evolución y la madurez del Programa Integral de Gestión de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio.		
	1. Normograma	Permite identificar los deberes u obligaciones legales y administrativas que debe cumplir la Entidad.	
	2. Resumen- Controles y PHVA	Informe abreviado sobre el nivel de cumplimiento y madurez de los controles y el Ciclo PHVA del Programa Integral de Gestión de Datos Personales de la SIC.	

Imagen No. 9. Fuente: Matrices Pigd I 24. Información OAP

 Consultas ▾		<input type="button" value="Iniciar sesión"/>				
<input type="text" value="Búsqueda de documentos"/>						
Mostrar <input type="text" value="100"/> Registros						Filtrar: <input type="text"/>
Código	Documento	Proceso	Tipo documento	Fecha de vigencia	Versión	
CS005-I01	INSTRUCTIVO ACTIVIDADES REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS	GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES	INSTRUCTIVO	06-12-2024	1	
CS005-P01	Procedimiento para actualizar, rectificar suprimir información y/o revocar autorizaciones en Protección de Datos Personales	GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES	PROCEDIMIENTO	13-10-2023	1	
CS005-POL01	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES	POLÍTICA	23-11-2023	1	
CS0CS05-C01	GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES	GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES	CARACTERIZACIÓN	15-04-2024	2	
CS0CS05-I01	INSTRUCTIVO ANONIMIZACIÓN ACTOS ADMINISTRATIVOS DE CONTENIDO PARTICULAR Y CONCRETO	GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES	INSTRUCTIVO	09-06-2023	1	
1 - 5 de 5 registros						Anterior <input type="text" value="1"/> Siguiente

Imagen No. 10. Fuente: SIGI

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

2. Falta de Actualización del Procedimiento en SIGI

Se evidenció que no se tiene documentado el actuar del proceso frente al trámite de solicitudes realizadas por Autoridades de Control y entidades públicas, actividades que se hacen parte del hacer de la caracterización del proceso, como se presenta a continuación:

*“**Actividad No. 3.** Tramitar las solicitudes de las Autoridades de Control, de conformidad con los principios establecidos en el Régimen de Protección de Datos Personales, y de acuerdo al alcance y el factor funcional de cada autoridad.*

***Actividad No. 4.** Tramitar las solicitudes de otras entidades públicas, de conformidad con los principios establecidos en el Régimen de Protección de Datos Personales, y de acuerdo al alcance y el factor funcional de cada entidad”*

Adicional a lo anterior, es importante que en los procedimientos y/o instructivos del proceso, se documente el diligenciamiento del *Instrumento de Medición Nivel de Cumplimiento Programa Integral de Gestión de Datos Personales*, el cual, actualmente está siendo utilizado por el proceso.

3. Concentración de funciones del Oficial de Datos Personales en una sola persona

Se evidenció que la persona que ejecuta las actividades y funciones de fondo o misionales del proceso está vinculada a la entidad mediante contrato de prestación de servicios profesionales, lo cual, ante situaciones administrativas, contractuales o de cualquier otra índole que puedan concluir en la imposibilidad de la contratista de realizar o continuar con sus obligaciones (que son las actividades y funciones del proceso), genera un riesgo por la concentración de conocimiento y funciones en una sola persona.

Lo anterior, en virtud a que se evidencio que dos de las funcionarias que hacen parte del equipo del proceso tienen a cargo tareas meramente administrativas-asistenciales (sistema de tramites, acompañamiento administrativo, asignación de trámites, radicación de respuestas y memorandos), y no actividades o funciones que tengan que ver con el fondo de las actividades del proceso.

Actualmente hacen parte del equipo del proceso de Gestión Integral de Datos Personales las siguientes personas (sin contar a la Jefe de la OAP):

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

**Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final**

Amanda Pedraza	Profesional Universitario	Sistema de trámites, perfilamiento en el sistema de trámites, acompañamiento administrativo e informático sobre el PIGDP.
Sandra Milena Cruz	Secretaria-Radicación	Asignación de trámites (Consultas y reclamos). Radicación de respuestas y memorandos dentro del PIGDP.
Ingrid Martínez Reyes	Contratista en gestión y protección de datos personales	Prestar apoyo jurídico sobre el marco normativo de protección de datos personales de Colombia, la implementación de la Guía de Responsabilidad Demostrada y la atención oportuna de las consultas y los reclamos. Función jurídica y operativa en torno a la implementación del Programa Integral de Gestión de Datos Personales.

