



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 18314 DE 2021

(Marzo 31 de 2021)

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Radicación 19-109316

VERSIÓN PÚBLICA

La Superintendente Delegada para la Protección de Datos Personales (E)

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por los artículos 19 y 21 de la Ley 1581 de 2012, numeral 7 del artículo 16 del Decreto 4886 de 2011, y

CONSIDERANDO

PRIMERO. Que mediante Resolución No. 24883 de 28 de junio de 2019, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, resolvió iniciar una investigación administrativa y formular cargos en contra de BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A.¹ (en adelante, la recurrente) por la presunta vulneración de lo dispuesto en:

- El literal b) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal c) del artículo 4, y el artículo 9 de la misma norma, así como el artículo 2.2.25.2.2 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015; y,
- El literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en concordancia con el literal e) del artículo 8 de la misma norma y del artículo 2.2.25.2.6 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

SEGUNDO. Que una vez agotada la etapa probatoria, y efectuado el análisis de los elementos probatorios que reposan en el expediente, así como del escrito de descargos allegado por SCOTIABANK COLPATRIA S.A., la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales mediante la Resolución No. 10720 de 11 de marzo de 2020, resolvió:

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER una sanción pecuniaria a la sociedad **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** identificada con el NIT 860.034.594-1, de **10.000 DIEZ MIL UVT** (Unidades de Valor Tributario), equivalentes a **TRESCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MILLONES SETENTA MIL PESOS** (\$356.070.000), por la vulneración de las disposiciones contenidas en el literal b) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en concordancia con el literal c) del artículo 4 de la misma Ley, el artículo 9 *ejúsdem*, y el artículo 2.2.25.2.2 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015; y, el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en concordancia con el literal e) del artículo 8 *ejúsdem* y el artículo 2.2.25.2.6 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, conforme a lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

Hoja 22 de la Resolución No. 10720 de 11 de marzo de 2020

¹ En el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá el 30 de marzo de 2021 se estableció que, mediante Escritura Pública No. 10726 de la Notaría 29 de Bogotá D.C., de 15 de junio de 2018, inscrita el 19 de junio de 2018 bajo el número 02350394 del Libro IX, la sociedad de la referencia cambió su nombre de: BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S A y podrá utilizar cualquiera de los siguientes nombres abreviados o siglas BANCO COLPATRIA o COLPATRIA MULTIBANCA o MULTIBANCA COLPATRIA o COLPATRIA RED MULTIBANCA, por el de: SCOTIABANK COLPATRIA S.A y podrá utilizar cualquiera de los siguientes nombres abreviados o siglas BANCO COLPATRIA, SCOTIABANK, SCOTIABANK COLPATRIA, COLPATRIA SCOTIABANK, COLPATRIA MULTIBANCA, MULTIBANCA COLPATRIA.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

TERCERO. Que en el término legal establecido, mediante escrito 19-109316-18 de 17 de abril de 2020, SCOTIABANK COLPATRIA S.A. (en adelante la recurrente), interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación, contra la Resolución No. 10720 de 11 de marzo de 2020, con fundamento en los siguientes hechos y argumentos:

1. Indebida valoración de la prueba técnica de supresión del Dato del Titular

“Señala la Resolución [sic] que no se aportó la evidencia técnica de eliminación de los datos [sic] personales del denunciante, a pesar de haber aportado al proceso las capturas de pantalla del sistema de almacenamiento del BANCO COLPATRIA, donde consta que ante la búsqueda del nombre del titular [sic] del dato [sic], no se obtiene resultado, demostrando con ello que el dato [sic] efectivamente se suprimió de la base [sic] de datos [sic].

(...) la prueba aportada es conducente y pertinente para demostrar la efectiva supresión del dato [sic], por ello, el Despacho debió pronunciarse sobre la misma haciendo un análisis adecuado sobre la pertinencia y conducencia de la prueba.

La falta de motivación por parte de la SIC constituye una violación al debido proceso de la investigada, por cuanto no se fundamentó la decisión de no tener en cuenta como prueba de supresión del dato [sic] personal las capturas de pantallas aportadas, sino que simplemente se omitió su análisis argumentando la falta de una prueba técnica, sin tener en cuenta que la prueba de la supresión efectiva del dato [sic] también puede ser demostrada con la prueba documental aportada.

El sistema de almacenamiento del BANCO COLPATRIA se encuentra alojado en sus servidores, deviniendo imposible aportar una prueba diferente que demuestre su efectiva supresión, pues son las capturas de pantalla las que evidencian el resultado de lo que obtiene un funcionario, con acceso a las bases [sic] de datos [sic] de la organización, cuando realiza la búsqueda de un titular [sic] (potencial cliente).

(...)”

2. La implementación material del Programa Integral de Gestión y Protección de Datos Personales por el Banco Colpatria

“La SIC debió tener presente la existencia de medidas y políticas adecuadas diseñadas dentro de la compañía para efectos de la imposición de la sanción y en consecuencia motivar las razones de la sanción impuesta.

(...)”

La autoridad deberá evaluar entonces todo el sistema de protección de datos [sic] personales implementado en la organización para efectos de la imposición de la sanción y determinar si el incidente que originó la investigación correspondió a [sic] un evento aislado dentro de las capacidades limitadas con la [sic] que cuenta la organización.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

(...) para la SIC los hechos que dieron lugar a la investigación no denotan el apego a los procedimientos implementados por el BANCO COLPATRIA y no resulta suficiente demostrar que se cuenta con medidas “robustas” confirme al [sic] tamaño empresarial del Banco [sic], sino que adicionalmente se requiere que se materialice la adopción de esas medidas en la mitigación de los riesgos asociados a un indebido tratamiento [sic] de los datos [sic].

De lo anterior, se debe precisar que con el material probatorio aportado junto con los descargos dentro del proceso, se demostró que la falla que originó la presente investigación correspondió a [sic] un evento aislado dentro del Programa de Protección de Datos Personales.

(...)

Contrario a lo indicado por la SIC, sobre la no materialización de los documentos aportados a fin de evitar la comisión del incidente, es preciso señalar que no se tuvo en cuenta que el BANCO COLPATRIA no solo cuenta con un Programa de Gestión de Datos Personales, sino que fue gracias a su aplicación que se identificó el tratamiento [sic] inadecuado del dato [sic] del señor [REDACTED]. El cual ocurrió como un evento aislado, sobre el cual se tomaron medidas para evitar nuevamente su comisión.

(...)

La SIC no motivó la decisión en cuanto a la supuesta falta de implementación del Programa (...) por el BANCO COLPATRIA, transgrediendo el derecho al debido proceso, pues, de la resolución sanción, se evidencia que el Despacho simplemente afirmó que los documentos aportados no fueron implementados por el BANCO COLPATRIA, sin hacer un análisis en conjunto de los documentos que hacen parte del Programa (...) y sin tener en cuenta que fue por la implementación real y efectiva dentro de la organización (...)."

3. Proscripción de la responsabilidad objetiva en los procesos administrativos sancionatorios

"La responsabilidad objetiva está proscrita en materia administrativo-sancionatorio, por lo que los argumentos y las pruebas presentadas en los descargos dentro del proceso, debieron ser valoradas (...).

De modo que la simple acción u omisión de una norma no bastará para hacer responsable al investigado".

4. Violación del debido proceso del Banco Colpatría al aplicar una ley diferente de la Ley 1581 de 2012 para graduar la sanción

"La Dirección a lo largo de la Resolución 10720 del [sic] 11 de marzo de 2020 señala que la facultad sancionatoria de la Superintendencia de Industria y Comercio tiene como fuente la Ley 1581 de 2012, en especial, su artículo 23.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

En el mismo sentido, indica que los criterios para graduar las sanciones en ejercicio de la potestad sancionatoria que le fue conferida por la Ley 1581 de 2012, se encuentran mencionados en el artículo 24 de la misma ley.

(...)

Sin embargo, de manera posterior, al momento de aplicar los criterio de graduación de la sanción, la Dirección se basa en los criterios establecido en el artículo 19 de la Ley 1266 de 2008 (...)

Como consecuencia de ello, la aplicación de una norma diferente a la Ley 1581 de 2012 que hace la Dirección al estudiar los criterios de graduación de la sanción impuesta al BANCO COLPATRIA, crea un estado de indefinición jurídica para la sociedad sancionada al no tener certeza sobre los criterios de graduación de la sanción que el ente adminitrativo aplica.

Así pues, de ser el artículo 19 de la Ley 1266 de 2008 la norma aplicable, el BANCO COLPATRIA podría argumentar como un criterio de graduación de la sanción para su reducción, que la infracción cometida no generó daño alguno para el derecho fundamental de hábeas [sic] data del señor [REDACTED], a diferencia de si se aplica el artículo 24 de la Ley 1581 de 2012 que no contempla este criterio de graduación de la sanción, circunstancia que genera la violación del derecho al debido proceso (...).

En corto: el ejercicio de la potestad sancionatoria de la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales violó el debido proceso del BANCO COLPATRIA al aplicar una norma diferente de la Ley 1581 de 2012 al analizar los criterios de graduación de la sanción, teniendo en cuenta que el contenido de las normas citadas no es idéntico y que esta circunstancia le impide a la sociedad sancionada ejercer una efectiva defensa de sus intereses en el presente trámite administrativo.

5. Indebida graduación de la sanción

"(...) la multa impuesta al BANCO COLPATRIA es excesiva y desproporcionada, y tiene como fin generar una prevención especial negativa a la sociedad sancionada para evitar que en el futuro cometa infracciones al régimen de protección de datos [sic] personales, sin tener en cuenta que la infracción imputada se trató de un caso aislado y que el BANCO COLPATRIA cuenta con un programa integral de Gestión de Datos que se activa para impedir que casos como el del sub lite se concreten.

(...) se pone de presente que la Dirección al momento de realizar la graduación de la sanción del BANCO COLPATRIA le dio mayor prevalencia a los criterios de la capacidad económica del investigado, el tamaño de la empresa, sus ingresos operacionales y su patrimonio (...) omitiendo ponderar en debida forma, entre otros, los criterios del posible beneficio económico obtenido por el infractor la reiteración de la infracción y la colaboración del BANCO COLPATRIA para esclarecer los hechos investigados y su conducta durante el trámite de la investigación administrativa.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

(...) conviene cuestionar por qué si los criterios de agravación de la sanción contemplados en los literales b), c), d) y e) del citado artículo, no se resultaron aplicables, el monto de la sanción impuesta fue de 10.000 UVT.

(...) se debe destacar que el BANCO COLPATRIA no tiene sanciones en firme con anterioridad por la infracción de normas que protegen los derechos de los titulares [sic] de los datos [sic] personales, ni exteriorizó un comportamiento tendiente a obstruir la acción investigadora de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Tampoco es aplicable el criterio de la renuencia o desacato a cumplir las órdenes impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, pues como se acreditó en su debido momento, el BANCO COLPATRIA cumplió con la orden impartida por la Dirección (...), de suprimir la información del señor [REDACTED] que tuviera en su base [sic] de datos [sic].

(...) se equivoca la Dirección al señalar que la sociedad sancionada no admitió la comisión de la infracción que es materia de investigación porque en el escrito de descargos radicado el 26 de julio de 2019 en relación con el primer cargo, se señaló lo siguiente: "iv) El Banco [sic] desplegó un comportamiento razonable dirigido a obtener en tiempo el soporte de la autorización [sic] para el tratamiento [sic] de los datos [sic] personales requerida por el titular [sic] y por la Superintendencia de Industria y Comercio, que a pesar de existir no fue remitida de manera oportuna por la ETB, deviniendo su obtención oportuna en imposible, y encontrándose que la autorización [sic] del titular [sic] contenía una exclusión para la finalidad requerida por la ETB y el Banco [sic]"

(...) se advierte que el BANCO COLPATRIA, después de analizar la autorización [sic] de [REDACTED] remitida por la ETB, reconoció en forma expresa que no contaba con la autorización [sic] para tratar el dato [sic] personal del titular [sic] en la medida en que la autorización contenía una exclusión a la finalidad querida por el BANCO COLPATRIA y por la ETB.

Así pues, el BANCO COLPATRIA aceptó la vulneración del deber impuesto a los responsables del tratamiento de los datos personales de solicitar y conservar en las condiciones previstas en la ley la copia de la autorización [sic] otorgada por el titular [sic] (...).

(...) se debe señalar que [sic] el hipotético caso de que la Dirección no aceptara la procedencia del criterio de atenuación de la sanción contemplado en el literal f) del artículo 24 de la Ley 1581 de 2012 en el escrito de descargos, se configuraría una falsa motivación por la existencia de un error de hecho que llevó al Despacho a pretermittir un criterio de atenuación en la dosimetría de la sanción.

Como consecuencia de lo anterior, se solicita a la Dirección se aplique el criterio de atenuación establecido en el literal f) de la Ley 1581 de 2012 y se disminuya la multa impuesta al BANCO COLPATRIA de SIETE MIL (7.000) UVT por la infracción del literal b) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012.

6. Insuficiencia del término otorgado por la Dirección de Investigación de Protección Datos Personales para el cumplimiento de las órdenes administrativas

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

"(...) se debe señalar que el plazo para acatar y acreditar el cumplimiento de las órdenes administrativas impartidas por la Dirección se torna insuficiente y desconoce el plazo razonable que su cumplimiento a satisfacción demanda (...)

Con base en lo anterior y considerando la magnitud del flujo de información que maneja el BANCO COLPATRIA y la necesidad de coordinar actividades con terceros para el cumplimiento de las órdenes administrativas, se solicita a la Dirección que amplíe el término para su acatamiento de 30 a 60 días hábiles con posterioridad a que el acto administrativo sancionatorio cobre ejecutoria.

Solicitud primera subsidiaria:

- i. Que se reduzca el monto de la multa impuesta al BANCO COLPATRIA de SIETE MIL (7.000) UVT a TRES MIL (3.000) UVT, por la infracción del literal b) del artículo 17, en concordancia con el literal c) del artículo 4 y el artículo 9, de la Ley 1581 de 2012, y las disposiciones del artículo 2.2.2.25.2.2 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, y se aplique el criterio de atenuación establecido en el literal f) del artículo 24 de la Ley 1581 de 2012, teniendo en cuenta que la sancionada aceptó la comisión de esta infracción en el escrito de descargos radicado el 26 de julio de 2019, es decir, antes de que la Dirección impusiera la sanción mediante la Resolución 10720 del 11 de marzo de 2020.*
- ii. Que se amplíe el término para el acatamiento de las dos órdenes administrativas impartidas al BANCO COLPATRIA en el ARTÍCULO SEGUNDO del RESUELVE de la Resolución 10720 del 11 de marzo de 2020 de treinta (30) a cuarenta y cinco (45) días hábiles con posterioridad a que el acto administrativo que impone la sanción cobre ejecutoria, teniendo en cuenta el tamaño de la empresa, la cantidad de información que se debe procesar y la auditoría externa que se debe realizar.*
- iii. Que se especifiquen y aclaren los soportes documentales o entregables que el BANCO COLPATRIA debe remitir a la Superintendencia para acreditar el cumplimiento de las órdenes administrativas impartidas en el ARTÍCULO SEGUNDO del RESUELVE de la Resolución 10720 del 11 de marzo de 2020, y en qué medio.*

Solicitud segunda subsidiaria:

En el evento en que la Dirección decida no reducir el monto de la multa impuesta como sanción al BANCO COLPATRIA, ni ampliar el término para acreditar el cumplimiento de las órdenes administrativas impartidas al BANCO COLPATRIA en el ARTÍCULO SEGUNDO del RESUELVE de la Resolución 10720 del 11 de marzo de 2020, solicito se conceda el recurso de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales.

CUARTO. Que mediante la Resolución No. 45747 de 6 de agosto de 2020, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales resolvió el recurso de reposición interpuesto por la recurrente, corrigiendo y modificando algunas partes la Resolución No. 10720 de 11 de marzo de 2020, pero manteniendo la sanción administrativa.

QUINTO. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 80 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y con base en lo expuesto

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

por la recurrente en el escrito de reposición y en subsidio apelación contra la Resolución No. 10720 de 11 de marzo de 2020, se procede a resolver el recurso interpuesto, de acuerdo con las siguientes,

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

1. FUNCIONES DEL DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

El artículo 16 del Decreto 4886 de 26 de diciembre de 2011² establece las funciones del Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales, entre las cuales se destacan las siguientes:

(...)

7. Decidir los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa que se interpongan contra los actos que expida, así como los de apelación que se interpongan contra los actos expedidos por la Dirección a su cargo.

(...)"

2. DEL EXAMEN REALIZADO POR LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE DATOS PERSONALES AL RECURSO INTERPUESTO

Luego de realizar el análisis pertinente sobre los argumentos presentados por la recurrente, y los documentos que reposan en el expediente esta Delegatura se sujeta a lo allí decidido en lo relacionado con: i) la implementación material del Programa Integral de Gestión y Protección de Datos Personales por el Banco Colpatria; ii) la violación del debido proceso del Banco Colpatria al aplicar una ley diferente de la Ley 1581 de 2012 para graduar la sanción; y, iii) la ampliación del término para cumplir las órdenes impartidas mediante la Resolución No. 10720 de 11 de marzo de 2020.

3. DEBIDO PROCESO. RESPETO AL PRINCIPIO DE BUENA FE E *IN DUBIO PRO ADMINISTRADO.*

La recurrente, dentro de los argumentos presentados manifiesta que esta autoridad pasó por alto una adecuada valoración probatoria, al supuestamente, no tomar en cuenta las pruebas aportadas sobre la eliminación de los datos del Titular y las afirmaciones que hace SCOTIABANK COLPATRIA S.A. en escritos debidamente incorporados en el expediente.

La Superintendencia de Industria y Comercio obró dentro del marco de sus facultades legales para, de una parte, garantizar a las personas el Derecho Fundamental de la Protección de Datos Personales junto con el correcto Tratamiento de esa información y, de otra, respetar el debido proceso en cabeza de SCOTIABANK COLPATRIA S.A.

En línea con lo anterior, tanto la investigación administrativa como la sanción impuesta se hicieron observando lo que ordena la regulación colombiana.

Al respecto, este Despacho advierte que en ningún momento los actos o actuaciones de esta Delegatura, en el curso del proceso promovido por el señor [REDACTED], han estado en contravía del derecho, como erróneamente lo da a entender la

² Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

recurrente. Esto, bajo el entendido de que en estas materias se tratan temas de magnitud constitucional y legal.

Esta entidad aplicó y respetó las garantías procesales necesarias, y en todas las etapas respectivas se emitieron las resoluciones y actos administrativos a que hubo lugar. Los que, en ninguna circunstancia fueron arbitrarios. Por el contrario, lo que sí hizo esta superintendencia, fue propender por la correcta aplicación de las normas y los principios que las fundamentan.

Adicionalmente, este proceso administrativo sancionatorio está compuesto de una serie de actos o actuaciones con un orden de continuidad establecido. En el que los tiempos y etapas que en él se fijan, son disposiciones de orden público y de obligatorio cumplimiento.

Tal como está el expediente, es posible verificar que en todo el camino de la actuación administrativa, la Superintendencia de Industria y Comercio ofreció las garantías que le permitieran a la recurrente evaluar las condiciones de transparencia y seguridad jurídica que caracterizan estos procesos.