Imagen No.10. Fuente: Respuesta OAP

Causa

- Debilidades en la aplicación de los lineamientos impartidos por la entidad respecto de la formalización de documentos.
- Concentración de funciones en una sola persona (contratista)
- Ausencia de transferencia de conocimiento de fondo o misional
- Debilidad en la formalización del proceso mediante documentación y estandarización

Efecto

- Afectación de la memoria institucional del proceso que puede desencadenar un incumplimiento de la normatividad aplicable.
- Posibles inconvenientes en los tiempos de respuesta a solicitudes, y/o retrasos en actividades del proceso.
- Riesgo de pérdida de información y conocimiento del desarrollo de actividades y funciones del proceso.
- Cuando falta la persona-contratista el proceso no opera.

Respuesta del proceso auditado:

No hubo respuesta por parte del proceso auditado.

Análisis Oficina de Control Interno

El proceso auditado no presentó argumentos que desvirtuaran lo observado por la OCI, en consecuencia, se mantiene la observación, y se invita al proceso a formular el respectivo plan de mejoramiento.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

➤ **Observación No. 9. – Debilidades en Creación, Diseño y Seguimiento de los Indicadores del Proceso**

Criterio

El Decreto 1499 de 2017 - “*Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015*” dispone:

“Artículo 2.2.22.3.3. los Objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, indicando que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, tendrá como objetivos”

Guía para la Construcción y Análisis de Indicadores de Gestión - Versión 4 de mayo de 2018, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP dispone que: (...) “Los indicadores son utilizados por las entidades en su proceso de gestión para medir el avance o detectar fallas en el logro de los objetivos o cumplimiento de metas en un periodo de tiempo determinado”

Instructivo para la Formulación, Actualización y Seguimiento de Indicadores – DE02-I02, Versión 4, de la SIC³

Condición

Luego de revisar los tres indicadores del proceso, subidos en SIGI y plasmados en la Caracterización del Proceso, la OCI encontró debilidades en la creación, diseño y seguimiento de los indicadores del proceso, por lo siguiente:

(i) Debilidades en Creación:

Teniendo en cuenta el planteamiento y diseño de los indicadores actuales del proceso, están midiendo que las solicitudes que atienden sean respondidas en tiempo, dejando de medir un aspecto fundamental (previo a medir los términos de la respuesta) y es si el proceso está respondiendo todas las solicitudes (consultas, reclamos, quejas) que llegaran.

³ Disponible en: https://sigi.sic.gov.co/SIGI/files/mod_documentos/documentos/DE02-I02/versiones//DE02-I02_V4_copia_no_controlada.pdf

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

**Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final**

Adicional a lo anterior, se identificó la falta de un indicador de calidad, de satisfacción que mida el grado de satisfacción de la ciudadanía, toda vez que el proceso auditado responde solicitudes (Consultas, reclamos).

(ii) Debilidades en Diseño:

Frente al diseño de indicadores, se encontraron las siguientes debilidades:

- Los tres indicadores del proceso están categorizados como de tipo “eficiencia”⁴, sin embargo, no se observa mención o referencia alguna a los recursos utilizados por el proceso para alcanzar los resultados que miden los indicadores. Lo anterior, hace que los nombres de los indicadores estén igualmente errados (todos los nombres inician con “Eficiencia en la gestión...”).
- Falta de claridad en la descripción y fórmula de los indicadores en tanto, en unos el denominador hace referencia a solicitudes “recibidas y atendidas” y en otro solo “atendidas”, por ejemplo, en el caso del indicador dos, no se aclara en la fórmula que se debe medir las solicitudes atendidas en término recibidas por Autoridades de Control, adicional a que no se especifican las definiciones de los conceptos de “reclamo” y “consulta”, los cuales son específicos en el marco de la Ley 1581 de 2012.
- Teniendo en cuenta la finalidad del indicador (medir que las solicitudes se respondan dentro de los términos legales), se evidencia que la meta establecida para los tres indicadores no puede ser 98%, dado que, estaría indicando que en el 2% de las solicitudes puedo incumplir la ley (responder fuera de término). De igual forma, teniendo en cuenta la meta planteada y lo que pretende el indicador, se genera una sobreestimación en el seguimiento en el aplicativo SIGI, pues se refleja un porcentaje de avance del 102.04%⁵

Este sobrecumplimiento de las metas pone en evidencia una posible inconsistencia en la manera en que el proceso evalúa su gestión.

- Se observa que los indicadores son de tendencia “Creciente”, sin embargo, al revisar el objetivo de los indicadores, no es posible que el resultado tenga esta tendencia, dado que,

⁴ Según el Instructivo para la formulación, actualización y seguimiento de indicadores, DE01-I02, Versión 4, de la SIC y la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, Versión 4, del DAFP, un indicador de eficiencia hace referencia medir la relación entre el resultado y los recursos utilizados para alcanzar ese resultado, es decir, miden la relación de productividad de la utilización de recursos para alcanzar los resultados.

⁵ Ver el Instructivo para la formulación, actualización y seguimiento de indicadores, DE01-I02, Versión 4, de la SIC, en cuanto a sobreestimación de seguimiento a metas.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

lo que se busca es que siempre se responda todo en términos de ley, es decir, que la tendencia del indicador debe sea constante.

(iii) Debilidades en Seguimiento:

La OCI observó una falla en la opción para consultar la hoja de vida y soportes de los indicadores pues no fue posible acceder en el SIGI a la información de los íconos “Ver análisis” y “Ver hoja de vida” para cada uno de los indicadores, por ende, no se pudo evidenciar el análisis y evidencias que dan soporte al seguimiento a los indicadores.

Causas

- Falta de aplicación del Instructivo para la formulación, actualización y seguimiento de indicadores, DE01-I02_V4, de la SIC y la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, Versión 4, del DAFP, para el diseño, estructuración, formulación de los indicadores del proceso.
- Debilidades en la aplicación del Instructivo para la formulación, actualización y seguimiento de indicadores, DE01-I02, Versión 4, de la SIC, para el seguimiento y análisis de los indicadores establecidos en el SIGI.

Efectos

- No contar con información confiable para el monitoreo y toma de decisiones que busquen el cumplimiento del objetivo del proceso.
- Falta de confiabilidad No hay medición de aspectos relevantes/determinantes que le muestren al líder del proceso aspectos a mejorar/corregir o que puedan ser determinantes para una mejora continua del proceso.
- Materialización de riesgo por incumplimientos normativos, toda vez que no se tiene medido con claridad la posibilidad de que haya solicitudes de reclamo y consulta sin respuesta.

Respuesta del proceso auditado

No hubo respuesta por parte del proceso auditado.

 Superintendencia de Industria y Comercio	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

Análisis Oficina de Control Interno

El proceso auditado no presentó argumentos que desvirtuaran lo observado por la OCI, en consecuencia, se mantiene la observación, y se invita al proceso a formular el respectivo plan de mejoramiento.

REVISIÓN DE SOLICITUDES

De acuerdo con la “*Base de Reclamos Consolidado 2024*” aportada por el proceso auditado, al interior del grupo de trabajo - Gestión Integral de Datos Personales” se tramitan solicitudes con la siguiente clasificación:

CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES			
Código Trámite	Nombre Trámite	Código Evento	Nombre Evento
422	DP - BASES DE DATOS SIC	416	CONSULTA
422	DP - BASES DE DATOS SIC.	418	RECLAMO
317	DP - PETICIÓN	0	SIN EVENTO
324	PETICIÓN INTERNA	0	SIN EVENTO
365	DP- QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS	351	RECLAMO

Tabla No.7. Fuente: Información aportada por el proceso

Considerando la información contenida en el documento, se evidenció que las solicitudes corresponden principalmente al trámite 422: DO – Bases de datos SIC: Consultas y Reclamos, por lo cual, para estos trámites se seleccionó una muestra y se revisó el cumplimiento de tiempos de respuesta, así como el lleno requisitos, de conformidad con la norma y procedimiento aplicable, en este ejercicio se identificó:

- **Observación No. 10. Seguridad de la Información - Confidencialidad, Integridad, Disponibilidad de la Información.**

Criterios

La NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO-IEC 27001 “*Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. Requisitos*” determina:

“El sistema de gestión de la seguridad de la información preserva la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información, mediante la aplicación de un proceso de

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

gestión del riesgo, y brinda confianza a las partes interesadas acerca de que los riesgos son gestionados adecuadamente.