Al respecto, por medio de la Sentencia T-051 de 2016, la Corte Constitucional manifestó:

"a) El derecho a la jurisdicción, que a su vez implica los derechos al libre e igualitario acceso ante los jueces y autoridades administrativas, a obtener decisiones motivadas, a impugnar las decisiones ante autoridades de jerarquía superior, y al cumplimiento de lo decidido en el fallo.

b) El derecho al juez natural, identificado este con el funcionario que tiene la capacidad o aptitud legal para ejercer jurisdicción en determinado proceso o actuación de acuerdo con la naturaleza de los hechos, la calidad de las personas y la división del trabajo establecida por la Constitución y la ley.

c) El derecho a la defensa, entendido como el empleo de todos los medios legítimos y adecuados para ser oído y obtener una decisión favorable. De este derecho hacen parte, el derecho al tiempo y a los medios adecuados para la preparación de la defensa; los derechos a la asistencia de un abogado cuando se requiera, a la igualdad ante la ley procesal, el derecho a la buena fe y a la lealtad de todas las demás personas que intervienen en el proceso.

d) El derecho a un proceso público, desarrollado dentro de un tiempo razonable, lo cual exige que el proceso o la actuación no se vea sometido a dilaciones injustificadas o inexplicables.

e) El derecho a la independencia del juez, que solo tiene efectivo reconocimiento cuando los servidores públicos a los cuales confía la Constitución la tarea de administrar justicia, ejercen funciones separadas de aquellas atribuidas al ejecutivo y al legislativo.

f) El derecho a la independencia e imparcialidad del juez o funcionario, quienes siempre deberán decidir con fundamento en los hechos, de acuerdo con los imperativos del orden jurídico, sin designios anticipados ni prevenciones, presiones o influencias ilícitas"[21]

(...) en la Sentencia C-980 de 2010, la Corte señaló que el debido proceso administrativo ha sido definido jurisprudencialmente como:

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

“(i) el conjunto complejo de condiciones que le impone la ley a la administración, materializado en el cumplimiento de una secuencia de actos por parte de la autoridad administrativa, (ii) que guarda relación directa o indirecta entre sí, y (iii) cuyo fin está previamente determinado de manera constitucional y legal”[22]. Ha precisado al respecto, que con dicha garantía se busca “(i) asegurar el ordenado funcionamiento de la administración, (ii) la validez de sus propias actuaciones y, (iii) resguardar el derecho a la seguridad jurídica y a la defensa de los administrados”[23].

En la misma providencia, se determinó que las garantías establecidas en virtud del debido proceso administrativo, de acuerdo a la jurisprudencia sentada por este alto Tribunal, son las siguientes:

“(i) ser oído durante toda la actuación, (ii) a la notificación oportuna y de conformidad con la ley, (iii) a que la actuación se surta sin dilaciones injustificadas, (iv) a que se permita la participación en la actuación desde su inicio hasta su culminación, (v) a que la actuación se adelante por autoridad competente y con el pleno respeto de las formas propias previstas en el ordenamiento jurídico, (vi) a gozar de la presunción de inocencia, (vii) al ejercicio del derecho de defensa y contradicción, (viii) a solicitar, aportar y controvertir pruebas, y (ix) a impugnar las decisiones y a promover la nulidad de aquellas obtenidas con violación del debido proceso.”

Se reitera que las decisiones tomadas por parte de este Despacho, tienen justificación en las pruebas allegadas al proceso, así como en la valoración de los hechos y argumentos de cada una de las partes. Además, este acto administrativo explica los motivos por los cuales la decisión se ajusta a la realidad de la normatividad legal y constitucional.

Razones suficientes para desvirtuar los argumentos presentados por la investigada en relación con la proscripción de la responsabilidad objetiva en los procesos administrativos sancionatorios.

4. DERECHO DE LOS TITULARES A SOLICITAR LA SUPRESIÓN DE SUS DATOS. DEBER DE LOS RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE TRAMITAR LOS RECLAMOS Y CONSULTAS ELEVADAS POR LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN EN EL TÉRMINO LEGAL.

La Corte Constitucional ha establecido que “*el derecho al habeas data otorga la facultad al titular [sic] de datos [sic] personales de exigir de las administradoras de esos datos [sic] “el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los datos [sic], así como la limitación en las posibilidades de divulgación, publicación o cesión de los mismos, de conformidad con los principios que regulan el proceso de administración de datos [sic] personales. (...)”³. (Énfasis añadido).*

Es imperativo -no facultativo- que los Responsables o Encargados del Tratamiento de Datos personales garanticen oportuna y debidamente los derechos constitucionales y legales de las personas. Se trata de un asunto muy importante sobre el cual las organizaciones deben obrar de manera profesional, diligente y efectiva porque ello es parte central del mandato constitucional previsto en el artículo 15 cuyo texto señala lo siguiente:

³ Sentencia C-748 de 2011. Control constitucional al Proyecto de Ley Estatutaria No. 184 de 2010 en Senado; 046 de 2010 en Cámara de Representante, “por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos [sic] personales” (Ley 1581 de 2012).

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

“En la recolección, tratamiento [sic] y circulación de datos [sic] se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución”.

Dado lo anterior, este Despacho ha sido enfático en señalar que:

“No puede convertirse en práctica empresarial que el titular [sic] del dato [sic] tenga que insistir varias veces para que se garantice el respecto de sus derechos. Con una sola solicitud es suficiente y le corresponde al Responsable hacer efectivo el derecho de las personas dentro de los plazos máximos legales establecidos en la ley. Los derechos de los titulares [sic] son para respetarlos en el tratamiento [sic] de datos [sic] personales y no para dilatar su cumplimiento o negar su efectividad en la práctica.”⁴

Es necesario precisar que la Autorización es un mecanismo de legitimación del Tratamiento de Datos personales, pero no es un título traslativo de la propiedad del Dato. El Responsable y/o el Encargado no son propietarios de los Datos, sino meros tenedores o administradores de esa información. Ellos, no pueden efectuar el Tratamiento de los Datos personales de cualquier manera sino solo como lo indica la Constitución Política Nacional y la ley.

La Autorización no le permite al Responsable o Encargado obrar arbitrariamente cuando trata Datos personales porque ello atenta contra mandatos constitucionales y legales. Por eso, los Responsables y Encargados, deben, entre otras cosas, garantizar los derechos de los Titulares de los Datos para que se pueda predicar que estamos frente a un Tratamiento lícito de la información mencionada. En este sentido, la Corte Constitucional, ha señalado lo siguiente:

“En efecto, el artículo 15 de la Constitución Política señala que “En la recolección, tratamiento [sic] y circulación de datos [sic] se respetaran la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.” El hábeas [sic] data confiere en palabras de la Corporación “según la norma constitucional citada, un grupo de facultades al individuo para que, en ejercicio de la cláusula general de libertad, pueda controlar la información que de sí mismo ha sido recopilada por una central de información”. Este control, no sólo se predica de la autorización previa para el Tratamiento del dato [sic], sino que el individuo también es libre de decidir cuales informaciones desea que continúen y cuáles deben sean excluidas de una fuente de información, siempre y cuando no exista un mandato legal que le imponga tal deber, o cuando exista alguna obligación contractual entre la persona y el controlador de datos [sic], que haga necesaria la permanencia del dato [sic].

Considerar lo contrario significaría que los administradores de la información, pudieran disponer libremente y sin término definido, de los datos [sic] personales del sujeto concernido y, en consecuencia, aquel quedaría privado materialmente de la posibilidad de ejercer las garantías previstas a su favor por el Texto Constitucional.

(...)⁵. (Énfasis añadido)

Como es sabido, la supresión de la información es un derecho del Titular del Dato, previsto en la Ley 1581 de 2012 en los siguientes términos:

“Artículo 8°. Derechos de los Titulares. El Titular de los datos [sic] personales tendrá los siguientes derechos:

⁴ Cfr. Resolución 83882 del 15 de noviembre de 2018 de la Superintendencia de Industria y Comercio.

⁵ Sentencia C-748 de 2011. Control constitucional al Proyecto de Ley Estatutaria No. 184 de 2010 en Senado; 046 de 2010 en Cámara de Representante, “por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” (Ley 1581 de 2012).

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

(...)

e) Revocar la autorización y/o **solicitar la supresión del dato** [sic] cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución; (Destacamos)

(...)⁶.

La Corte Constitucional mediante Sentencia C-748 de 2011 se refirió al precitado artículo de la siguiente manera:

(...) el literal e) debe ser entendido en el sentido que el Titular podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato [sic] cuando: (i) no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. En este caso, y en aras de garantizar el debido proceso, siempre y cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias al ordenamiento y (ii) **en virtud de la solicitud libre y voluntaria del Titular del dato** [sic], cuando no exista una obligación legal o contractual que imponga al Titular el deber de permanecer en la referida base [sic] de datos [sic]"

En línea con lo anterior, ordena lo siguiente el artículo 9 del Decreto 1377 de 2013 (incorporado en el Decreto 1074 de 2015) y titulado "Revocatoria de la autorización [sic] y/o supresión del dato [sic]".

"Los Titulares podrán en todo momento solicitar al responsable [sic] o encargado [sic] la supresión de sus datos [sic] personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base [sic] de datos [sic].

El responsable [sic] y el encargado [sic] deben poner a disposición del Titular mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la solicitud de supresión de datos [sic] o la revocatoria de la autorización otorgada.

Si vencido el término legal respectivo, el responsable [sic] y/o el encargado [sic], según fuera el caso, no hubieran eliminado los datos [sic] personales, el Titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos [sic] personales. Para estos efectos se aplicará el procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012".

Así las cosas, es evidente que en virtud del ejercicio del derecho fundamental de *habeas data* a que se refiere el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012⁷ los Titulares pueden solicitar la exclusión o supresión de la información que repose en las Bases de Datos de

⁶ Cfr. Literal e) del artículo 8 de la Ley 1581 de 2012.

⁷ El texto del literal a) del artículo 17 de la ley 1581 de 2012 dice: "Artículo 17. Deberes de los Responsables del Tratamiento. Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *habeas* [sic] *data*;"

VERSIÓN PÚBLICA

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

los Responsables o Encargados del Tratamiento, siempre que no exista un deber legal o contractual que lo impida.

De manera que, como quedó claro a lo largo de esta actuación administrativa, si bien, el señor [redacted] no solicitó de manera expresa la supresión de sus Datos, sí lo hizo de manera tácita, y así lo entendió la investigada de acuerdo con las imágenes a continuación:

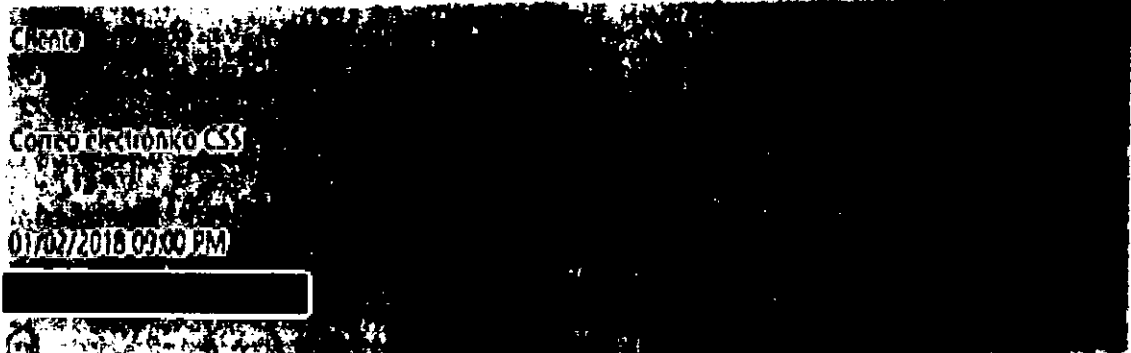
RECLAMO DIRECTO

Manifiesto que efectué el reclamo directo ante el productor y/o proveedor, de forma ESCRITO, el día 22/01/2018.

Así mismo, me permito indicar que el demandado dio respuesta a mi reclamación el día 21/03/2018, manifestando En respuesta a su reclamacion instaurada ante la Defensoria del Consumidor Financiero y dando alcance al comunicado enviado el 05 de marzo de 2018, le informamos que bajo su numero de identificacion a la fecha no registra vinculo comercial con nuestra entidad, pues no posee productos activos. Por otra parte, nuestra entidad realizo actualizacion en la base de datos, a fin de que no se envíe comunicaciones y/o llamadas a su numero telefonico personal ofreciendo productos, en especial con la marca compartida de ETB..

Queja presentada mediante escrito No. 18-121344-00 de 16 de abril de 2020

3



He sido contactado por sus representantes comerciales para ofrecer sus productos; también he recibido mensajes de texto de colpatría nuevamente con fines comerciales. Exijo q me muestren la autorización expresa de mi parte para que colpatría use mis datos personales para fines comerciales y la autorización para envío de este tipo de mensajes

Anexo copia de mensajes recibidos

En caso de no recibir respuesta elevaré queja a las entidades de control correspondientes

[redacted]
[redacted]

VERSIÓN PÚBLICA

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

De: Tu respuesta Colpatría en nombre de servicliente-pasivo@colpatría.com
Enviado el: viernes, 16 de febrero de 2018 9:37 a. m.
Para: [Redacted]
Asunto: Respuesta Banco Colpatría - Requerimiento No. [Redacted]

Señor:
[Redacted]
[Redacted]

Ref.: Información Comercial

Respetado Cliente:

En atención a su comunicación radicada ante el Banco Colpatría, sobre el tema de la referencia, le informamos que:

Una vez realizada la verificación a su solicitud, se procedió a realizar bloqueo al celular [Redacted] con el cual usted no recibirá más información acerca de los productos que ofrece el Banco.

De la misma manera, le informamos que una vez usted algún producto con el Banco y es creado como cliente en nuestras bases de datos; por lo cual esta puede ser utilizada por nuestros canales comerciales.

Estimado cliente lamentamos los inconvenientes que usted ha experimentado, si estos generaron algún tipo de molestia presentamos nuestras excusas a la situación objeto de reclamación.

Agradecemos la atención prestada y esperamos haber atendido sus inquietudes de manera correcta.

Cordialmente,

Juan Miguel Rodríguez Martínez
Dirección Back Services – Gerencia Relaciones con Clientes
[Redacted] - AMBS



Por la cual se resuelve un recurso de apelación

VERSIÓN PÚBLICA

De: [REDACTED]
Enviado el: viernes, 16 de febrero de 2018 9:48 a. m.
Para: Consumidor Financiero
Asunto: Fwd: Respuesta Banco Colpatría - Requerimiento No. [REDACTED]
Datos adjuntos: image003.png; image002.jpg; image001.png

Buenos días

El banco colpatría usa datos míos para contactarme y enviarme información de sus productos sin mi autorización. Esta es la respuesta a mi queja, sin embargo no estoy conforme.

Por favor me indican cómo proceder

[REDACTED]

----- Mensaje reenviado -----

De: [REDACTED]
Fecha: El vie, 16 de feb. de 2018 a las 9:43
Asunto: Re: Respuesta Banco Colpatría - Requerimiento No. [REDACTED]
Para: Tu respuesta Colpatría <serviciente-pasivo@colpatría.com>

Buenos días

[REDACTED]. Ese no es mi número de celular y aún sigo recibiendo mensajes a través de SMS. Por otro lado mi solicitud es q me dejen conocer mi autorización escrita y/o verbal para q colpatría me envíe información ya q es mi derecho, de lo contrario pondré la queja correspondiente en las entidades de control

[REDACTED]

El El vie, 16 de feb. de 2018 a las 9:36. Tu respuesta Colpatría <serviciente-pasivo@colpatría.com> escribió:
Señor:

[REDACTED]

Ref.: Información Comercial
Respetado Cliente:

En atención a su comunicación radicada ante el Banco Colpatría, sobre el tema de la referencia, le informamos que:

Una vez realizada la verificación a su solicitud, se procedió a realizar bloqueo al celular [REDACTED], con el cual usted no recibirá más información acerca de los productos que ofrece el Banco.

De la misma manera, le informamos que una vez usted algún producto con el Banco y es creado como cliente en nuestras bases de datos; por lo cual esta puede ser utilizada por nuestros canales comerciales.

Estimado cliente lamentamos los inconvenientes que usted ha experimentado, si estos generaron algún tipo de molestia presentamos nuestras excusas a la situación objeto de reclamación.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

VERSIÓN PÚBLICA

De: [REDACTED]
Enviado el: sábado, 24 de febrero de 2018 11:29 a. m.
Para: Consumidor Financiero
Asunto: Re: Radicación - [REDACTED]

Buenos días

Gracias por su ayuda, sin embargo quiero saber si las entidades financieras tienen la libertad de usar mis datos personales para enviarme información comercial o si se requiere autorización de mi parte. Si es así quiero conocer la autorización que le di a Compatria.

Cc [REDACTED]
Enviado desde mi iPhone

El 21/02/2018, a la(s) 15:25, Consumidor Financiero <[REDACTED]@defensoria.com.co> escribió:

Buen día,

Anexo por favor encuentre acto emitido por la Defensoría del Consumidor Financiero Colpatria con número de Radicación - [REDACTED]

Atentos a sus comentarios y a este correo usted puede dirigir su respuesta.

Página 20 escrito No. 18-121344-05 de 30 de julio de 2018

De: Contratista Acción Plus- [REDACTED]
Enviado el: viernes, 06 de julio de 2018 6:58 p. m.
Para: Buzon RQ CRM <[REDACTED]>
CC: [REDACTED]
Asunto: Urgente** Superintendencia de Industria y Comercio** PQR [REDACTED]**

Buenas Noches

Solicito de su amable colaboración para verificar que proceso se hizo con el señor [REDACTED] con

C.C. [REDACTED]
ya que llegó un nuevo requerimiento donde nos indica que no fue eliminado de nuestra bases de datos, aun así cuando el PQR [REDACTED]
en el cual le notificamos que se hizo la eliminación correcta de nuestras bases.

Por favor Aclarar como quedó proceso con el Señor en asunto y si tienen algún soporte para dar contestación de manera urgente

A la superintendencia, adjunto archivos con el requerimiento del PQR [REDACTED] de la respuesta anterior y el nuevo requerimiento por parte de
La superintendencia.

Página 26 escrito No. 18-121344-05 de 30 de julio de 2018

VERSIÓN PÚBLICA

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

De: [Redacted]
 Enviado el: martes, 10 de julio de 2018 4:29 p. m.
 Para: Buzon RQ CRM <[Redacted]>; Contratista Acción Plus-[Redacted]
 <[Redacted]>
 CC: [Redacted];
 Buzon de Estrategia <estrategia@colpatría.com>; [Redacted]; Analytics CRM
 <analytics@colpatría.com>; [Redacted]
 Asunto: RE: Urgente** Superintendencia de Industria y Comercio**PQR [Redacted]**

Buen día

Cliente no tiene ofertas vigente en CRM.

Caro habel Sánchez Hernández||Profesional CRM VP Digital

DIGITAL FACTORY
 Descarga Gratis Colpatría Móvil en App Store y Google Play
 T. +571-7456300 Ext 3275
 [Redacted]
www.colpatría.com

De: Buzon RQ CRM
 Enviado el: martes, 10 de julio de 2018 4:09 p. m.
 Para: Contratista Acción Plus-[Redacted]
 [Redacted]
 CC: [Redacted]
 Buzon de Estrategia <[Redacted]>
 [Redacted]
 [Redacted]
 Asunto: RE: Urgente** Superintendencia de Industria y Comercio**PQR [Redacted]**

Buen día,

Psi. Se marca cliente para no contactar para campañas y se invalida el celular en CRM. Según instrucciones.

Nombre: [Redacted]

Cedula: [Redacted]

Celular: [Redacted]

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Como se vio, el quejoso presentó su inconformidad desde el 22 de enero de 2018. Igualmente solicitó la copia de la Autorización para el Tratamiento de sus Datos personales desde el 1 de febrero de 2018. Sin embargo, de acuerdo con las imágenes precedentes (enviadas por la investigada) el 24 de febrero de 2018 seguía insistiendo en la solicitud del documento mencionado. Y, hasta julio del mismo año, se hicieron las verificaciones del caso al interior de la entidad financiera.