Así mismo, las Políticas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI_V5 (SC05-POL01) lineamientos establecidos por la Entidad establecen:

“Para la preservación de confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de la información como principios de la Seguridad de la Información, la Superintendencia de Industria y Comercio, genera e implementa las políticas descritas en este documento, en el marco del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) de la SIC y de los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en materia de Seguridad de la Información (...)

(...)

3 ALCANCE Las políticas definidas en el presente documento deben ser conocidas y aplicadas por todos los procesos estratégicos, misionales, apoyo y de evaluación de la Superintendencia de Industria y Comercio, así como por todos los servidores públicos, contratistas y terceros, directos e indirectos, que de una u otra manera tengan una vinculación laboral o acuerdos con la misma (...)”

Condición

Analizados siete (7) radicados, se evidenció que el 86% correspondiente a seis (6) radicados identificados con el Trámite 422 – Evento 416, excedieron el término establecido en la Ley 1581 de 2012 *“La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma (...)*”

La situación identificada por la Oficina de Control Interno fue producto del análisis realizado a la información remitida por el proceso auditado, documento denominado *“Base de reclamos consolidado 2024”*, sin embargo, en respuesta al informe preliminar el proceso auditado informó que los trámites analizados correspondían al evento 418 y no 416 como estaba indicado en la base analizada, en razón a:

“Se presentó un error de diligenciamiento en la matriz de consultas y reclamos (2024) entregada dentro del marco de la presente” (Subraya fuera de texto).

De lo anterior se concluye que, la información suministrada en desarrollo de la auditoría es inexacta en cuanto a la base de reclamos del proceso debido a que existen errores en el evento relacionado, situación que denota ausencia de controles de seguridad, diligenciamiento,

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

**Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final**

verificación y evaluación de la información, previo a la presentación a terceros o a procesos de auditoría.

A continuación, se presentan los trámites relacionados en la “*Base de reclamos consolidado 2024*” en los que existe error en el evento registrado.

Radicado	Tram.	Clase de Radicado	Fecha Radicación (Base OAP)	Fecha Sistema Trámites	Fecha Respuesta	Días de Rta	OBSERVACIÓN OCI
24-73563	Tramite: 422 Evento: 416	Consulta	2024-02-19	19/02/2024	2024-03-06	12	Respuesta del 06/03/2024 se solicita a LA SOCIEDAD DE ASESORES LEGALES S.A.S que allegue la debida autorización de tratamiento de datos personales del usuario LUIS CARLOS ORTEGA ECHEVERRIA. No hay comunicación anterior informando que se tomaría más tiempo la respuesta. Los 10 días se cumplieron el 4 de marzo de 2024
24-103078	Tramite: 422 Evento: 416	Consulta	2024-03-06	06/03/2024	2024-03-22	12	La fecha de radicación fue el 6 de marzo de 2024 no el 7 de marzo Se da respuesta a los 12 días hábiles sin existir comunicación previa que indicara que la entidad se tomaría más tiempo. Los 10 días se cumplieron el 20 de marzo de 2024
24-218499	Tramite: 422 Evento: 416	Consulta	2024-05-20	20/05/2024	2024-06-11	16	La respuesta no se da de fondo, no se le resuelve al solicitante. La respuesta se brindó pasados 16 días hábiles sin existir comunicación previa que indicara que la entidad se tomaría más tiempo. Los 10 días se cumplieron el 4 de mayo de 2024
24-231135	Tramite: 422 Evento: 416	Consulta	2024-05-27	29/05/2024	2024-06-12	10	Con el Radicado 24-231135-2 se indica que la solicitud se resolvió con el Rad 24-213792, en el cual, no se da solución a lo solicitado por el ciudadano No se resuelve la solicitud de habilitar la cuenta.
24-249899	Tramite: 422 Evento: 416	Consulta	2024-06-12	2024-06-12	2024-06-27	11	En caso de que usted desee actualizar estos datos, recuerde enviar su reclamo (petición de actualización). La respuesta se brindó pasados 11 días hábiles sin existir comunicación previa que indicara que la entidad se tomaría más tiempo. Los 10 días se cumplieron el 26 de junio de 2024
24-250975	Tramite: 422 Evento: 416	Consulta	2024-06-13	08/06/2024	2024-06-28	14	Respuesta: solicitud no es procedente, por cuanto en los archivos que adjunta no se evidencia el pronunciamiento del Juzgado sobre el requerimiento a esta Entidad. La radicación es del 8 de junio de 2024, el 18 de junio atención al ciudadano realiza traslado a la OAP.