Así las cosas, la recurrente no solo desatendió las disposiciones legales que imponen la obligación de resolver la solicitud en el término legal establecido, sino que también, vulneró indiscriminadamente los derechos del Titular a que le suprimieran sus Datos y a que le resolvieran en el término legal establecido su solicitud.

Adicionalmente, obviar el cumplimiento estricto de la ley o minimizar su impacto en la sociedad generaría el fortalecimiento de una reprochable conducta tendiente a esperar que el Titular del Dato tenga que insistir en varias oportunidades para que su derecho sea garantizado. Esto, se reitera, es censurable e inadmisibles.

En relación con la supresión del Dato es importante precisar lo siguiente:

- El apoderado de la investigada afirma en el escrito de alegatos que, la supresión del Dato se realizó el 21 de marzo de 2018, en contraposición a lo expresado por la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales:

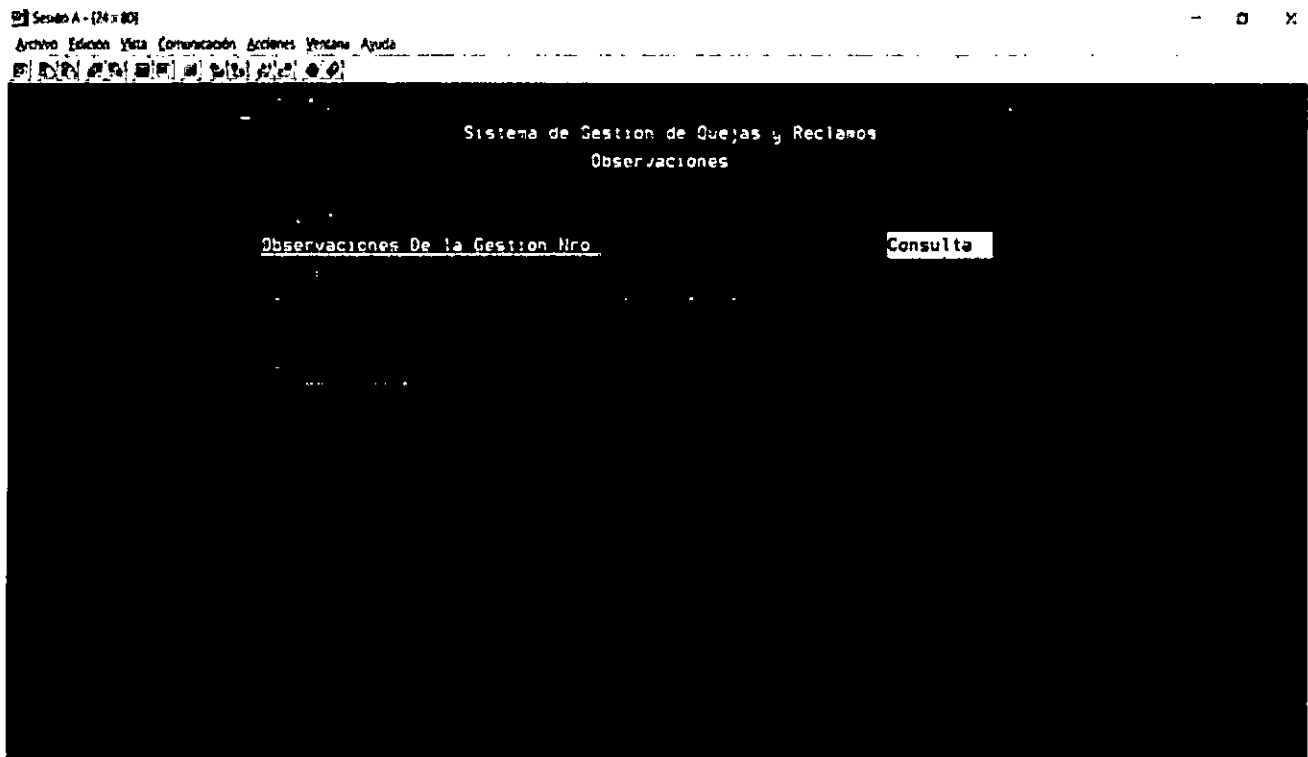
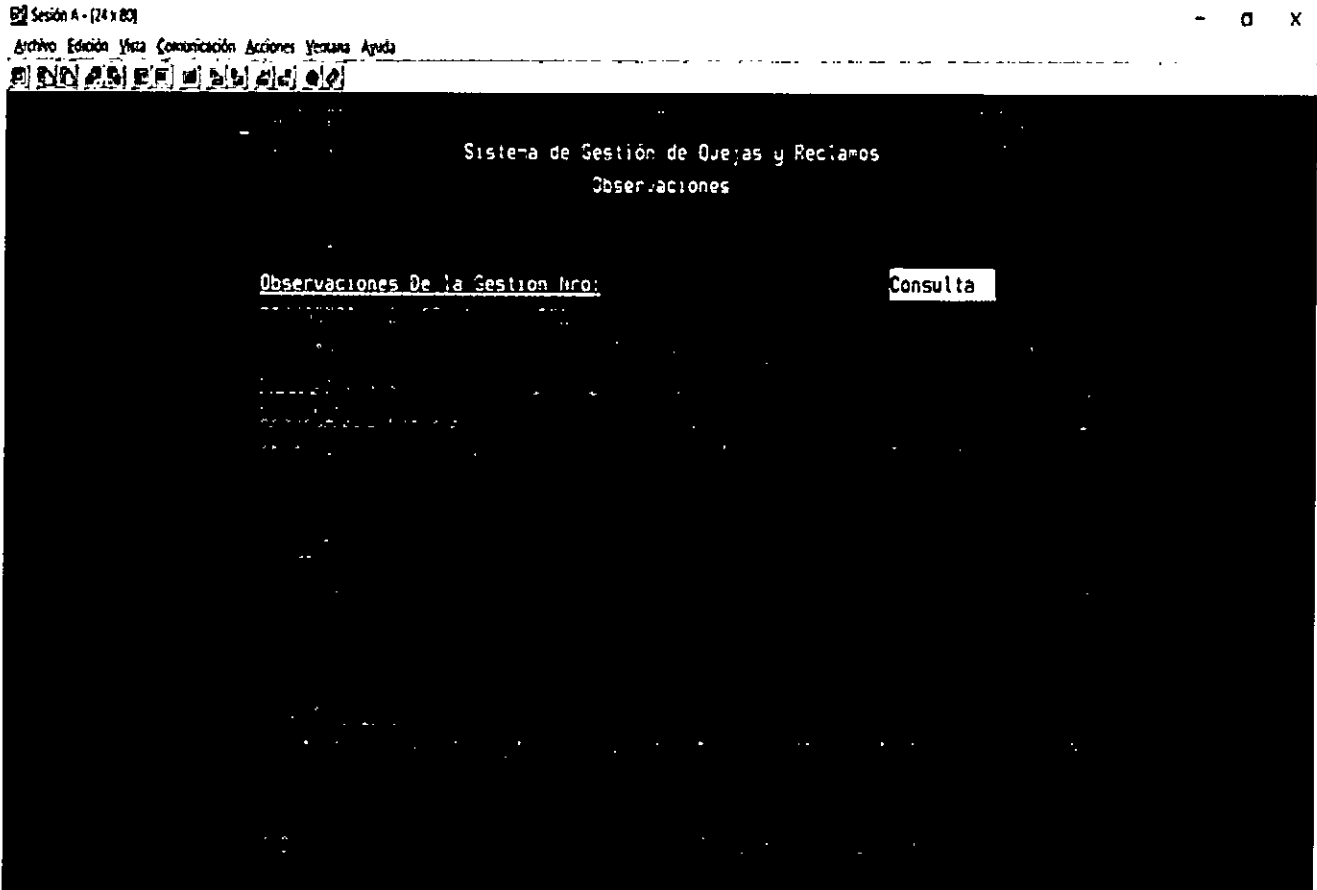
RA
RENGIFO ABOGADOS

17. Así, el dato fue eliminado el 21 de marzo de 2018, tal como se evidencia en el log de eliminación aportado como prueba al expediente, en el que se observa el dato de contacto en ceros, de modo que contrario a lo manifestado por la Dirección, el dato fue eliminado el 21 de marzo y no en julio del 2018, pues los correos que se evidencian posteriores a la fecha de eliminación, solo obedecen a una respuesta proforma que entrega el sistema.

VERSIÓN PÚBLICA

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

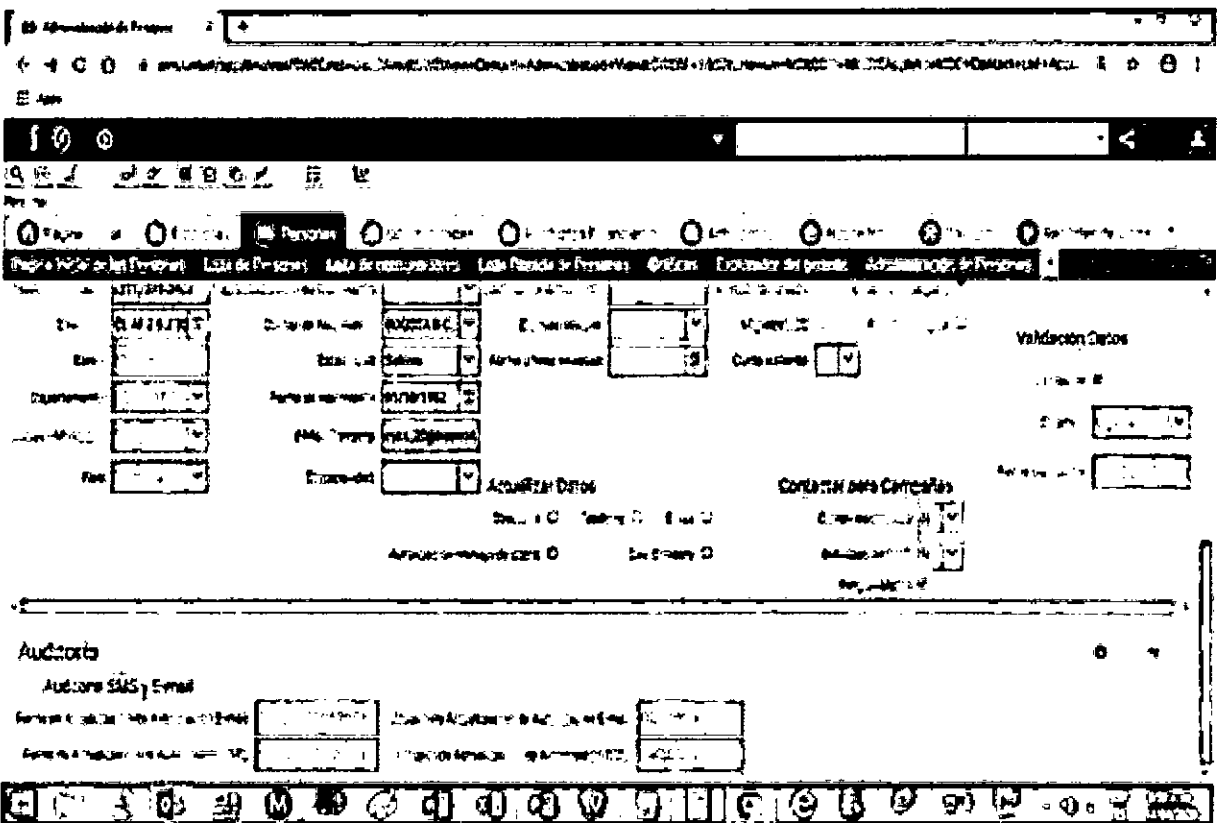
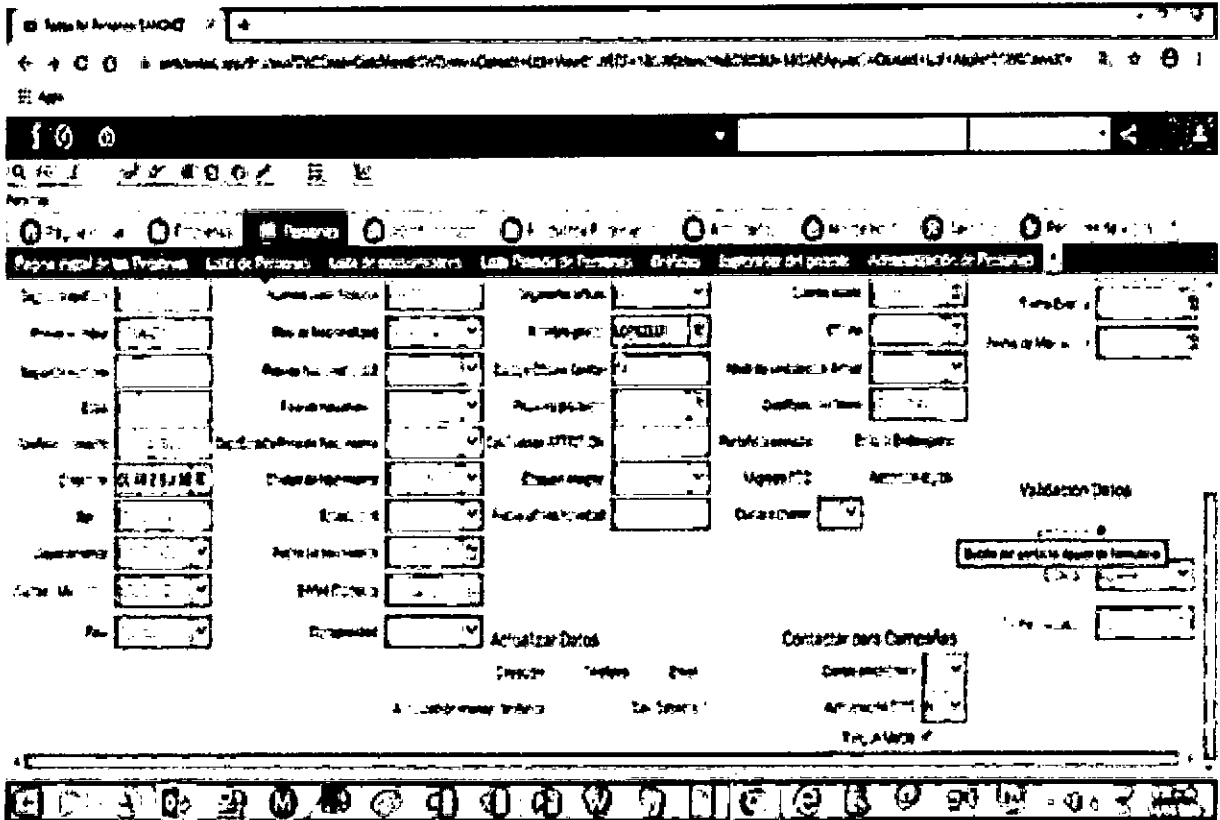
- En el recurso bajo estudio se presentaron como prueba las "Capturas de pantalla del Sistema de Gestión de Quejas y Reclamos del 14 de abril del [sic] 2020, sobre el caso No. [REDACTED]":



VERSIÓN PÚBLICA

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Evidencia de marcación en el sistema



Por la cual se resuelve un recurso de apelación

VERSIÓN PÚBLICA



Imágenes que a todas luces, y además de lo afirmado por la Dirección en el acto administrativo que resolvió el recurso de reposición, no demuestran la evidencia de la supresión ni de la fecha en la que se afirma haberse realizado.

- Ahora, este despacho luego del análisis exhaustivo de todos los documentos que reposan en el expediente, así como de toda la actuación administrativa, concluye que la fecha en la que se realizó la eliminación de la información del cliente fue el 22 de abril de 2019.

VERSIÓN PÚBLICA

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

The screenshot shows a web application interface with a navigation menu at the top. A dialog box titled "Si desea" is overlaid on the page, asking for confirmation to delete a record. The dialog box contains the text: "¿Seguro que desea eliminar el registro seleccionado en Personas?". Below the text are two buttons: "Aceptar" and "Cancelar". An arrow points from the left towards the dialog box. The background shows a user profile form with fields for personal information and identification details.

El Proceso de eliminación inició el 22 de abril de 2019 a las 4:56 pm (formas de flechas añadidas)

III. Registro posterior

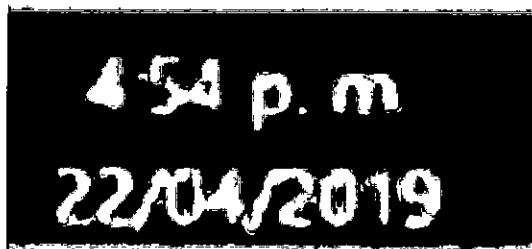
The screenshot shows the same web application interface as above, but the dialog box is no longer present. The user profile form is visible, showing fields for personal information and identification details. The status of the record is now "ACTIVO". An arrow points from the text below towards the top right corner of the screenshot.

El Proceso de eliminación ya había culminado a las 5:00pm (forma de flecha añadida)

VERSIÓN PÚBLICA

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Así pues, al hacer una ampliación de la imagen en la que aparece la fecha en que se realizó el "II. Proceso de eliminación", claramente el computador que, se presume está ligado a la red de la entidad bancaria, muestra el 22 de abril de 2019:



Situación que se verifica en el sistema de la entidad bancaria, donde aparece la operación de "borrar" (Delete) con fecha 22 de abril de 2019, la cual culminó por completo el 22 de abril de 2019 a las 16:59:15.

IV. Evidencia de eliminación de registro

Ver	Inicio de sesión del e Business component	Campo	Operación	Valor anterior	Nuevo valor	Fecha	Business component version ID #
	GARCIAO Carlos	Saldo Cuenta Ahor	Delete	[Redacted]		22-04-2019 16:59:15	1.0.0
	GARCIAO Carlos	First Name	Delete			22-04-2019 16:59:15	1.0.0
	GARCIAO Carlos	Last Name	Delete			22-04-2019 16:59:15	1.0.0
	GARCIAO Carlos	MSC Segunda: Ape	Delete			22-04-2019 16:59:15	1.0.0
	GARCIAO Carlos	Modelo	Delete			22-04-2019 16:59:15	1.0.0
	GARCIAO Carlos	Cuenta	Cuenta Debito Ahor			22-04-2019 16:59:15	1.0.0
	GARCIAO Carlos	Cuenta	Cuenta Debito Ahor			22-04-2019 16:59:15	1.0.0
	GARCIAO Carlos	Cuenta	Cuenta Debito Ahor			22-04-2019 16:59:15	1.0.0



(forma de flecha añadida)

Por lo anterior, no son de recibo los argumentos presentados por la investigada.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

5. CONSERVACIÓN OBLIGATORIA DE LA AUTORIZACIÓN OTORGADA POR EL TITULAR DE LOS DATOS

Al respecto, es importante señalar que, el artículo 15 de la Constitución Política Nacional, establece que *"Todas las personas tienen derecho a (...) conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas"*. Remata la precitada norma con la siguiente orden constitucional *"En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución"*.

En desarrollo del citado mandato constitucional, el literal b) del artículo 17 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 ordena lo siguiente:

Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

(...)

b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;

(...)"

En línea con lo anterior, el artículo 8 del Decreto 1377 de 2013 (incorporado en el Decreto 1074 de 2015) dispone lo siguiente:

Prueba de la autorización [sic]. Los Responsables deberán conservar prueba de la autorización [sic] otorgada por los Titulares de datos personales para el Tratamiento de los mismos.

No debe olvidarse que al "Responsable del Tratamiento" le corresponde probar que ha cumplido la ley tal y como lo dispone el capítulo VI del citado Decreto 1377 titulado *"Responsabilidad demostrada frente al tratamiento [sic] de datos [sic] personales"*. El artículo 26 establece lo que sigue a continuación:

*Demostración. Los responsables [sic] del tratamiento [sic] de datos [sic] personales **deben ser capaces de demostrar**, a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio, que han implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y este decreto (...)"*. (Énfasis añadido).

En suma, el Responsable del Tratamiento tiene la carga probatoria de, entre otras, acreditar la prueba obtenida para tratar los Datos del Titular de la información.

El Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 estableció en relación con la Autorización del Titular para el Tratamiento de sus Datos:

"Artículo 2.2.2.25.2. Autorización. *El Responsable del Tratamiento deberá adoptar procedimientos para solicitar, a más tardar en el momento de la recolección de sus datos, la autorización del Titular para el Tratamiento de los mismos e informarle los datos personales que serán recolectados así como todas las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento.*

(...)

Artículo 2.2.2.25.2.4. Modo de obtener la autorización. *Para efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1581 de 2012, los Responsables del Tratamiento de datos personales establecerán mecanismos para obtener la*

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

autorización de los titulares o de quien se encuentre legitimado de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.25.4.1., del presente Decreto, que garanticen su consulta. Estos mecanismos podrán ser predeterminados a través de medios técnicos que faciliten al Titular su manifestación automatizada.

Se entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. **En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.** (Decreto 1377 de 2013, art. 7).

Artículo 2.2.25.2.5. Prueba de la autorización. Los Responsables deberán conservar prueba de la autorización otorgada por los Titulares de datos personales para el Tratamiento de los mismos. (Decreto 1377 de 2013, art. 8)" (Énfasis añadido).

Por su parte, la Corte Constitucional en la Sentencia C-748 de 2011, se refirió a la Autorización otorgada por el Titular de los Datos así:

"De todo lo anterior, puede entonces deducirse: (i) los datos [sic] personales sólo [sic] pueden ser registrados y divulgados con el consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular. Es decir, no está permitido el consentimiento tácito del Titular del dato y sólo [sic] podrá prescindirse de él por expreso mandato legal o por orden de autoridad judicial, (ii) el consentimiento que brinde la persona debe ser definido como una indicación específica e informada, libremente emitida, de su acuerdo con el procesamiento de sus datos personales. Por ello, **el silencio del Titular nunca podría inferirse como autorización del uso de su información** y (iii) el principio de libertad no sólo [sic] implica el consentimiento previo a la recolección del dato [sic], sino que dentro de éste se entiende incluida la posibilidad de retirar el consentimiento y de limitar el plazo de su validez". (Énfasis añadido).

Analizados nuevamente todos los documentos se evidenció que la investigada no contaba con la Autorización legal exigida por parte del Titular, para tratar sus Datos personales. La cual, afirmó en los alegatos:

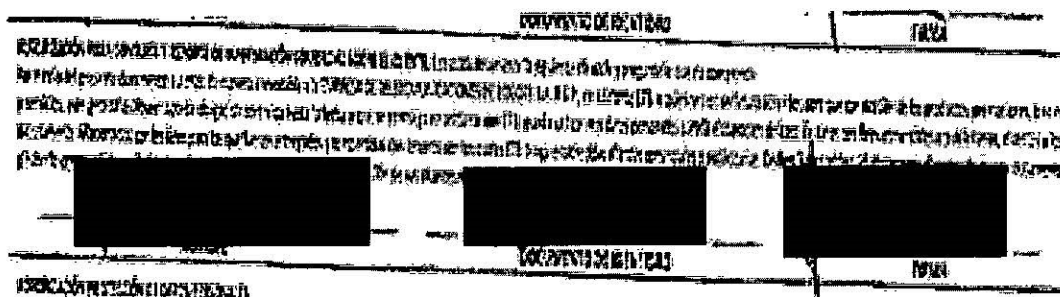
2. En el contrato de prestación de servicios se incluyó en forma expresa una cláusula titulada "Autorización para Consulta y Reporte de Información Comercial sobre el Cliente" con el siguiente contenido:

"Por medio del presente documento autorizo de manera irrevocable a la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. en adelante ETB, o quien sea en un futuro acreedor, para que con ocasión de los productos, promociones, bienes y servicios, y en general cualquier tipo de obligación contraída hasta la fecha o que se contraiga en adelante con ETB, pueda utilizar mis datos personales para la elaboración de base de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los fines para los que fueron entregados y compartidos con terceros con los cuales ETB tenga establecidas alianzas comerciales o publicitarias. Declaro haber leído cuidadosamente el contenido de este documento y haberlo comprendido a cabalidad por lo cual en señal de entendimiento y aceptación de sus alcances e implicaciones, lo suscribo" (Subraya y negrilla por fuera del texto original).

VERSIÓN PÚBLICA

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

3. Prueba de ello es la firma autógrafa de [REDACTED] como exteriorización de su consentimiento frente a la cláusula antes transcrita.

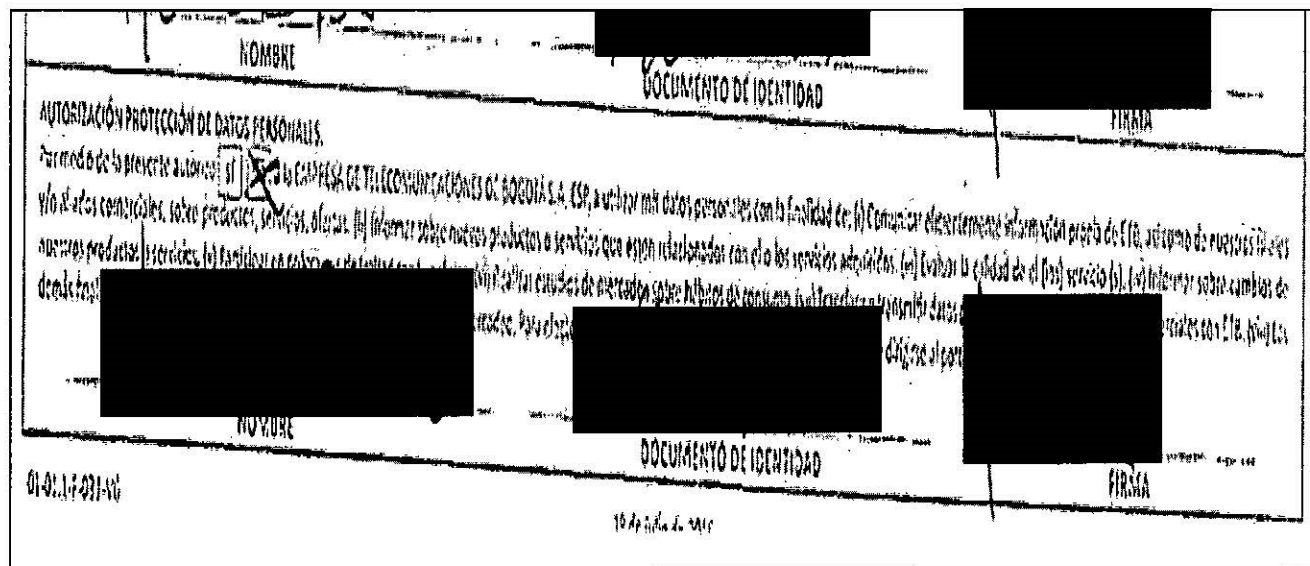


4. Entonces, se evidencia que la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá fue la inicialmente Responsable del tratamiento de los datos personales del señor [REDACTED] en los términos de la Ley 1581 de 2012.

5. Con la suscripción del contrato de prestación de servicios, [REDACTED] autorizó a la ETB a compartir sus datos personales con terceros con los cuales tuviera alianzas, para la elaboración de bases de datos con fines comerciales o publicitarios.

Sin embargo, al hacer una revisión del contrato⁸ mencionado es posible desvirtuar la afirmación anterior, pues, el señor [REDACTED] expresamente NO autorizó a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., a utilizar sus datos personales con la finalidad de: (i) Comunicar Información propia de ETB, así como de sus filiales y/o aliados comerciales, sobre productos, servicios, ofertas; (ii) Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados con el o los servicios adquiridos; (iii) Evaluar la calidad de el (los) servicio (s); (iv) Informar sobre cambios de los productos o servicios (...), (vi) Realizar estudios de mercadeo sobre hábitos de consumo, (vii) Transferir y transmitir datos personales a terceros con vínculos comerciales con ETB (...).

Lo anterior se puede verificar en la siguiente imagen que hace parte del contrato mencionado por el apoderado de la investigada:



⁸ Documento remitido por el apoderado de la investigada junto con el escrito de descargos mediante radicación No. 10-109316-06 de 26 de julio de 2019.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

De igual manera, en el escrito de alegatos afirmó:

5. En primer lugar, en relación con la solicitud del titular del dato, tal como se evidencia dentro del material probatorio incorporado al expediente, el titular no realizó la solicitud de supresión desde el primer contacto con el Banco, sino que por el contrario solicitó únicamente el soporte de su autorización.
6. Es por lo anterior que el Banco desplegó un comportamiento razonable dirigido a obtener en tiempo el soporte de la autorización para el tratamiento de los datos personales del señor [REDACTED] a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá -ETB-. Autorización que sí existe y consta por escrito.
7. Al no haber podido obtener la autorización requerida en tiempo, el Banco, con el fin de velar por el pleno ejercicio de los derechos de los titulares del dato, tomó la decisión de suprimir el dato de las bases de clientes potenciales.
8. Entonces, a pesar de que la solicitud inicial del titular fue la remisión de la constancia de la autorización, el Banco procedió a suprimir el dato, en vista de la imposibilidad de remitir la autorización.

Frente a lo anterior, para este despacho no son admisibles los argumentos presentados por la investigada, pues todos conducen a excusar el incumplimiento de la Ley 1581 de 2012, en la presunta conducta omisiva de la ETB de enviar la Autorización suscrita por el Titular de los Datos.

Así, lo correcto debió consistir en que la entidad bancaria hiciera las verificaciones correspondientes para saber si contaba o no con el consentimiento expreso del quejoso, y no esperar veinte (20) meses a recibir la información respectiva por parte de la ETB. Tal como se evidenció en la instancia anterior.

Lo anterior se deriva de las exigencias y de las cargas probatorias de la Ley 1581 de 2012. Por eso, quien adquiere datos personales de parte de terceros debe ser muy diligente con miras a establecer si quien le suministra la información cumplió correctamente sus deberes respecto de la regulación de tratamiento de datos personales.

En otras palabras, se debe realizar un proceso de investigación (DUE DILIGENCE) con miras a establecer la situación legal y real de lo que desea adquirir con el objetivo de determinar, evaluar y cuantificar las posibles contingencias de una eventual negociación o transacción para el uso de datos personales. En materia de datos personales, por ejemplo, un DUE DILIGENCE debe establecer, entre otras, lo siguiente:

- a) La veracidad de la información teniendo en cuenta que ésta debe ser comprobable

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

- b) La legitimación sobre el tratamiento de datos para determinar si quien los posee los adquirió lícitamente y qué puede hacer con los mismos o a quienes puede circularlos o suministrarlos.

Como se observa, la debida diligencia (*due diligence*) demanda un labor profesional, diligente y exhaustiva que comprende la revisión de todos los documentos y las pruebas de manera que se evidencie un estudio profundo y detallado respecto de la regulación de tratamiento de datos personales para evitar eventuales tratamientos indebidos o ilícitos de datos personales.

6. DIMENSIÓN DEL DAÑO O PELIGRO A LOS INTERESES JURÍDICOS TUTELADOS

Con fundamento en la ley, la Dirección de Investigación de Protección de Datos resolvió imponer una sanción pecuniaria a la sociedad SCOTIABANK COLPATRIA S.A. La cual, con lo que aduce en el recurso bajo examen, pareciera tratar de restarle importancia no solo a su conducta omisiva, sino también al derecho de especial protección constitucional.

Adicionalmente, contrario a lo aludido por la recurrente, esta superintendencia sí valoró totalmente y en conjunto todos los elementos probatorios, incluidos los allegados por su parte. Los cuales, dicho sea de paso, sirvieron como fundamento para imponer la sanción.

Así las cosas, en todo momento se cumplió a cabalidad con la verificación precisa de la existencia y comisión de la infracción, pues, además de no contar con la Autorización del Titular para el Tratamiento de sus Datos, retardó prolongadamente la eliminación de la información del quejoso en la Base de Datos de SCOTIABANK COLPATRIA S.A.

7. POTESTAD SANCIONADORA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

Frente al procedimiento para imponer las sanciones el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012 señala que, *“La Superintendencia de Industria y Comercio, una vez establecido el incumplimiento de las disposiciones de la presente ley por parte del Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, adoptará las medidas o impondrá las sanciones correspondientes (...)”*.

El artículo 23⁹, por su parte, establece las sanciones que podrá imponer esta entidad a los Responsables y Encargados del Tratamiento de Datos.

Respecto de la “potestad sancionatoria”, la Corte Constitucional ha señalado, entre otras, lo que sigue a continuación:

“El poder sancionador estatal ha sido definido como “un instrumento de autoprotección, en cuanto contribuye a preservar el orden jurídico institucional mediante la asignación de competencias a la administración que la habilitan para imponer a sus propios funcionarios y a los particulares el acatamiento, inclusive por

⁹ Artículo 23. Sanciones. “La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer a los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento las siguientes sanciones:

a) Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente de dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó;
b) Suspensión de las actividades relacionadas con el Tratamiento hasta por un término de seis (6) meses. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar;
c) Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el Tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio;
d) Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el Tratamiento de datos [sic] sensibles;

Parágrafo. Las sanciones indicadas en el presente artículo sólo aplican para las personas de naturaleza privada. En el evento en el cual la Superintendencia de Industria y Comercio advierta un presunto incumplimiento de una autoridad pública a las disposiciones de la presente ley, remitirá la actuación a la Procuraduría General de la Nación para que adelante la investigación respectiva”.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

medios punitivos, de una disciplina cuya observancia contribuye a la realización de sus cometidos.

Esa potestad es una manifestación del jus punendi, razón por la que está sometida a los siguientes principios: (i) el principio de legalidad, que se traduce en la existencia de una ley que la regule; es decir, que corresponde sólo al legislador ordinario o extraordinario su definición. (ii) El principio de tipicidad que, si bien no es igual de riguroso al penal, sí obliga al legislador a hacer una descripción de la conducta o del comportamiento que da lugar a la aplicación de la sanción y a determinar expresamente la sanción. (iii) El debido proceso que exige entre otros, la definición de un procedimiento, así sea sumario, que garantice el debido proceso y, en especial, el derecho de defensa, lo que incluye la designación expresa de la autoridad competente para imponer la sanción. (iv) El principio de proporcionalidad que se traduce en que la sanción debe ser proporcional a la falta o infracción administrativa que se busca sancionar. (v) La independencia de la sanción penal; esto significa que la sanción se puede imponer independientemente de si el hecho que da lugar a ella también puede constituir infracción al régimen penal¹⁰

En el mismo sentido, y en relación con los principios¹¹ señalados, dicha Corporación por medio de las Sentencias C-827 de 2001; C-401 de 2010 y C-948 de 2002 manifestó:

“En la doctrina¹² se postula, así mismo, sin discusión que la administración o las autoridades titulares de funciones administrativas lo sean de potestad sancionadora y que ésta en cuanto manifestación del ius puniendi del Estado está sometida a claros principios generalmente aceptados, y en la mayoría de los casos proclamados de manera explícita en los textos constitucionales. Así, a los principios de configuración del sistema sancionador como los de legalidad (toda sanción debe tener fundamento en la ley), tipicidad (exigencia de descripción específica y precisa por la norma creadora de las infracciones y de las sanciones, de las conductas que pueden ser sancionadas y del contenido material de las sanciones que puede imponerse por la comisión de cada conducta, así como la correlación entre unas y otras) y de prescripción (los particulares no pueden quedar sujetos de manera indefinida a la puesta en marcha de los instrumentos sancionatorios), se suman los propios de aplicación del sistema sancionador, como los de culpabilidad o responsabilidad según el caso – régimen disciplinario o régimen de sanciones administrativas no disciplinarias- (juicio personal de reprochabilidad dirigido al autor de un delito o falta¹³), de proporcionalidad o el denominado non bis in ídem [sic]”.

Ahora, al hacer referencia al principio de legalidad en materia de protección del derecho de habeas data, la Corte Constitucional mediante la Sentencia C-1011 de 2008, manifestó:

“(…) Para la Corte, en consecuencia, la flexibilidad que puede establecer el legislador en materia de derecho administrativo sancionador es compatible con la Constitución, siempre que esta característica no sea tan amplia que permita la arbitrariedad de la administración. Un cierto grado de movilidad a la administración para aplicar las hipótesis fácticas establecidas en la ley guarda coherencia con los fines constitucionales de esta actividad sancionatoria

¹⁰ Corte Constitucional. Sentencia C-748 de 2011.

¹¹ “Los principios señalados en el CPACA tienen un carácter normativo y vinculante, a diferencia de la naturaleza orientadora que se predicaba en el CCA. La aplicabilidad general de los principios previstos en el artículo 3º del CPACA, como desarrollo directo de la Constitución Política, conlleva a que dichos principios deban observarse para cualquier actuación administrativa, incluidas las reguladas en leyes especiales. Así las cosas, el intérprete deberá utilizarlos directamente o hacer un ejercicio de integración normativa entre los principios de la actuación administrativa previstos en la ley especial y los señalados en el CPACA”. Juan Manuel Laverde Álvarez. Manual de Procedimiento Administrativo Sancionatorio. Ed. Legis S.A. Segunda Edición. Bogotá, Colombia. 2018.

¹² Juan Alfonso Santamaría Pastor. Principios de Derecho Administrativo. Volumen II. Ed. Centro de Estudios Ramón Areces. Madrid. Tomo II. Segunda Edición. 2000.

¹³ Ramón Parada Vásquez. Derecho Administrativo. Tomo I Marcial Pons. Madrid 1996. Luis Morell Ocaña. Curso de Derecho Administrativo. Tomo II “La actividad de las administraciones públicas. Su control administrativo y jurisdiccional”. Arandazi. Madrid. 1996.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

administrativa, en la medida que le permite cumplir eficaz y eficientemente con las obligaciones impuestas por la Carta. Sin embargo, ha advertido que la flexibilidad del principio de legalidad no puede tener un carácter extremo, al punto que se permita la arbitrariedad de la administración en la imposición de las sanciones o las penas”¹⁴. (Énfasis añadido).

Así las cosas, la administración no puede exceder los límites impuestos por el legislador al momento de aplicar una sanción. Por lo que, la conducta objeto de investigación debe tener el carácter de sancionable. Es aquí donde surge el principio de tipicidad, el cual no es otra cosa que el previo establecimiento por parte del legislador, de la forma más clara y precisa, *“de infracciones, penas, castigos o sanciones que pueden ser impuestas por las autoridades administrativas en ejercicio del poder punitivo estatal”¹⁵.*

Sobre dicho principio, la Corte Constitucional precisó lo siguiente en la Sentencia C-748 de 2011:

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

Lo primero que se concluye de esta referencia es que es suficiente desconocer cualquiera de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, para que la administración ejerza su poder sancionatorio. Claro está, en los casos en los que así lo determine la actuación administrativa correspondiente, como consecuencia directa de la trasgresión de las normas que amparan el derecho fundamental de *habeas data*. Principalmente, cuando se trata de las disposiciones que se refieren a los deberes a los que están sujetos los Responsables del Tratamiento de la información.

Concluye este Despacho que, en el presente caso, se dan los presupuestos requeridos para determinar que la conducta desplegada por SCOTIABANK COLPATRIA S.A. vulneró el derecho del Titular a solicitar la supresión de sus Datos; el deber especial como Responsable del Tratamiento, de garantizar al Titular en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de su Derecho Constitucional de *Habeas Data*; y el deber de conservar la copia de la Autorización para el Tratamiento de los Datos personales del Titular.

Asimismo, se reitera que la sanción impuesta además de obedecer a la desatención de los deberes legalmente establecidos para la protección del derecho fundamental de *habeas data*, resulta proporcional en consideración a: i) los supuestos fácticos y jurídicos que motivaron el acto administrativo recurrido; y ii) los documentos y demás elementos probatorios valorados en el curso de esta actuación administrativa.