 Superintendencia de Industria y Comercio	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

**Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final**

Radicado	Tram.	Clase de Radicado	Fecha Radicación (Base OAP)	Fecha Sistema Trámites	Fecha Respuesta	Días de Rta	OBSERVACIÓN OCI
							La respuesta se brindó pasados 14 días hábiles sin existir comunicación previa que indicara que la entidad se tomaría más tiempo. Los 10 días se cumplieron el 25 de junio de 2024

Tabla No. 8. Fuente: Elaboración OCI – Información “Base de reclamos consolidado 2024”

Causa

- El proceso no tiene identificados Riesgos de seguridad de la información, lo que conlleva a ausencia de controles asociados a la pérdida de confidencialidad disponibilidad e integridad de información.
- Debilidades en el registro y verificación de la información almacenada en documentos de Excel, situación que conlleva a presentar información errada.

Efecto

- Materialización de riesgos de seguridad de la información producto de la pérdida de confidencialidad disponibilidad e integridad de información, lo que puede conllevar a la toma de decisiones basadas en información errada.

Respuesta del proceso auditado

“(...) Ninguna de las peticiones relacionadas en el cuadro que allega la OCI están catalogadas en el sistema de trámites bajo el Evento 416 (Consulta: 10 días hábiles), por el contrario, todas las peticiones citadas se encuentran bajo el Evento 418 (Reclamo: 15 días hábiles).

*La Oficina Asesora de Planeación reconoce que, **se presentó un error de diligenciamiento en la matriz de consultas y reclamos (2024) entregada dentro del marco de la presente auditoría.** Por consiguiente, esta Oficina plantea como una oportunidad de mejora efectuar controles para que el diligenciamiento de la citada matriz ofimática no presente errores (...):”*

Análisis Oficina de Control Interno

Analizados los argumentos expuestos, la observación se mantiene cambiando el enfoque en cuanto a las debilidades existentes en el proceso respecto de los *principios de la Seguridad de la Información.*

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

➤ **Observación No. 11. Incumplimiento de tiempos y de verificación de documentos**
Trámite 422 – Evento 418 Reclamo

Criterios:

La Ley Estatutaria 1581 de 2012 “*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*” establece:

“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.*

(...)

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. (...)*”

Así mismo, el Procedimiento para actualizar, rectificar suprimir información y/o revocar autorizaciones en Protección de Datos Personales _V1 (CS005-P01) prevé:

Numeral 7.1.2. Validar el cumplimiento de requisitos legales:

B. Que la Consulta y/o el Reclamo esté acompañada de los documentos que acrediten cualquiera de las siguientes calidades, con el fin de que la entidad valide la legitimidad y la identidad personal detrás de la petición.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

1. *Titular y terceros autorizados: El solicitante puede ser el mismo titular del dato personal, por lo que, la petición debe estar acompañada con la copia legible del documento de identidad (cédula de ciudadanía o Documento de extranjería que permita acreditar la identidad). De igual forma, tanto los causahabientes, terceros autorizados, como representantes legales y apoderados deberán acreditar dichas calidades.*

7.1.3. Verificar e inadmitir las consultas y/o reclamos *En el caso en el cual la consulta y/o reclamo no cumpla con alguno de los requisitos mencionados anteriormente, el equipo interdisciplinario del OPD, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de haber recibido la petición, enviará una comunicación al peticionario, bajo la actuación 430, requiriendo los documentos necesarios para acreditar la legitimidad y la identidad del titular de los datos, y, en caso tal una solicitud de ampliación y especificación sobre el objetivo de la petición presentada.*