En todo caso, como lo que se persigue es evitar incidir en conductas que infrinjan el derecho constitucional de *habeas data*, es fundamental que el operador jurídico realice un análisis conjunto y sistemático de los criterios mencionados. Así como de los elementos y pautas que estime convenientes, con el propósito de ponderar la gravedad de la conducta y la capacidad de pago de la entidad infractora.

Resulta útil mencionar, para efectos de poner en perspectiva el monto a pagar por parte de la recurrente, que la multa equivalente a diez mil (10000) UVT (Unidades de Valor Tributario), equivalentes a trescientos cincuenta y seis millones setenta mil pesos (\$356'070.000)

¹⁴ Corte Constitucional. Sentencia C-406 de 2004.

¹⁵ Corte Constitucional. Sentencia C-1161 de 2000.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

representa aproximadamente el dieciocho por ciento (18%) del límite legal de dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes establecido en el artículo 23 de la Ley 1581 de 2012.

8. APLICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ATENUACIÓN PARA LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN IMPUESTA.

Además de lo referido por la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, revisado el expediente y el contenido de la resolución recurrida se encuentra que no se aplicaron los criterios agravantes contenidos en los literales b), c), d) y e) del mencionado artículo 24, pues dentro de la actuación no se encontró prueba de lo siguiente:

- (i) Que se hubiere obtenido por la hoy recurrente beneficio económico alguno por la comisión de la infracción;
- (ii) Reincidencia en la comisión de la conducta;
- (iii) Resistencia u obstrucción a la acción investigativa de la Superintendencia, ni
- (iv) Renuencia o desacato a cumplir las órdenes e instrucciones de la misma.

Por último, no se tuvo en cuenta el criterio atenuante consagrado en el literal f) del mismo artículo citado, pues la sociedad recurrente no reconoció haber incurrido en la infracción.

De acuerdo con lo anterior, se considera que la graduación de la sanción se produjo atendiendo todos los criterios señalados en la ley dentro de los límites legales y es proporcional, teniendo en cuenta los hechos, la vulneración en la que se incurrió y el tamaño empresarial de la recurrente.

Por lo anterior, no se evidencian pruebas diferentes a las consideradas al momento de adoptar la decisión contenida en la resolución hoy impugnada que desvirtúen su fundamento y obliguen a modificar el monto de la sanción impuesta o las órdenes emitidas.

Vale la pena aclarar que, a pesar de que se eliminaran los Datos del Titular, esto se hizo luego de estar ampliamente vencido el término legal dispuesto. Así, el señor [REDACTED] envió su inconformidad desde el 22 de enero de 2018, insistió en ella el 1 de febrero del mismo año, nuevamente 15 días después. No obstante, y de acuerdo con los documentos que hacen parte del expediente, se evidencia que la eliminación de la información del Titular se hizo solo hasta el 22 de abril de 2019. Es decir, SCOTIABANK COLPATRIA S.A. incurrió en una mora de más de quince (15) meses para garantizar el derecho del Titular del Dato.

De tal forma que, aun cuando la información del Titular haya sido corregida, actualizada o suprimida, el artículo 21 de la Ley 1581 de 2012, otorga a la Superintendencia de Industria y Comercio funciones especiales en el ejercicio de su actividad de vigilancia. Por lo que, como ya se dijo, al ser un proceso administrativo, las distintas actuaciones que comprende, el orden de continuidad, los tiempos y etapas que en él se establecen, al ser imperativas o disposiciones de orden público, hacen obligatorio su cumplimiento.

En esa línea de pensamiento, esta entidad tiene plenas facultades sancionatorias cuando considera que en el curso de una actuación administrativa resulta pertinente la imposición de sanciones o medidas, como consecuencia de la responsabilidad derivada del incumplimiento de las disposiciones de la mencionada ley o de las órdenes que hubiera emitido.

Sobre esto, la Corte Constitucional al adelantar la revisión del Proyecto de Ley de *Habeas Data*, mediante la Sentencia C-1011 de 2008 señaló:

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

“Sería inocua la consagración de unos principios que regulen la actividad de administración de datos [sic] personales, así como de unos derechos y deberes de los diferentes agentes que intervienen en ese proceso, si paralelamente, no se establecen mecanismos que permitan la adopción de medidas eficaces para desestimular y sancionar prácticas indebidas en el ejercicio del poder informático.

Sobre la potestad sancionadora de la administración la Corte ha indicado que ésta forma parte de las competencias de gestión que constitucionalmente se le atribuyen, pues es indudable que si un órgano tiene la facultad jurídica para imponer una obligación o para regular una conducta con miras a lograr la realización del interés general, el incumplimiento de ese mandato correlativamente debe implicar la asignación de atribuciones sancionatorias bien sea al mismo órgano que impuso la obligación o a otro distinto, con el propósito de asegurar la vigencia del orden jurídico mediante la imposición de los castigos correspondientes.

Ningún reparo constitucional ofrece el hecho de que la potestad de vigilancia y control, en materia de hábeas [sic] data, se radique en los organismos técnicos que cumplen esa misma función en relación con la actividad nuclear que desarrollan las instituciones y agentes controlados. Por el contrario, en atención al principio de especialidad, tal alternativa ofrece mayores garantías de efectividad”.

Al respecto, este Despacho considera importante recordar que el derecho que aquí subyace, en conjunción con el principio de oficiosidad, riñe con la voluntad de cualquier sujeto procesal. Por lo que, en todo caso, deben cumplirse todas las etapas y disposiciones legales respectivas, sin dejar de lado las características especiales que la propia jurisprudencia constitucional le ha endilgado a las decisiones que se tomen en esta clase de procesos sancionatorios.

De este modo, y conforme con lo señalado en el ordenamiento jurídico colombiano, la investigada y en general ninguna persona sin importar su naturaleza, tiene la posibilidad de elegir la disposición normativa a la cual se somete, o a cuál parte de la misma desea acogerse. No debe perderse de vista que la Ley 1581 de 2012 es de naturaleza estatutaria, cuyo rango legal exclusivo pone de presente la protección especial que tiene el *habeas data*, la protección de Datos personales o el debido Tratamiento de esa información. Por eso, los Responsables o Encargados del Tratamiento de Datos personales no pueden prescindir de su observancia, o escapar de su cumplimiento.

A la solicitud del Titular no se le dio trámite en la oportunidad legal señalada, lo cual demuestra que la recurrente no cumplió lo que ordena el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, ni tampoco respetó debida y oportunamente el derecho de supresión consagrado en el literal e) del artículo 8 de dicha ley.

Así pues, no es admisible bajo ningún punto de vista que la recurrente solo se limitara a realizar la supresión de los Datos el 22 de abril de 2019, evidenciando su mora de más de quince (15) meses en cumplir la ley.

9. DECISIONES DE LA ADMINISTRACIÓN. PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD. PROPORCIONALIDAD DE LA SANCIÓN.

Sobre este particular, es necesario resaltar lo siguiente:

En primer lugar, el monto de la multa impuesta a la investigada, es el resultado del análisis del daño y/o puesta en peligro de los intereses jurídicos tutelados en el trámite de la primera instancia de esta actuación administrativa.

En segundo lugar, es claro que la Resolución No. 10720 de 11 de marzo de 2020 fue proferida con la debida observancia de los principios que rigen las actuaciones

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

administrativas. Los cuales están contemplados en el artículo 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, "debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad". De ahí que, la decisión emitida se ajuste a derecho, pues fue producto de la aplicación del mandato legal y constitucional (artículo 209). Asimismo, también fue el resultado de la valoración fáctica y probatoria de la primera instancia que llevó a concluir y comprobar la vulneración al derecho de *habeas data* del Titular.

En tercer lugar, es pertinente precisar que las sanciones que se imponen dentro de esta clase de procesos, no derivan de los daños o perjuicios causados a los Titulares por el uso ilegal de su información. Es decir, las normas que protegen el derecho de *habeas data* no se refieren a la responsabilidad civil de los Encargados o Responsables del Tratamiento de Datos.

En cuarto lugar, es relevante tener presente que SCOTIABANK COLPATRIA S.A. trata Datos de más de veintiún (21) millones de ciudadanos lo cual lo obliga a ser extremadamente diligente y a garantizar la efectividad real (no formal) de los derechos de los Titulares de los Datos. Esta es la información que reportó esa sociedad en el Registro Nacional de Bases de Datos:

Número de Radicado	Nombre de la Base de Datos	Fecha de Registro	Fecha de Finalización	Fecha Radicado Trámites	Finalidades		Cantidad de Titulares
					Tipo	Descripción	
18-186671-000002-000	Clientes Scotiabank Colpatria	29/03/2019	29/03/2019	29/03/2019	Finalidades varias - Gestión de estadísticas internas	Manejo de volumen y comportamiento en la variación de las PQRs	610067
					Servicios económico-financieros y seguros - Cumplimiento/incumplimiento de obligaciones financieras	Estudiar y atender la(s) solicitudes de servicios solicitados por el Cliente en cualquier tiempo. ii) ejercer su derecho de conocer de manera suficiente al cliente/afiliado/beneficiario con quien se propone entablar relaciones, prestar servicios, y valorar el riesgo presente o futuro de las mismas relaciones y servicios. iii) prestar los servicios que de la(s) misma(s) solicitudes pudieran originarse y cumplir con las normas y jurisprudencia vigente aplicable. iv) ofrecer conjunta o separadamente con terceros o a nombre de terceros, servicios financieros, comerciales, de seguridad social, y conexos, así como realizar campañas de promoción, beneficencia o servicio social o en conjunto con terceros. v) atender las necesidades de servicio, técnicas, operativas, de riesgo o de seguridad que pudieran ser razonablemente aplicables. vi) Ofrecer productos o servicios financieros o relacionados, así como enviar publicidad e información en general	
					Publicidad y prospección comercial - Ofrecimiento productos y servicios	Ofrecer productos o servicios financieros o relacionados, así como enviar publicidad e información en general por cualquier medio, lo que se podrá realizar a través de terceras personas.	
					Financiera	Dentro de los requisitos de vinculación y/o creación de un producto nuevo se solicita la información financiera de los clientes, ya sea Declaración de Renta, extractos, carta laboral, Información de Centrales de Riesgo Cifin y Datcredito, para estudio de crédito.	
					Servicios económico-financieros y seguros - Cuenta de crédito	* Los datos de clientes y/o prospectos son insumos principales para llevar a cabo el proceso misional del canal de B@W, el cual consiste en el desarrollo de una estrategia comercial dirigida al posicionamiento de los productos del portafolio de la banca personal de acuerdo a las condiciones y segmentos de cada clientes y/o prospecto. • Se requieren documentos e información básica del los clientes para el estudio del otorgamiento de Una línea de Crédito. Procesamiento del seguro en cuanto a política documental y calidad de la venta"	

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

				Servicios económico-financieros y seguros - Gestión de tarjetas de crédito y similares	Los datos de clientes y/o prospectos son insumos principales para llevar acabo el proceso misional del canal de B@W, el cual consiste en el desarrollo de una estrategia comercial dirigida al posicionamiento de los productos del portafolio de la banca personas
				Servicios económico-financieros y seguros - Prestación de servicios de solvencia patrimonial y crédito	Los datos de clientes y/o prospectos son insumos principales para llevar acabo el proceso misional del canal de B@W, el cual consiste en el desarrollo de una estrategia comercial dirigida al posicionamiento de los productos del portafolio de la banca personas
				Servicios económico-financieros y seguros - Seguros de vida y salud	Los datos de clientes y/o prospectos son insumos principales para llevar acabo el proceso misional del canal de B@W, el cual consiste en el desarrollo de una estrategia comercial dirigida al posicionamiento de los productos del portafolio de la banca personal de acuerdo a las condiciones y segmentos de cada clientes y/o prospecto.
				Servicios económico-financieros y seguros - Seguros generales	Los datos de clientes y/o prospectos son insumos principales para llevar acabo el proceso misional del canal de B@W, el cual consiste en el desarrollo de una estrategia comercial dirigida al posicionamiento de los productos del portafolio de la banca personas
				Finalidades varias - Atención al ciudadano/cliente (Gestión PQR)/Recepción y gestión de requerimientos internos o externos sobre productos o servicios	"* 1.Esto aplicaría en caso de tener una solicitud del área encargada de atender las reclamaciones de los Entes regulatorios, que requieran los documentos de la apertura 2.Acuses de Entrega. SE hace uso de datos para analizar y dar atención a la radicación de PQRs - Excepción asociada a consulta centrales para prospecto"
				Gestión Técnica y Administrativa – Envío de comunicaciones	Acorde al requerimiento del cliente en su etapa de calidad y cierre se maneja comunicación verbal o escrita
				Finalidades varias - Fidelización de clientes	"* A través de la reventa de beneficios y algunas herramientas lograr que los clientes que manifiestan intención de cierre , continúen con su producto y sea este su principal banco - Envío de comunicados como: proceso de renovación documental, devolución de pagares, cancelación de cuenta, cartas de bienvenida pasivos, notificación de activación de cuentas (tarevis)"
				Servicios económico-financieros y seguros - Cuenta de depósito	"Los datos de clientes y/o prospectos son insumos principales para llevar acabo el proceso misional del canal de B@W, el cual consiste en el desarrollo de una estrategia comercial dirigida al posicionamiento de los productos del portafolio de la banca personal de acuerdo a las condiciones y segmentos de cada clientes y/o prospecto. -Se requieren documentos e información básica del los clientes para la creación de una cuenta corriente, Ahorro y CDT."
				Gestión Técnica y Administrativa – Administración de Sistemas de Información	Acceso a los aplicativos que contienen información demográfica y financiera de los clientes para atención de las PQRs. (Core, ECS, ACWS, Eclipse, Ondemand, Delivery, DTS, Citidocs, SVS, Centrales de Riesgo Experian y Transunion)
				Servicios económico-financieros y seguros – Trámite de pago, reembolso, cancelación y/o revocación de seguros	Ajustes contables asociados a PQRS del cliente (Ejm:Reverso de Primas de Seguro)
				Ejercicio de un derecho	Esto aplicaría en caso de tener una solicitud del área encargada de atender las reclamaciones de los Entes regulatorios, que requieran los documentos de la apertura.
				Finalidades varias – Campañas de Actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales.	"* 1.Requerido para actualización de información demográfica. 2.Entrega del producto genera devolución - A petición del cliente por flujo de PQR"

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

VERSIÓN PÚBLICA

					Finalidades varias – Custodia y gestión de información y bases de datos	"• A necesidad de la operación para adecuar y garantizar la gestión de las PQRs • Administración y custodia de las Garantías físicas Firmadas por los clientes."	
					Finalidades varias - Prestación de servicios de certificación	A petición del cliente bajo flujo de PQR	
					Finalidades varias - Procedimientos administrativos	A petición de una instrucción de tipo regulatorio (auditorias, revisiones de control)	
					Gestión contable, fiscal y administrativa – Atención y seguimiento de Requerimientos de autoridad judicial o administrativa	Mensualmente se emite informe a medios regulatorios de la data de ajustes contables realizados a los clientes que lo necesitaron para atender PQRs.	
					Gestión contable, fiscal y administrativa - Requerimiento por organismo de control - Datos no sensibles	A petición de los organismos de control entregamos información de clientes a las áreas responsables de atender estos requerimientos (Impuestos, Entes Regulatorios)	
					Hacienda pública y gestión económico-financiera - Gestión tributaria y de recaudación	Información del SS, documento de identidad de clientes residentes en EE.UU., para reporte al área de Impuestos y a su vez a la DIAN	
20-71178--000001-000	D_Empleados Retirados HR	14/08/2020	14/08/2020	14/08/2020	Trabajo y bienestar social - Prestaciones a desempleados	Ofrecer conjunta o separadamente con terceros bienes o servicios, tendientes a mejorar el bienestar del empleado dentro y fuera del trabajo.	1128
					Trabajo y bienestar social - Relaciones laborales y condiciones de trabajo	Hacer uso de la información suministrada para hacer análisis e investigaciones forenses directamente o con el concurso de terceros, sean de naturaleza privada o de orden judicial en aras de proteger y salvaguardar los bienes del empleado o de sus clientes.	
20-71401--000001-000	F_Prospectos	14/08/2020	14/08/2020	14/08/2020	Finalidades varias - Atención al ciudadano/cliente (Gestión PQR)/Recepción y gestión de requerimientos internos o externos sobre productos o servicios	Verificar su identidad; Entender sus necesidades; Investigar y adjudicar las reclamaciones o quejas	5345606
					Publicidad y prospección comercial – Ofrecimiento productos y servicios	Proveerle varias opciones para solicitar y acceder a los Servicios.	
					Publicidad y prospección comercial - Análisis de perfiles	Gestionar y evaluar riesgos para el Banco	
					Publicidad y prospección comercial - Prospección comercial	Determinar la idoneidad de nuestros Servicios para Usted Determinar su elegibilidad para recibir nuestros servicios Configurar, gestionar y ofrecer Servicios que cumplan sus necesidades	
					Publicidad y prospección comercial - Venta a distancia	Configurar, gestionar y ofrecer Servicios que cumplan sus necesidades	
					Seguridad - Seguridad y control de acceso a edificios	El Banco puede usar video vigilancia en los alrededores y dentro de nuestras oficinas, cajeros automáticos y otros lugares con el fin de salvaguardar a nuestros clientes y empleados, así como para proporcionar protección contra robo, fraude y vandalismo. Cualquier video o imagen grabada será destruida cuando ya no sea necesaria o al cumplirse el término establecido por las normas vigentes, dicha información personal está protegida conforme a esta Política.	
16-317652--000005-000	D_Clientes	14/08/2020	14/08/2020	14/08/2020	Finalidades varias - Fines históricos, científicos o estadísticos	ejecución de análisis estadísticos sobre los servicios ofrecidos por el Banco	4328379
					Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de clientes	"Verificar su identidad; Entender sus necesidades; Continuar brindándole Servicios; Proveerle varias opciones para solicitar y acceder a los Servicios; Ayudarnos a cobrar una deuda o cumplir una obligación que se deba al Banco; • Responder a una orden judicial de allanamiento o inspección, demanda, petición tanto local como extranjera que sea válida legalmente, o para cumplir con las instrucciones proferidas por autoridad competente nacional o extranjero; Gestionar y evaluar riesgos para el Banco;	

VERSIÓN PÚBLICA

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

					<ul style="list-style-type: none"> Investigar y adjudicar las reclamaciones o quejas; y"
				Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de cobros y pagos	Ayudarnos a cobrar una deuda o cumplir una obligación que se deba al Banco;
				Marketing	Entender sus necesidades; • Determinar la idoneidad de nuestros Servicios para Usted; • Determinar su elegibilidad para recibir nuestros servicios; Configurar, gestionar y ofrecer Servicios que cumplan sus necesidades; • Continuar brindándole Servicios; • Proveerle varias opciones para solicitar y acceder a los Servicios;
				Publicidad y prospección comercial - Análisis de perfiles	"Determinar la idoneidad de nuestro servicio para usted, Determinar su elegibilidad para recibir nuestros servicios; Configurar, gestionar y ofrecer Servicios que cumplan sus necesidades;"
				Publicidad y prospección comercial - Encuestas de opinión	Configurar, gestionar y ofrecer Servicios que cumplan sus necesidades;
				Publicidad y prospección comercial - Prospección comercial	"Determinar la idoneidad de nuestro servicio para usted, Determinar su elegibilidad para recibir nuestros servicios; Configurar, gestionar y ofrecer Servicios que cumplan sus necesidades;"
				Publicidad y prospección comercial - Segmentación de mercados	Determinar la idoneidad de nuestro servicio para usted, Determinar su elegibilidad para recibir nuestros servicios; Configurar, gestionar y ofrecer Servicios que cumplan sus necesidades;
				Financiera	"El Banco podrá recopilar, utilizar y divulgar su número de identificación nacional o tributaria u otra información de identificación personal emitida por el gobierno, dentro del marco establecido por la normativa vigente, para fines de reportes tributarios, y cumplir con otros requisitos reglamentarios, como exige la ley. Además, podemos utilizar esta información con el fin de verificar y reportar información a centrales de riesgo de crédito y otros operadores de información, así como para confirmar su identidad. Esto nos permite mantener su información personal y financiera separada de otros clientes, en particular aquellos cuyos nombres son similares, también nos ayuda a mantener la integridad y la exactitud de su información personal. Usted puede negarse a autorizar la recopilación, uso y la divulgación de su información para fines no requeridos por la ley. Sin embargo esto puede resultar en la denegación de un Servicio o producto. Además, la información también puede ser compartid
				Publicidad y prospección comercial - Venta a distancia	"Determinar la idoneidad de nuestro servicio para usted, Determinar su elegibilidad para recibir nuestros servicios; Configurar, gestionar y ofrecer Servicios que cumplan sus necesidades; • Verificar su identidad; • Entender sus necesidades, Configurar, gestionar y ofrecer Servicios que cumplan sus necesidades;"
				Seguridad - Seguridad y control de acceso a edificios	El Banco puede usar video vigilancia en los alrededores y dentro de nuestras oficinas, cajeros automáticos y otros lugares con el fin de salvaguardar a nuestros clientes y empleados, así como para proporcionar protección contra robo, fraude y vandalismo. Cualquier video o imagen grabada será destruida cuando ya no sea necesaria o al cumplirse el

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

					término establecido por las normas vigentes, dicha información personal está protegida conforme a esta Política.
				Servicio de telecomunicaciones - Comercio electrónico	Configurar, gestionar y ofrecer Servicios que cumplan sus necesidades;
				Servicios económico-financieros y seguros - Cuenta de crédito	Determinar la idoneidad de nuestros Servicios para Usted; • Determinar su elegibilidad para recibir nuestros servicios;
				Servicios económico-financieros y seguros - Cuenta de depósito	Determinar la idoneidad de nuestros Servicios para Usted; • Determinar su elegibilidad para recibir nuestros servicios;
				Servicios económico-financieros y seguros - Cumplimiento/incumplimiento de obligaciones financieras	Ayudarnos a cobrar una deuda o cumplir una obligación que se deba al Banco;
				Servicios económico-financieros y seguros - Gestión de tarjetas de crédito y similares	Determinar la idoneidad de nuestros Servicios para Usted; • Determinar su elegibilidad para recibir nuestros servicios;
				Servicios económico-financieros y seguros - Prestación de servicios de solvencia patrimonial y crédito	Determinar la idoneidad de nuestros Servicios para Usted; • Determinar su elegibilidad para recibir nuestros servicios;
				Servicios económico-financieros y seguros - Registro de acciones y obligaciones	Determinar la idoneidad de nuestros Servicios para Usted; • Determinar su elegibilidad para recibir nuestros servicios;
				Servicios económico-financieros y seguros - Seguros de vida y salud	Determinar la idoneidad de nuestros Servicios para Usted; • Determinar su elegibilidad para recibir nuestros servicios;
				Servicios económico-financieros y seguros - Seguros generales	Determinar la idoneidad de nuestros Servicios para Usted; • Determinar su elegibilidad para recibir nuestros servicios;
				Finalidades varias – Campañas de Actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales.	actualizar la información o datos de contacto u otros datos personales requeridos para la ejecución del contrato o el cumplimiento de otras obligaciones legales.
				Finalidades varias – Custodia y gestión de información y bases de datos	Satisfacer requisitos legales y reglamentarios que nos son aplicables, incluyendo los requisitos de cualquier organización autorregulada a la que pertenecemos
				Gestión contable, fiscal y administrativa – Atención y seguimiento de Requerimientos de autoridad judicial o administrativa	Satisfacer requisitos legales y reglamentarios que nos son aplicables, incluyendo los requisitos de cualquier organización autorregulada a la que pertenecemos
				Gestión contable, fiscal y administrativa – Verificación de datos y referencias	"Gestionar y evaluar riesgos para el Banco Para prevenir o detectar fraudes o actividades delictivas o para gestionar y resolver cualquier pérdida real o potencial en relación con un delito o fraude. Verificar su identidad "
				Gestión contable, fiscal y administrativa – Verificación de requisitos jurídicos, técnicos y/o financieros	"Gestionar y evaluar riesgos para el Banco Para prevenir o detectar fraudes o actividades delictivas o para gestionar y resolver cualquier pérdida real o potencial en relación con un delito o fraude. Verificar su identidad "
				Gestión contable, fiscal y administrativa – Verificación de riesgo de salud	Gestionar y evaluar riesgos para el Banco

VERSIÓN PÚBLICA

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

					<p>Gestión Técnica y Administrativa – Administración de Sistemas de Información, gestión de claves, administración de usuarios, etc.</p>	<p>Proveerle varias opciones para solicitar y acceder a los Servicios;</p>	
					<p>Publicidad y prospección comercial – Ofrecimiento productos y servicios</p>	<p>Proveerle varias opciones para solicitar y acceder a los Servicios;</p>	
					<p>Finalidades varias - Fidelización de clientes</p>	<p>"Determinar la idoneidad de nuestros Servicios para Usted; • Determinar su elegibilidad para recibir nuestros servicios; • Configurar, gestionar y ofrecer Servicios que cumplan sus necesidades; Proveerle varias opciones para solicitar y acceder a los Servicios;"</p>	
					<p>Finalidades varias - Atención al ciudadano/cliente (Gestión PQR)/Recepción y gestión de requerimientos internos o externos sobre productos o servicios</p>	<p>Verificar su identidad; Entender sus necesidades; Continuar brindándole Servicios; Proveerle varias opciones para solicitar y acceder a los Servicios; Ayudarnos a cobrar una deuda o cumplir una obligación que se deba al Banco; • Responder a una orden judicial de allanamiento o inspección, demanda, petición tanto local como extranjera que sea válida legalmente, o para cumplir con las instrucciones proferidas por autoridad competente nacional o extranjero; Gestionar y evaluar riesgos para el Banco; • Investigar y adjudicar las reclamaciones o quejas;</p>	
					<p>Finalidades varias - Gestión de sanciones, amonestaciones, llamados de atención, exclusiones.</p>	<p>Satisfacer requisitos legales y reglamentarios que nos son aplicables, incluyendo los requisitos de cualquier organización autorregulada a la que pertenecemos;</p>	
					<p>Finalidades varias - Procedimientos administrativos</p>	<p>Verificación de su identidad: para fines de reportes tributarios, y cumplir con otros requisitos reglamentarios, como exige la ley. Además, podemos utilizar esta información con el fin de verificar y reportar información a centrales de riesgo de crédito y otros operadores de información, así como para confirmar su identidad.</p>	
					<p>Finalidades varias - Publicaciones</p>	<p>Podemos analizar y utilizar su información para entender mejor el uso de nuestros servicios y para identificar otros productos, servicios u ofertas de El Banco o terceros que pueden ser de interés para Usted, y podemos compartir su información dentro de El Banco para estos propósitos. A menos que Usted opte por no participar, también podemos utilizar y compartir su información de contacto dentro de El Banco para que nosotros y nuestros afiliados puedan contactarlo directamente para informarle sobre productos, servicios, ofertas, promociones, eventos y otra información valiosa de El Banco y terceros, a través de correo, teléfono, correo electrónico entre otros. El consentimiento que usted otorgue aplicará también a las empresas que formen parte de El Banco en el futuro.</p>	
18-249719-000002-000	PROSPECTOS SCOTIABANK COLPATRIA	29/03/2019	29/03/2019	29/03/2019	<p>Publicidad y prospección comercial - Análisis de perfiles</p>	<p>Desarrollar actividades propias de su objeto social y de su naturaleza jurídica como establecimiento bancario, así como las del negocio, incluyendo el análisis de capacidad crediticia, análisis de riesgo, análisis prospecto o del perfil de clientes, campañas de ventas, comerciales, de mercadeo de productos, procedimientos de cobranzas, procedimientos operativos, reportes, entre otras, lo cual puede implicar la transmisión de los datos a compañías de Scotiabank Colpatría o a terceros seleccionados por Scotiabank Colpatría, dentro o fuera del país, quienes estarán obligados a cumplir con políticas de protección de información de Scotiabank Colpatría, atendiendo las finalidades aquí consagradas.</p>	1030600

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

					Hacienda pública y gestión económico-financiera - Relaciones comerciales con el exterior	Para la definición, estructuración y ejecución de transacciones estratégicas de Scotiabank Colpatría sobre su operación, mercado objetivo, servicios ofrecidos, lo cual podrá implicar la transmisión o transferencia de los datos a entidades de Scotiabank Colpatría o terceros.
					Publicidad y prospección comercial - Encuestas de opinión	Con fines estadísticos, gerenciales, monitoreo, control, análisis financiero y comercial, definición de políticas y procedimientos, auditorías internas, externas y/o regulatorias.
					Publicidad y prospección comercial - Publicidad propia	Desarrollar actividades propias de su objeto social y de su naturaleza jurídica como establecimiento bancario, así como las del negocio, incluyendo el análisis de capacidad crediticia, análisis de riesgo, análisis prospecto o del perfil de clientes, campañas de ventas, comerciales, de mercadeo de productos, procedimientos de cobranzas, procedimientos operativos, reportes, entre otras, lo cual puede implicar la transmisión de los datos a compañías de Scotiabank Colpatría o a terceros seleccionados por Scotiabank Colpatría, dentro o fuera del país, quienes estarán obligados a cumplir con políticas de protección de información de Scotiabank Colpatría, atendiendo las finalidades aquí consagradas.
					Publicidad y prospección comercial - Segmentación de mercados	Desarrollar actividades propias de su objeto social y de su naturaleza jurídica como establecimiento bancario, así como las del negocio, incluyendo el análisis de capacidad crediticia, análisis de riesgo, análisis prospecto o del perfil de clientes, campañas de ventas, comerciales, de mercadeo de productos, procedimientos de cobranzas, procedimientos operativos, reportes, entre otras, lo cual puede implicar la transmisión de los datos a compañías de Scotiabank Colpatría o a terceros seleccionados por Scotiabank Colpatría, dentro o fuera del país, quienes estarán obligados a cumplir con políticas de protección de información de Scotiabank Colpatría, atendiendo las finalidades aquí consagradas.
					Publicidad y prospección comercial - Sistemas de ayuda a la toma de decisiones	Con fines estadísticos, gerenciales, monitoreo, control, análisis financiero y comercial, definición de políticas y procedimientos, auditorías internas, externas y/o regulatorias.
					Publicidad y prospección comercial - Venta a distancia	Desarrollar actividades propias de su objeto social y de su naturaleza jurídica como establecimiento bancario, así como las del negocio, incluyendo el análisis de capacidad crediticia, análisis de riesgo, análisis prospecto o del perfil de clientes, campañas de ventas, comerciales, de mercadeo de productos, procedimientos de cobranzas, procedimientos operativos, reportes, entre otras, lo cual puede implicar la transmisión de los datos a compañías de Scotiabank Colpatría o a terceros seleccionados por Scotiabank Colpatría, dentro o fuera del país, quienes estarán obligados a cumplir con políticas de protección de información de Scotiabank Colpatría, atendiendo las finalidades aquí consagradas.
					Gestión contable, fiscal y administrativa - Atención y seguimiento de Requerimientos de autoridad judicial o administrativa	Reportar en centrales de riesgo y obtener información de las mismas sobre cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones, a operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial proveniente de otros países a que se refiere la ley 1266 de 2008 y sus normas aclaratorias, reglamentarias o modificadoras de la misma.

VERSIÓN PÚBLICA

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

					<p>Gestión Técnica y Administrativa – Envío de comunicaciones</p> <p>Publicidad y prospección comercial – Ofrecimiento productos y servicios</p> <p>Finalidades varias – Campañas de Actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales.</p> <p>Finalidades varias - Fidelización de clientes</p> <p>Publicidad y prospección comercial - Prospección comercial</p>	<p>"Contactar a terceros y/o clientes para fines relacionados con el servicio contratado, la relación comercial o en razón del estado de sus obligaciones. Proporcionar calidad en el servicio prestado, atención al cliente, realizar encuestas de satisfacción del servicio y gestionar trámites de solicitudes quejas y reclamos."</p> <p>Contactar a terceros y/o clientes para fines relacionados con el servicio contratado, la relación comercial o en razón del estado de sus obligaciones.</p> <p>"Consultar información del titular en bases de datos de entidades privadas o públicas, nacionales o extranjeras, así como entidades del sector salud privado o público, historias clínicas y estado de salud del titular. Prevenir el fraude, consultar en bases de datos de lavado de activos y financiación del terrorismo e investigaciones de seguridad."</p> <p>Desarrollar actividades propias de su objeto social y de su naturaleza jurídica como establecimiento bancario, así como las del negocio, incluyendo el análisis de capacidad crediticia, análisis de riesgo, análisis prospecto o del perfil de clientes, campañas de ventas, comerciales, de mercadeo de productos, procedimientos de cobranzas, procedimientos operativos, reportes, entre otras, lo cual puede implicar la transmisión de los datos a compañías de Scotiabank Colpatría o a terceros seleccionados por Scotiabank Colpatría, dentro o fuera del país, quienes estarán obligados a cumplir con políticas de protección de información de Scotiabank Colpatría, atendiendo las finalidades aquí consagradas.</p> <p>Desarrollar actividades propias de su objeto social y de su naturaleza jurídica como establecimiento bancario, así como las del negocio, incluyendo el análisis de capacidad crediticia, análisis de riesgo, análisis prospecto o del perfil de clientes, campañas de ventas, comerciales, de mercadeo de productos, procedimientos de cobranzas, procedimientos operativos, reportes, entre otras, lo cual puede implicar la transmisión de los datos a compañías de Scotiabank Colpatría o a terceros seleccionados por Scotiabank Colpatría, dentro o fuera del país, quienes estarán obligados a cumplir con políticas de protección de información de Scotiabank Colpatría, atendiendo las finalidades aquí consagradas.</p>	
18-249978-000003-000	D_Prospectos	14/08/2020	14/08/2020	14/08/2020	<p>Publicidad y prospección comercial - Prospección comercial</p>	<p>Determinar la idoneidad de nuestros Servicios para Usted Determinar su elegibilidad para recibir nuestros servicios Configurar, gestionar y ofrecer Servicios que cumplan sus necesidades</p>	5345606
					<p>Publicidad y prospección comercial - Análisis de perfiles</p>	<p>Gestionar y evaluar riesgos para el Banco</p>	
					<p>Publicidad y prospección comercial - Venta a distancia</p>	<p>Configurar, gestionar y ofrecer Servicios que cumplan sus necesidades</p>	
					<p>Seguridad - Seguridad y control de acceso a edificios</p>	<p>El Banco puede usar video vigilancia en los alrededores y dentro de nuestras oficinas, cajeros automáticos y otros lugares con el fin de salvaguardar a nuestros clientes y empleados, así como para proporcionar protección contra robo, fraude y vandalismo. Cualquier video o imagen grabada será destruida cuando ya no sea necesaria o al cumplirse el término establecido por las normas vigentes, dicha información personal está protegida conforme a esta Política.</p>	
					<p>Publicidad y prospección comercial – Ofrecimiento productos y servicios</p>	<p>Proveerle varias opciones para solicitar y acceder a los Servicios;</p>	

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

					Finalidades varias - Atención al ciudadano/cliente (Gestión PQR)/Recepción y gestión de requerimientos internos o externos sobre productos o servicios	Verificar su identidad; Entender sus necesidades; Investigar y adjudicar las reclamaciones o quejas	
20-71209-000001-000	F_Empleados Retirados HR	14/08/2020	14/08/2020	14/08/2020	Trabajo y bienestar social - Prestaciones a desempleados	Ofrecer conjunta o separadamente con terceros bienes o servicios, tendientes a mejorar el bienestar del empleado dentro y fuera del trabajo.	9363
					Trabajo y bienestar social - Relaciones laborales y condiciones de trabajo	Hacer uso de la información suministrada para hacer análisis e investigaciones forenses directamente o con el concurso de terceros, sean de naturaleza privada o de orden judicial en aras de proteger y salvaguardar los bienes del empleado o de sus clientes. (*CONFIRMARLO CON RRHH)	
19-74560-000002-000	F_Empleados Activos HR	14/08/2020	14/08/2020	14/08/2020	Trabajo y bienestar social - Relaciones laborales y condiciones de trabajo	Hacer uso de la información suministrada para hacer análisis e investigaciones forenses directamente o con el concurso de terceros, sean de naturaleza privada o de orden judicial en aras de proteger y salvaguardar los bienes del empleado o de sus clientes.	6459
					Trabajo y bienestar social - Declaración y pago de aportes de seguridad social	Ofrecer conjunta o separadamente con terceros bienes o servicios, tendientes a mejorar el bienestar del empleado dentro y fuera del trabajo.	
					Finalidades varias - Campañas de Actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales.	actualizar la información o datos de contacto u otros datos personales requeridos para la ejecución del contrato o el cumplimiento de otras obligaciones legales.	
					Finalidades varias - Custodia y gestión de información y bases de datos	Satisfacer requisitos legales y reglamentarios que nos son aplicables, incluyendo los requisitos de cualquier organización autorregulada a la que pertenecemos	
					Gestión contable, fiscal y administrativa - Atención y seguimiento de Requerimientos de autoridad judicial o administrativa	Satisfacer requisitos legales y reglamentarios que nos son aplicables, incluyendo los requisitos de cualquier organización autorregulada a la que pertenecemos	
					Gestión contable, fiscal y administrativa - Verificación de datos y referencias	Verificar las condiciones personales, profesionales y del entorno social del empleado para determinar que estas se ajustan a las necesidades y al perfil del cargo.	
					Gestión Técnica y Administrativa - Administración de Sistemas de Información, gestión de claves, administración de usuarios, etc.	Ofrecer conjunta o separadamente con terceros bienes o servicios, tendientes a mejorar el bienestar del empleado dentro y fuera del trabajo.	
Capacitación	Ofrecer conjunta o separadamente con terceros, servicios financieros, comerciales, de seguridad social y conexos, así como realizar campañas de promoción, beneficencia o servicio social directamente o en conjunto con terceros.						
Información de Empleados	"Verificar las condiciones personales, profesionales y del entorno social del empleado para determinar que estas se ajustan a las necesidades y al perfil del cargo Ofrecer conjunta o separadamente con terceros bienes o servicios, tendientes a mejorar el bienestar del empleado dentro y fuera del trabajo. Hacer uso de la información suministrada para hacer análisis e investigaciones forenses directamente o con el concurso de terceros, sean de naturaleza privada o de orden judicial en aras de proteger y salvaguardar los bienes del empleado o de sus clientes. Ofrecer conjunta o separadamente con terceros, servicios financieros, comerciales, de seguridad social y conexos, así como realizar campañas de promoción, beneficencia o servicio social directamente o en conjunto con terceros."						