Condición

De acuerdo con la información relacionada en la “base de reclamos consolidada 2024” información aportada por el proceso auditado, se revisaron 28 reclamos identificados con el Trámite 422 – Evento 418 – Reclamo, en este análisis se identificó:

- De los 28 radicados evaluados, para 13 radicados que corresponden al 46% fue necesario requerir al ciudadano copia del documento de identidad debido a que no aportaron los documentos de legitimidad y la identidad del titular de los datos, evaluados los tiempos transcurridos se evidenció que estas solicitudes excedieron el término de cinco (5) días hábiles establecidos en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, como se presenta en la siguiente tabla:

Información Base Reclamos Consolidada 2024 – Información OAP					Revisión OCI		
Rad	Trám	Evento	Fecha Radicación	Solicitud	Primera respuesta	Días Háb	OBSERVACIÓN OCI
24-11349	422	418	2024-01-11	Actualizar datos personales como el nombre y demás. Ver columna R	23/01/2024	8	El 23/01/2024 se solicita a la ciudadana copia del documento de identidad el 29 enero envía CC. 24-11349-5 La SIC solicita prorroga al 16 de febrero, se responde el 16/02/2024
24-49768	422	418	2024-02-05	Actualizar datos, correo, dirección física y ciudad. La ciudadana además	16/02/2024	9	El 16/02/2024 rad 24-49768- -3 se informa que la respuesta se dará el 5 de marzo de 2024. Se responde el 29/02/2024

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

Información Base Reclamos Consolidada 2024 – Información OAP					Revisión OCI		
Rad	Trám	Evento	Fecha Radicación	Solicitud	Primera respuesta	Días Háb	OBSERVACIÓN OCI
				pide actualización de celular.			
24-12563	422	418	2024-01-12	Actualizar correo para recuperar credenciales.	23/01/2024	7	Radicado del 11/01/2024. El 23/01/2024 se solicita copia documento, el 14 de febrero envía C.C. El 16/02/2024 se informa que la respuesta se dará el 4/03/2024, se responde el 29/02/2024.
24-44150	422	418	2024-01-31		08/02/2024	6	8/02/2024 se solicita copia de documento, el 28/02/2024 da respuesta El 11/03/2024 se informa que el 20 de marzo de 2024 se dará respuesta, la respuesta se da el 14 de marzo.
24-136115	422	418	2024-03-26	Actualizar datos personales, especialmente el correo para recuperar credenciales en servicios en línea y el número de celular	03/04/2024	6	El 3/04/2024 se solicita copia de documento, remite documento el 15-04-2024 Respuesta del 29/04/2024
24-276401	422	418	2024-07-01	Actualizar datos personales	10/07/2024	7	Rad 24-276401 10/07/2024 se solicita copia de la cédula, el 11/07/2024 envía documento, 30/07/2024 se dé respuesta con la corrección.

Tabla No.9. Fuente: Elaboración OCI. Base

Causa

Debilidades en los controles de verificación y seguimiento a los tiempos de respuesta para reclamos recibidos.

Efecto

Incumplimiento normativo.

Respuesta del proceso auditado

La Oficina Asesora de Planeación informa que acoge esta observación de forma parcial, considerando que, el requerimiento al solicitante se realizó por fuera de los términos establecidos por la ley, sin embargo, para estas solicitudes, las respuestas finales se dieron dentro de los términos legales los radicados relacionados en los ítems No.1, 2, 3 y 4 cuentan con una

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

comunicación donde se les informa la fecha en que la entidad brindará la respuesta final. Es importante indicar que la Oficina contestó mucho antes de la fecha planteada en el documento de prórroga y dentro de los términos legales, es decir dentro de los 23 días hábiles.

Análisis Oficina de Control Interno

De acuerdo con lo manifestado por el proceso auditado, la observación se mantiene.

3. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno de conformidad con las observaciones identificadas, presenta las siguientes recomendaciones:

- Difusión periódica de la política, procedimientos, instructivos actuales a través de los canales de difusión internos de la entidad (por ejemplo: Instrasic, correos electrónicos masivos).
- Formalización de lineamientos mediante canales que permitan mejor trazabilidad y fuerza vinculante para las dependencias de la entidad (por ejemplo: circulares, memorandos y matrices de seguimiento y control).
- Realizar análisis de riesgos de corrupción y de seguridad de la información.
- Analizar y definir indicadores SMART, evaluando que los indicadores sean específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con límite de tiempo, alineados a los objetivos estratégicos del proceso, definiendo revisiones periódicas y metas alcanzables, y atendiendo lo indicado en el Instructivo para la formulación, actualización y seguimiento de indicadores, DE01-I02_V4, de la SIC y la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, Versión 4, del DAFP.
- Implementar controles y seguimiento al cumplimiento de tiempos de respuesta y de verificación de documentos Trámite 422 – Evento 418 Reclamo.

4. CONCLUSIONES

De acuerdo con el resultado de la evaluación efectuada al gobierno, riesgos y adecuado diseño y ejecución de los controles establecidos en las acciones propias de las actividades que desarrolla el proceso CS0CS05-C01– Gestión Integral de Datos Personales, se concluye que

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES</p>	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

el mismo está cumpliendo en términos generales con el objetivo para el cual fue creado el cual señala *“Establecer los lineamientos estratégicos en materia de gestión y protección de datos personales en la Entidad, con el propósito de garantizar el derecho fundamental que tienen las personas naturales a conocer, actualizar y rectificar su información personal recolectada y tratada en las bases de datos de la Entidad, así como suprimirla y/o revocar la autorización de tratamiento, de conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y los lineamientos impartidos en la Guía para la Implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada”*.

De otra parte, durante el desarrollo del trabajo se identificaron debilidades las cuales deben ser objeto de tratamiento para subsanar las causas que las originaron, relacionadas con:

- El proceso tiene establecidos controles e indicadores, sin embargo, presentó debilidades en la identificación de los riesgos, así como en el diseño y seguimiento de indicadores de acuerdo con el Instructivo para la formulación, actualización y seguimiento de indicadores, DE01-I02, Versión 4, de la SIC, y la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, Versión 4, del DAFP.
- El proceso cumple con la ejecución de las actividades establecidas en la caracterización, procedimiento, políticas, instructivos y normatividad interna y externa aplicable, sin embargo, se encontraron debilidades que representan riesgos en: el conocimiento los lineamientos en la entidad, en la articulación y coordinación con otras dependencias para emitir documentos y lineamientos específicos para algunas áreas. Lo anterior incide en la memoria institucional debido a la falta de formalización de herramientas, actualización del procedimiento y concentración de funciones en una sola persona.
- La información enviada a la OCI referente a la *“matriz de consultas y reclamos 2024”* entregada en el marco de la presente auditoría presentó errores de diligenciamiento, lo que denota debilidades en los controles establecidos para las solicitudes recibidas (consultas y reclamos), convirtiéndose en un riesgo para la seguridad de la información que se maneja al interior del proceso.

Así las cosas, teniendo en cuenta todo lo anterior, las observaciones 1 y 2 se retiran del presente informe (no se debe formular plan de mejoramiento), y quedan en firme las observaciones 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11, sobre las cuales el proceso debe formular el correspondiente plan de mejoramiento.

 Superintendencia de Industria y Comercio	INFORME AUDITORÍAS DE GESTIÓN GESTIÓN INTEGRAL DE DATOS PERSONALES	Código: CI01-F02
		Versión: 7
		Fecha: 2024-07-24

Consecutivo No. 14
Bogotá, junio 2025
Informe Final

5. PLAN DE MEJORAMIENTO

Del proceso de Auditoría Interna de gestión al Proceso Gestión Integral de Datos Personales, las observaciones No. 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11, están sujetas a la elaboración de un Plan de Mejoramiento, para lo cual, se contempla un término de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibido el Informe final de auditoría.

De acuerdo con el Procedimiento de Auditorías de Control Interno código CI01- P02 V. 7 publicado en el Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI, el Plan de Mejoramiento debe ser remitido por el líder proceso a la Oficina de Control Interno, atendiendo lo descrito en el Instructivo Plan de Mejoramiento CI01-I04 V.4

Cordialmente,

SANDRA PORTELA RIVERA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Mónica Alejandra García, Lida Zamira León, José Andrés Sánchez R.
Revisó: José Andrés Sánchez R – Líder Auditoría
Aprobó: Sandra Portela Rivera – Jefe OCI