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

					Actividades asociativas, culturales, recreativas, deportivas y sociales - Gestión de clubes o asociaciones deportivas, culturales, profesionales y similares	Ofrecer conjunta o separadamente con terceros, servicios financieros, comerciales, de seguridad social y conexos, así como realizar campañas de promoción, beneficencia o servicio social directamente o en conjunto con terceros.	
					Recursos humanos - Promoción y gestión de empleo	Verificar las condiciones personales, profesionales y del entorno social del empleado para determinar que estas se ajustan a las necesidades y al perfil del cargo	
					Recursos humanos - Promoción y selección de personal	Verificar las condiciones personales, profesionales y del entorno social del empleado para determinar que estas se ajustan a las necesidades y al perfil del cargo	
					Seguridad - Investigaciones privadas a personas	Hacer uso de la información suministrada para hacer análisis e investigaciones forenses directamente o con el concurso de terceros, sean de naturaleza privada o de orden judicial en aras de proteger y salvaguardar los bienes del empleado o de sus clientes.	
					Servicios de salud - Programas de promoción y prevención	Ofrecer conjunta o separadamente con terceros, servicios financieros, comerciales, de seguridad social y conexos, así como realizar campañas de promoción, beneficencia o servicio social directamente o en conjunto con terceros.	
					Servicios de salud - Registro de citas médicas u odontológicas	Ofrecer conjunta o separadamente con terceros, servicios financieros, comerciales, de seguridad social y conexos, así como realizar campañas de promoción, beneficencia o servicio social directamente o en conjunto con terceros.	
					Servicios económico-financieros y seguros - Gestión de fondos de pensiones	Ofrecer conjunta o separadamente con terceros, servicios financieros, comerciales, de seguridad social y conexos, así como realizar campañas de promoción, beneficencia o servicio social directamente o en conjunto con terceros.	
					Servicios económico-financieros y seguros - Seguros de vida y salud	Ofrecer conjunta o separadamente con terceros, servicios financieros, comerciales, de seguridad social y conexos, así como realizar campañas de promoción, beneficencia o servicio social directamente o en conjunto con terceros.	
					Trabajo y bienestar social - Formación profesional ocupacional	Ofrecer conjunta o separadamente con terceros bienes o servicios, tendientes a mejorar el bienestar del empleado dentro y fuera del trabajo.	
20-71167-000001-000	D_HR_Aspirantes	14/08/2020	14/08/2020	14/08/2020	Recursos humanos - Promoción y selección de personal	Verificar las condiciones personales, profesionales y del entorno social del empleado para determinar que estas se ajustan a las necesidades y al perfil del cargo	4000
					Seguridad - Investigaciones privadas a personas	Hacer uso de la información suministrada para hacer análisis e investigaciones forenses directamente o con el concurso de terceros, sean de naturaleza privada o de orden judicial en aras de proteger y salvaguardar los bienes del empleado o de sus clientes.	
					Trabajo y bienestar social - Relaciones laborales y condiciones de trabajo	Hacer uso de la información suministrada para hacer análisis e investigaciones forenses directamente o con el concurso de terceros, sean de naturaleza privada o de orden judicial en aras de proteger y salvaguardar los bienes del empleado o de sus clientes.	
					Recursos humanos - Promoción y gestión de empleo	Verificar las condiciones personales, profesionales y del entorno social del empleado para determinar que estas se ajustan a las necesidades y al perfil del cargo	

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

20-71270-000001-000	F_Proveedores y Terceros	14/08/2020	14/08/2020	14/08/2020	Finalidades varias - Procedimientos administrativos	<p>"Llevar a cabo procesos de debida diligencia y ejercer el derecho de conocer de manera suficiente al proveedor, incluyendo revisión del pasado judicial y consulta en cualquier tiempo ante centrales de riesgos Data Crédito, Cifin o cualquier otra entidad autorizada o central de información.</p> <p>Valorar el riesgo presente o futuro de la relación contractual, así como también administrar, gestionar y monitorear la misma.</p> <p>Cumplir con parámetros operativos, legales, o de seguridad que pudieran ser razonablemente aplicables, tales como registro en los sistemas de proveedores, actualizaciones y visitas de evaluación.</p> <p>iv) Dar cumplimiento a los requerimientos hechos por las autoridades, cuando sea necesario para salvaguardar el interés público, la procuración o administración de justicia.</p> <p>v) Usar, compartir o transferir los Datos Personales a otras empresas que conforman el Grupo Scotiabank o lo conformen en el futuro, así como a sus socios comerciales o terceros tanto dentro como fuera del</p>	.1562
					Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de facturación	Cumplir con parámetros operativos, legales, o de seguridad que pudieran ser razonablemente aplicables, tales como registro en los sistemas de proveedores, actualizaciones y visitas de evaluación.	
					Finalidades varias - Gestión de sanciones, amonestaciones, llamados de atención, exclusiones.	<p>"Valorar el riesgo presente o futuro de la relación contractual, así como también administrar, gestionar y monitorear la misma.</p> <p>Dar cumplimiento a los requerimientos hechos por las autoridades, cuando sea necesario para salvaguardar el interés público, la procuración o administración de justicia"</p>	
					Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de proveedores y contratistas	<p>"Llevar a cabo procesos de debida diligencia y ejercer el derecho de conocer de manera suficiente al proveedor, incluyendo revisión del pasado judicial y consulta en cualquier tiempo ante centrales de riesgos Data Crédito, Cifin o cualquier otra entidad autorizada o central de información.</p> <p>Valorar el riesgo presente o futuro de la relación contractual, así como también administrar, gestionar y monitorear la misma.</p> <p>Cumplir con parámetros operativos, legales, o de seguridad que pudieran ser razonablemente aplicables, tales como registro en los sistemas de proveedores, actualizaciones y visitas de evaluación.</p> <p>iv) Dar cumplimiento a los requerimientos hechos por las autoridades, cuando sea necesario para salvaguardar el interés público, la procuración o administración de justicia.</p> <p>v) Usar, compartir o transferir los Datos Personales a otras empresas que conforman el Grupo Scotiabank o lo conformen en el futuro, así como a sus socios comerciales o terceros tanto dentro como fuera del</p>	
					Seguridad - Seguridad y control de acceso a edificios	Cumplir con parámetros operativos, legales, o de seguridad que pudieran ser razonablemente aplicables, tales como registro en los sistemas de proveedores, actualizaciones y visitas de evaluación.	
					Finalidades varias - Campañas de Actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales.	actualizar la información o datos de contacto u otros datos personales requeridos para la ejecución del contrato o el cumplimiento de otras obligaciones legales.	

VERSIÓN PÚBLICA

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

					Finalidades varias – Custodia y gestión de información y bases de datos	Cumplir con parámetros operativos, legales, o de seguridad que pudieran ser razonablemente aplicables, tales como registro en los sistemas de proveedores, actualizaciones y visitas de evaluación.	
					Gestión contable, fiscal y administrativa – Verificación de datos y referencias	Llevar a cabo procesos de debida diligencia y ejercer el derecho de conocer de manera suficiente al proveedor, incluyendo revisión del pasado judicial y consulta en cualquier tiempo ante centrales de riesgos Data Crédito, Cifin o cualquier otra entidad autorizada o central de información	
16-366845-000005-000	D_Proveedores y Terceros	14/08/2020	14/08/2020	14/08/2020	Finalidades varias - Gestión de sanciones, amonestaciones, llamados de atención, exclusiones.	"Valorar el riesgo presente o futuro de la relación contractual, así como también administrar, gestionar y monitorear la misma. Dar cumplimiento a los requerimientos hechos por las autoridades, cuando sea necesario para salvaguardar el interés público, la procuración o administración de justicia"	1562
					Finalidades varias - Procedimientos administrativos	"Llevar a cabo procesos de debida diligencia y ejercer el derecho de conocer de manera suficiente al proveedor, incluyendo revisión del pasado judicial y consulta en cualquier tiempo ante centrales de riesgos Data Crédito, Cifin o cualquier otra entidad autorizada o central de información. Valorar el riesgo presente o futuro de la relación contractual, así como también administrar, gestionar y monitorear la misma. Cumplir con parámetros operativos, legales, o de seguridad que pudieran ser razonablemente aplicables, tales como registro en los sistemas de proveedores, actualizaciones y visitas de evaluación. iv) Dar cumplimiento a los requerimientos hechos por las autoridades, cuando sea necesario para salvaguardar el interés público, la procuración o administración de justicia. v) Usar, compartir o transferir los Datos Personales a otras empresas que conforman el Grupo Scotiabank o lo conformen en el futuro, así como a sus socios comerciales o terceros tanto dentro como fuera del	
					Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de facturación	Cumplir con parámetros operativos, legales, o de seguridad que pudieran ser razonablemente aplicables, tales como registro en los sistemas de proveedores, actualizaciones y visitas de evaluación.	
					Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de proveedores y contratistas	"Llevar a cabo procesos de debida diligencia y ejercer el derecho de conocer de manera suficiente al proveedor, incluyendo revisión del pasado judicial y consulta en cualquier tiempo ante centrales de riesgos Data Crédito, Cifin o cualquier otra entidad autorizada o central de información. Valorar el riesgo presente o futuro de la relación contractual, así como también administrar, gestionar y monitorear la misma. Cumplir con parámetros operativos, legales, o de seguridad que pudieran ser razonablemente aplicables, tales como registro en los sistemas de proveedores, actualizaciones y visitas de evaluación. iv) Dar cumplimiento a los requerimientos hechos por las autoridades, cuando sea necesario para salvaguardar el interés público, la procuración o administración de justicia. v) Usar, compartir o transferir los Datos Personales a otras empresas que conforman el Grupo Scotiabank o lo conformen en el futuro, así como a sus socios comerciales o terceros tanto dentro como fuera del	

VERSIÓN PÚBLICA

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

					Seguridad - Seguridad y control de acceso a edificios	Cumplir con parámetros operativos, legales, o de seguridad que pudieran ser razonablemente aplicables, tales como registro en los sistemas de proveedores, actualizaciones y visitas de evaluación.	
					Finalidades varias – Campañas de Actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales.	actualizar la información o datos de contacto u otros datos personales requeridos para la ejecución del contrato o el cumplimiento de otras obligaciones legales.	
					Finalidades varias – Custodia y gestión de información y bases de datos	Cumplir con parámetros operativos, legales, o de seguridad que pudieran ser razonablemente aplicables, tales como registro en los sistemas de proveedores, actualizaciones y visitas de evaluación.	
					Gestión contable, fiscal y administrativa – Verificación de datos y referencias	Llevar a cabo procesos de debida diligencia y ejercer el derecho de conocer de manera suficiente al proveedor, incluyendo revisión del pasado judicial y consulta en cualquier tiempo ante centrales de riesgos Data Crédito, Cifin o cualquier otra entidad autorizada o central de información	
					Finalidades varias – Campañas de Actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales.	actualizar la información o datos de contacto u otros datos personales requeridos para la ejecución del contrato o el cumplimiento de otras obligaciones legales.	
					Finalidades varias – Custodia y gestión de información y bases de datos	Satisfacer requisitos legales y reglamentarios que nos son aplicables, incluyendo los requisitos de cualquier organización autorregulada a la que pertenecemos	
					Trabajo y bienestar social - Declaración y pago de aportes de seguridad social	Ofrecer conjunta o separadamente con terceros bienes o servicios, tendientes a mejorar el bienestar del empleado dentro y fuera del trabajo.	
					Gestión contable, fiscal y administrativa – Atención y seguimiento de Requerimientos de autoridad judicial o administrativa	Satisfacer requisitos legales y reglamentarios que nos son aplicables, incluyendo los requisitos de cualquier organización autorregulada a la que pertenecemos	
16-367247-000004-000	D_Empleados Activos HR	14/08/2020	14/08/2020	14/08/2020	Gestión contable, fiscal y administrativa – Verificación de datos y referencias	Verificar las condiciones personales, profesionales y del entorno social del empleado para determinar que estas se ajustan a las necesidades y al perfil del cargo.	6459
					Gestión Técnica y Administrativa – Administración de Sistemas de Información, gestión de claves, administración de usuarios, etc.	Ofrecer conjunta o separadamente con terceros bienes o servicios, tendientes a mejorar el bienestar del empleado dentro y fuera del trabajo.	
					Actividades asociativas, culturales, recreativas, deportivas y sociales - Gestión de clubes o asociaciones deportivas, culturales, profesionales y similares	Ofrecer conjunta o separadamente con terceros, servicios financieros, comerciales, de seguridad social y conexos, así como realizar campañas de promoción, beneficencia o servicio social directamente o en conjunto con terceros.	
					Capacitación	Ofrecer conjunta o separadamente con terceros, servicios financieros, comerciales, de seguridad social y conexos, así como realizar campañas de promoción, beneficencia o servicio social directamente o en conjunto con terceros.	

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

					<p>Información de Empleados</p> <p>Verificar las condiciones personales, profesionales y del entorno social del empleado para determinar que estas se ajustan a las necesidades y al perfil del cargo</p> <p>Ofrecer conjunta o separadamente con terceros bienes o servicios, tendientes a mejorar el bienestar del empleado dentro y fuera del trabajo.</p> <p>Hacer uso de la información suministrada para hacer análisis e investigaciones forenses directamente o con el concurso de terceros, sean de naturaleza privada o de orden judicial en aras de proteger y salvaguardar los bienes del empleado o de sus clientes.</p> <p>Ofrecer conjunta o separadamente con terceros, servicios financieros, comerciales, de seguridad social y conexos, así como realizar campañas de promoción, beneficencia o servicio social directamente o en conjunto con terceros."</p>	
					<p>Recursos humanos - Promoción y gestión de empleo</p> <p>Verificar las condiciones personales, profesionales y del entorno social del empleado para determinar que estas se ajustan a las necesidades y al perfil del cargo</p>	
					<p>Recursos humanos - Promoción y selección de personal</p> <p>Verificar las condiciones personales, profesionales y del entorno social del empleado para determinar que estas se ajustan a las necesidades y al perfil del cargo</p>	
					<p>Seguridad - Investigaciones privadas a personas</p> <p>Hacer uso de la información suministrada para hacer análisis e investigaciones forenses directamente o con el concurso de terceros, sean de naturaleza privada o de orden judicial en aras de proteger y salvaguardar los bienes del empleado o de sus clientes.</p>	
					<p>Servicios de salud - Registro de citas médicas u odontológicas</p> <p>Ofrecer conjunta o separadamente con terceros, servicios financieros, comerciales, de seguridad social y conexos, así como realizar campañas de promoción, beneficencia o servicio social directamente o en conjunto con terceros.</p>	
					<p>Servicios de salud - Programas de promoción y prevención</p> <p>Ofrecer conjunta o separadamente con terceros, servicios financieros, comerciales, de seguridad social y conexos, así como realizar campañas de promoción, beneficencia o servicio social directamente o en conjunto con terceros.</p>	
					<p>Servicios económico-financieros y seguros - Seguros de vida y salud</p> <p>Ofrecer conjunta o separadamente con terceros, servicios financieros, comerciales, de seguridad social y conexos, así como realizar campañas de promoción, beneficencia o servicio social directamente o en conjunto con terceros.</p>	
					<p>Trabajo y bienestar social - Formación profesional ocupacional</p> <p>Ofrecer conjunta o separadamente con terceros bienes o servicios, tendientes a mejorar el bienestar del empleado dentro y fuera del trabajo.</p>	
					<p>Trabajo y bienestar social - Relaciones laborales y condiciones de trabajo</p> <p>Hacer uso de la información suministrada para hacer análisis e investigaciones forenses directamente o con el concurso de terceros, sean de naturaleza privada o de orden judicial en aras de proteger y salvaguardar los bienes del empleado o de sus clientes.</p>	
					<p>Servicios económico-financieros y seguros - Gestión de fondos de pensiones</p> <p>Ofrecer conjunta o separadamente con terceros, servicios financieros, comerciales, de seguridad social y conexos, así como realizar campañas de promoción, beneficencia o servicio social directamente o en conjunto con terceros.</p>	
19-74567-000002-000	F_Clientes	14/08/2020	14/08/2020	14/08/2020	<p>Finalidades varias - Procedimientos administrativos</p> <p>Verificación de su identidad: para fines de reportes tributarios, y cumplir con otros requisitos reglamentarios, como exige la ley. Además, podemos utilizar esta información con el fin de verificar y reportar información a centrales de riesgo de crédito y otros operadores de información, así como para confirmar su identidad.</p>	4328379
					<p>Finalidades varias - Fidelización de clientes</p> <p>"Determinar la idoneidad de nuestros Servicios para Usted;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar su elegibilidad para recibir nuestros servicios; • Configurar, gestionar y ofrecer Servicios que cumplan sus necesidades; Proveerle varias opciones para solicitar y acceder a los Servicios;" 	

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

VERSIÓN PÚBLICA

					Financiera	"El Banco podrá recopilar, utilizar y divulgar su número de identificación nacional o tributaria u otra información de identificación personal emitida por el gobierno, dentro del marco establecido por la normativa vigente, para fines de reportes tributarios, y cumplir con otros requisitos reglamentarios, como exige la ley. Además, podemos utilizar esta información con el fin de verificar y reportar información a centrales de riesgo de crédito y otros operadores de información, así como para confirmar su identidad. Esto nos permite mantener su información personal y financiera separada de otros clientes, en particular aquellos cuyos nombres son similares, también nos ayuda a mantener la integridad y la exactitud de su información personal. Usted puede negarse a autorizar la recopilación, uso y la divulgación de su información para fines no requeridos por la ley. Sin embargo esto puede resultar en la denegación de un Servicio o producto. Además, la información también puede ser compartida"
					Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de clientes	"Verificar su identidad; Entender sus necesidades; Continuar brindándole Servicios; Proveerle varias opciones para solicitar y acceder a los Servicios; Ayudarnos a cobrar una deuda o cumplir una obligación que se deba al Banco; • Responder a una orden judicial de allanamiento o inspección, demanda, petición tanto local como extranjera que sea válida legalmente, o para cumplir con las instrucciones proferidas por autoridad competente nacional o extranjero; Gestionar y evaluar riesgos para el Banco; • Investigar y adjudicar las reclamaciones o quejas; y"
					Publicidad y prospección comercial - Análisis de perfiles	"Determinar la idoneidad de nuestro servicio para usted, Determinar su elegibilidad para recibir nuestros servicios; Configurar, gestionar y ofrecer Servicios que cumplan sus necesidades;"
					Publicidad y prospección comercial - Prospección comercial	"Determinar la idoneidad de nuestro servicio para usted, Determinar su elegibilidad para recibir nuestros servicios; Configurar, gestionar y ofrecer Servicios que cumplan sus necesidades;"
					Publicidad y prospección comercial - Segmentación de mercados	"Determinar la idoneidad de nuestro servicio para usted, Determinar su elegibilidad para recibir nuestros servicios; Configurar, gestionar y ofrecer Servicios que cumplan sus necesidades;"
					Servicios económico-financieros y seguros - Cuenta de crédito	Determinar la idoneidad de nuestros Servicios para Usted; • Determinar su elegibilidad para recibir nuestros servicios;
					Servicios económico-financieros y seguros - Cuenta de depósito	Determinar la idoneidad de nuestros Servicios para Usted; • Determinar su elegibilidad para recibir nuestros servicios;
					Servicios económico-financieros y seguros - Cumplimiento/incumplimiento de obligaciones financieras	Ayudarnos a cobrar una deuda o cumplir una obligación que se deba al Banco;
					Servicios económico-financieros y seguros - Gestión de tarjetas de crédito y similares	Determinar la idoneidad de nuestros Servicios para Usted; • Determinar su elegibilidad para recibir nuestros servicios;
					Servicios económico-financieros y seguros - Seguros de vida y salud	Determinar la idoneidad de nuestros Servicios para Usted; • Determinar su elegibilidad para recibir nuestros servicios;
					Finalidades varias - Custodia y gestión de información y bases de datos	Satisfacer requisitos legales y reglamentarios que nos son aplicables, incluyendo los requisitos de cualquier organización autorregulada a la que pertenecemos

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

					Gestión contable, fiscal y administrativa – Verificación de requisitos jurídicos, técnicos y/o financieros	"Gestionar y evaluar riesgos para el Banco Para prevenir o detectar fraudes o actividades delictivas o para gestionar y resolver cualquier pérdida real o potencial en relación con un delito o fraude. Verificar su identidad "	
					Gestión contable, fiscal y administrativa – Verificación de riesgo de salud	Gestionar y evaluar riesgos para el Banco	
					Gestión contable, fiscal y administrativa – Verificación de datos y referencias	"Gestionar y evaluar riesgos para el Banco Para prevenir o detectar fraudes o actividades delictivas o para gestionar y resolver cualquier pérdida real o potencial en relación con un delito o fraude. Verificar su identidad "	
					Finalidades varias - Atención al ciudadano/cliente (Gestión PQR)/Recepción y gestión de requerimientos internos o externos sobre productos o servicios	Proporcionar calidad en el servicio prestado, atención al cliente, realizar encuestas de satisfacción del servicio y gestionar trámites de solicitudes quejas y reclamos.	
					Justicia - Procedimientos judiciales	Reportar en centrales de riesgo y obtener información de las mismas sobre cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones, a operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial proveniente de otros países a que se refiere la ley 1266 de 2008 y sus normas aclaratorias, reglamentarias o modificadoras de la misma.	
19-74573-000000-000	CLIENTE SCOTIA FISICO	29/03/2019	29/03/2019	29/03/2019	Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de facturación	Desarrollar actividades propias de su objeto social y de su naturaleza jurídica como establecimiento bancario, así como las del negocio, incluyendo el análisis de capacidad crediticia, análisis de riesgo, análisis prospecto o del perfil de clientes, campañas de ventas, comerciales, de mercadeo de productos, procedimientos de cobranzas, procedimientos operativos, reportes, entre otras, lo cual puede implicar la transmisión de los datos a compañías de Scotiabank Colpatría o a terceros seleccionados por Scotiabank Colpatría, dentro o fuera del país, quienes estarán obligados a cumplir con políticas de protección de información de Scotiabank Colpatría, atendiendo las finalidades aquí consagradas.	610067
					Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de cobros y pagos	Desarrollar actividades propias de su objeto social y de su naturaleza jurídica como establecimiento bancario, así como las del negocio, incluyendo el análisis de capacidad crediticia, análisis de riesgo, análisis prospecto o del perfil de clientes, campañas de ventas, comerciales, de mercadeo de productos, procedimientos de cobranzas, procedimientos operativos, reportes, entre otras, lo cual puede implicar la transmisión de los datos a compañías de Scotiabank Colpatría o a terceros seleccionados por Scotiabank Colpatría, dentro o fuera del país, quienes estarán obligados a cumplir con políticas de protección de información de Scotiabank Colpatría, atendiendo las finalidades aquí consagradas.	
					Gestión contable, fiscal y administrativa – Atención y seguimiento de Requerimientos de autoridad judicial o administrativa	Reportar en centrales de riesgo y obtener información de las mismas sobre cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones, a operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial proveniente de otros países a que se refiere la ley 1266 de 2008 y sus normas aclaratorias, reglamentarias o modificadoras de la misma.	
					Finalidades varias – Custodia y gestión de información y bases de datos	Almacenamiento de históricos.	
TOTAL							21629237

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Resulta entonces que se trata es de una responsabilidad administrativa de la cual, pueden derivar multas y/o sanciones con el fin de promover y garantizar el cumplimiento del Régimen General de Protección de Datos Personales con el único propósito de amparar el Derecho Fundamental¹⁶ a la protección de Datos¹⁷.

Finalmente, la vulneración del derecho de *habeas data* no solo afecta al Titular, también pone en riesgo los derechos de toda la sociedad. Por esto, las sanciones mencionadas no pueden ni deben tratarse como una cuestión insignificante o de poca cuantía, ni mucho menos como si las incidencias del proceso lo convirtieran en uno de indemnización de daños y perjuicios. Esto, en razón a que existe de por medio una trasgresión flagrante a los derechos humanos de un ciudadano, lo cual es suficiente para entender la gravedad de la conducta, sin necesidad de acudir a forzosos razonamientos o teorías complicadas, a fin de desentender o negar una verdad inconcusa, cual es la del quebrantamiento de derechos constitucionales.

Recuérdese que, según la Declaración Universal de los Derechos Humanos, "*el desconocimiento y el menosprecio de los derechos humanos han originado actos de barbarie ultrajantes para la conciencia de la humanidad*"¹⁸. Por eso, según dicho documento, se considera "*esencial que los derechos humanos sean protegidos por un régimen de Derecho*". No debe olvidarse que el respeto de los Derechos Humanos es un elemento esencial de la democracia¹⁹. Así las cosas, recalamos, la violación de Derechos Humanos es una conducta gravísima que no solo atenta contra los intereses de un individuo en particular sino de la sociedad en general.

Con apoyo en estos argumentos, no se acogerán las consideraciones de la recurrente en la medida en que la sanción impuesta obedece a las particularidades propias de esta actuación administrativa.

Aunque las razones anteriores son suficientes para confirmar la Resolución No. 10720 de 11 de marzo de 2020, esta Delegatura considera pertinente destacar lo siguiente respecto de:

- i. Responsabilidad Demostrada (*Accountability*) y "*Compliance*" en el Tratamiento de Datos Personales, y
- ii. Responsabilidad Personal de los Administradores.

10. RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA (*ACCOUNTABILITY*) Y "*COMPLIANCE*" EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La regulación colombiana le impone al Responsable del Tratamiento, la responsabilidad de garantizar la eficacia de los derechos del Titular del Dato, la cual no puede ser simbólica, ni limitarse únicamente a la formalidad. Por el contrario, debe ser real y demostrable. Al respecto, nuestra jurisprudencia ha determinado que "*existe un deber constitucional de administrar correctamente y de proteger los archivos y bases de datos [sic] que contengan información personal o socialmente relevante*"²⁰.

Adicionalmente, es importante resaltar que los Responsables o Encargados del Tratamiento de los Datos, no se convierten en dueños de los mismos como consecuencia del

¹⁶ El Derecho Fundamental a la Protección de Datos Personales, Derecho Humano (universal, inalienable, indivisible, irrenunciable e imprescriptible) que fue positivizado por el Constituyente Primario en el artículo 15 de la Constitución de 1991, y que en muchas ocasiones es conexo a otros derechos fundamentales de gran relevancia constitucional como la dignidad humana, el buen nombre, la intimidad, etc.

¹⁷ Las sanciones impuestas en función del derecho administrativo sancionatorio pretenden asegurar el orden público y el correcto funcionamiento de la administración. Al respecto ver: Corte Constitucional, Sala Plena, C-703 de 2010, Magistrado Ponente Gabriel Eduardo Mendoza, Considerando 5; Corte Constitucional, Sala Plena, C-010-03, Magistrada Ponente Clara Inés Vargas.

¹⁸ Organización de las Naciones Unidas (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos.

¹⁹ Artículo 3 de la Carta Democrática Interamericana la cual se puede consultar en: http://www.oas.org/OASpage/esp/Documentos/Carta_Democratica.htm

²⁰ Cfr. Corte Constitucional, Sentencia T-227 de 2003.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

almacenamiento en sus bases o archivos. En efecto, al ejercer únicamente la mera tenencia de la información, solo tienen a su cargo el deber de administrarla de manera correcta, apropiada y acertada. Por consiguiente, si los sujetos mencionados actúan con negligencia o dolo, la consecuencia directa sería la afectación de los derechos humanos y fundamentales de los Titulares de los Datos.

En virtud de lo anterior, el Capítulo III del Decreto 1377 de 27 de junio de 2013 -incorporado en el Decreto 1074 de 2015- reglamenta algunos aspectos relacionados con el principio de responsabilidad demostrada.

El artículo 26²¹ -*Demostración*- establece que, "los responsables [sic] del tratamiento [sic] de datos [sic] personales deben ser capaces de demostrar, a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio, que han implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012". Así, resulta imposible ignorar la forma en que el Responsable o Encargado del Tratamiento debe probar poner en funcionamiento medidas adecuadas, útiles y eficaces para cumplir la regulación. Es decir, se reivindica que un administrador no puede utilizar cualquier tipo de políticas o herramientas para dicho efecto, sino solo aquellas que tengan como propósito lograr que los postulados legales sean realidades verificables, y no solo se limiten a creaciones teóricas e intelectuales.

El artículo 27 -*Políticas Internas Efectivas*-, exige que los Responsables del Tratamiento de Datos implementen medidas efectivas y apropiadas que garanticen, entre otras: "(...) 3. La adopción de procesos para la atención y respuesta a consultas, peticiones y reclamos de los titulares [sic], con respecto a cualquier aspecto del tratamiento [sic]"²².

Ahora, respecto de la supresión del Dato, el artículo 18 señala que los procedimientos para dicho efecto, deben incluirse en la política de Tratamiento de información y ser comunicados a los Titulares de los Datos²³. El artículo 22, por su parte, establece que el Responsable o Encargado del Tratamiento debe adoptar "las medidas razonables para asegurar que los datos [sic] personales que reposan en las bases [sic] de datos [sic] sean (...) actualizados, rectificadas o suprimidos (...)"²⁴. Conforme con esta disposición, y sin necesidad de mayor análisis, es evidente la exigencia de la norma en el sentido de asegurarle al Titular la

²¹ El texto completo del artículo 26 del Decreto 1377 de 2013 ordena: "Demostración. Los responsables [sic] del tratamiento [sic] de datos [sic] personales deben ser capaces de demostrar, a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio, que han implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y este decreto, en una manera que sea proporcional a lo siguiente:

1. La naturaleza jurídica del responsable [sic] y, cuando sea del caso, su tamaño empresarial, teniendo en cuenta si se trata de una micro, pequeña, mediana o gran empresa, de acuerdo con la normativa vigente.

2. La naturaleza de los datos [sic] personales objeto del tratamiento [sic].

3. El tipo de Tratamiento.

4. Los riesgos potenciales que el referido tratamiento [sic] podrían causar sobre los derechos de los titulares [sic].

En respuesta a un requerimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, los Responsables deberán suministrar a esta una descripción de los procedimientos usados para la recolección de los datos [sic] personales, como también la descripción de las finalidades para las cuales esta información es recolectada y una explicación sobre la relevancia de los datos [sic] personales en cada caso.

En respuesta a un requerimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, quienes efectúen el Tratamiento de los datos [sic] personales deberán suministrar a esta evidencia sobre la implementación efectiva de las medidas de seguridad apropiadas"

²² El texto completo del artículo 27 del Decreto 1377 de 2013 señala: "Políticas internas efectivas. En cada caso, de acuerdo con las circunstancias mencionadas en los numerales 1, 2, 3 y 4 del artículo 26 anterior, 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: 1. La existencia de una estructura administrativa proporcional a la estructura y tamaño empresarial del responsable [sic] para la adopción e implementación de políticas consistentes con la Ley 1581 de 2012 y este decreto. 2. La adopción de mecanismos internos para poner en práctica estas políticas incluyendo herramientas de implementación, entrenamiento y programas de educación. 3. La adopción de procesos para la atención y respuesta a consultas, peticiones y reclamos de los Titulares, con respecto a cualquier aspecto del tratamiento [sic]. La verificación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio de la existencia de medidas y políticas específicas para el manejo adecuado de los datos [sic] personales que administra un Responsable será tenida en cuenta al momento de evaluar la imposición de sanciones por violación a los deberes y obligaciones establecidos en la ley y en el presente decreto".

²³ El texto completo del artículo 18 del Decreto 1377 de 2013 señala: "Procedimientos para el adecuado tratamiento [sic] de los datos [sic] personales. Los procedimientos de acceso, actualización, supresión y rectificación de datos [sic] personales y de revocatoria de la autorización deben darse a conocer o ser fácilmente accesibles a los Titulares de la información e incluirse en la política de tratamiento [sic] de la información."

²⁴ El texto completo del artículo 22 del Decreto 1377 de 2013 ordena: "Del derecho de actualización, rectificación y supresión. En desarrollo del principio de veracidad o calidad, en el tratamiento [sic] de los datos [sic] personales deberán adoptarse las medidas razonables para asegurar que los datos [sic] personales que reposan en las bases [sic] de datos [sic] sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando el Responsable haya podido advertirlo, sean actualizados, rectificadas o suprimidos, de tal manera que satisfagan los propósitos del tratamiento [sic]."

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

posibilidad de supresión de sus Datos, pues al tratarse de una obligación legal de resultado, deberá proceder la eliminación definitiva del Dato personal cuando sea procedente y permitida por el ordenamiento jurídico.

Con el propósito de dar orientaciones sobre la materia, la Superintendencia de Industria y Comercio expidió el 28 de mayo de 2015 la "Guía para implementación del principio de responsabilidad demostrada"²⁵(*accountability*)²⁶.

El término "*accountability*"²⁷, a pesar de tener diferentes significados, ha sido entendido en el campo de la protección de Datos como el modo en que una organización debe cumplir (en la práctica) las regulaciones sobre el tema, y la manera en que debe demostrar que lo puesto en práctica es útil, pertinente y eficiente.

Conforme con ese análisis, las recomendaciones que trae la guía a los obligados a cumplir la Ley 1581 de 2012, son:

1. Diseñar y activar un programa integral de gestión de Datos (en adelante PIGDP). Esto, exige compromisos y acciones concretas de los directivos de la organización. Igualmente requiere la implementación de controles de diversa naturaleza;
2. Desarrollar un plan de revisión, supervisión, evaluación y control del PIGDP; y
3. Demostrar el debido cumplimiento de la regulación sobre Tratamiento de Datos personales.

El Principio de Responsabilidad Demostrada –*accountability*– demanda implementar acciones de diversa naturaleza²⁸ para garantizar el correcto cumplimiento de los deberes que imponen las regulaciones sobre Tratamiento de Datos personales. El mismo, exige que los Responsables y Encargados del Tratamiento adopten medidas apropiadas, efectivas y verificables que le permitan evidenciar la observancia de las normas sobre la materia.

Dichas acciones o medidas, deben ser objeto de revisión y evaluación permanente para medir su nivel de eficacia y el grado de protección de los Datos personales.

El principio de responsabilidad precisa menos retórica y más acción en el cumplimiento de los deberes que imponen las regulaciones sobre Tratamiento de Tatos personales. Requiere apremiar acciones concretas por parte de las organizaciones para garantizar el debido Tratamiento de los Datos personales. El éxito del mismo, dependerá del compromiso real de todos los miembros de una organización. Especialmente, de los directivos de las organizaciones, pues, sin su apoyo sincero y decidido, cualquier esfuerzo será insuficiente para diseñar, llevar a cabo, revisar, actualizar y/o evaluar los programas de gestión de Datos.

Adicionalmente, el reto de las organizaciones frente al principio de responsabilidad demostrada va mucho más allá de la mera expedición de documentos o redacción de políticas. Como se ha manifestado, exige que se demuestre el cumplimiento real y efectivo en la práctica de sus funciones.

En este sentido, desde el año 2006 la Red Iberoamericana de Protección de Datos (RIPD) ha puesto de presente que, "la autorregulación sólo [sic] redundará en beneficio real de las

²⁵ El texto de la guía puede consultarse en: <http://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Publicaciones/Guia-Accountability.pdf>

²⁶ "El término inglés *accountability* puede ser traducido por rendición de cuentas. Esta voz inglesa, que, en su uso cotidiano, significa 'responsabilidad', ha comenzado a emplearse en política y en el mundo empresarial para hacer referencia a un concepto más amplio relacionado con un mayor compromiso de los Gobiernos y empresas con la transparencia de sus acciones y decisiones (...) el término *accountability* puede ser traducido por sistema o política de rendición de cuentas o, simplemente, por rendición de cuentas (...)" Recuperado de <https://www.fundeu.es/recomendacion/rendicionde-cuentas-y-norendimiento-mejor-que-accountability-1470/> el 22 de abril de 2019.

²⁷ Cfr. Grupo de trabajo de protección de datos [sic] del artículo 29. Dictamen 3/2010 sobre el principio de responsabilidad, pág. 8.

²⁸ Estas medidas pueden ser de naturaleza administrativa, organizacional, estratégica, tecnológica, humana y de gestión. Asimismo, involucran procesos y procedimientos con características propias en atención al objetivo que persiguen.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

personas en la medida que sea bien concebida, aplicada y cuente con mecanismos que garanticen su cumplimiento de manera que **no se constituyan en meras declaraciones simbólicas de buenas intenciones sin que produzcan efectos concretos en la persona cuyos derechos y libertades pueden ser lesionados o amenazados por el tratamiento [sic] indebido de sus datos [sic] personales**²⁹. (Énfasis añadido)

El Principio de Responsabilidad Demostrada, busca que los mandatos constitucionales y legales sobre Tratamiento de Datos personales sean una realidad verificable y redunden en beneficio de la protección de los derechos de las personas. Por eso, es crucial que los administradores de las organizaciones sean proactivos respecto del Tratamiento de la información. De manera que, por iniciativa propia, adopten medidas estratégicas, idóneas y suficientes, que permitan garantizar: i) los derechos de los Titulares de los Datos personales y ii) una gestión respetuosa de los derechos humanos.

Aunque no es espacio para explicar cada uno de los aspectos mencionados en la guía³⁰, es destacable que el principio de responsabilidad demostrada se articula con el concepto de *compliance*, en la medida que este hace referencia a la autogestión o “conjunto de procedimientos y buenas prácticas adoptados por las organizaciones para identificar y clasificar los riesgos operativos y legales a los que se enfrentan y establecer mecanismos internos de prevención, gestión, control y reacción frente a los mismos”³¹.

También se ha afirmado que, “*compliance es un término relacionado con la gestión de las organizaciones conforme a las obligaciones que le vienen impuestas (requisitos regulatorios) o que se ha autoimpuesto (éticas)*”³². Adicionalmente se precisa que, “*ya no vale solo intentar cumplir la ley*”, sino que las organizaciones “*deben asegurarse que se cumple y deben generar evidencias de sus esfuerzos por cumplir y hacer cumplir a sus miembros, bajo la amenaza de sanciones si no son capaces de ello. Esta exigencia de sistemas más eficaces impone la creación de funciones específicas y metodologías de compliance*”³³.

Por tanto, las organizaciones deben “implementar el *compliance*” en su estructura empresarial con miras a acatar las normas que inciden en su actividad y demostrar su compromiso con la legalidad. Lo mismo sucede con “*accountability*” respecto del Tratamiento de Datos personales.

La identificación y clasificación de riesgos, así como la adopción de medidas para mitigarlos son elementos cardinales del *compliance* y buena parte de lo que implica el principio de responsabilidad demostrada (*accountability*). En la mencionada guía se considera fundamental que las organizaciones desarrollen y ejecuten, entre otros, un “*sistema de administración de riesgos asociados al tratamiento [sic] de datos [sic] personales*”³⁴ que les permita “*identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida administración del riesgo a que están expuestos en desarrollo del cumplimiento de las normas de protección de datos [sic] personales*”³⁵.

11. RESPONSABILIDAD DE LOS ADMINISTRADORES EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

²⁹ Cfr. Red Iberoamericana de Protección de Datos. Grupo de trabajo temporal sobre autorregulación y protección de datos personales. Mayo de 5 de 2006. En aquel entonces, la RIPD expidió un documento sobre autorregulación y protección de datos personales que guarda cercana relación con “*accountability*” en la medida que la materialización del mismo depende, en gran parte, de lo que internamente realicen las organizaciones y definan en sus políticas o regulaciones internas.

³⁰ El texto de la guía puede consultarse en: <http://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Publicaciones/Guia-Accountability.pdf>

³¹ Cfr. World Compliance Association (WCA). <http://www.worldcomplianceassociation.com/> (última consulta: 6 de noviembre de 2018).

³² Cfr. Bonatti, Francisco. Va siendo hora que se hable correctamente de compliance (III). Entrevista del 5 de noviembre de 2018 publicada en Canal Compliance: <http://www.canal-compliance.com/2018/11/05/va-siendo-hora-que-se-hable-correctamente-de-compliance-iii/>

³³ *Idem*.

³⁴ Cfr. Superintendencia de Industria y Comercio (2015) “*Guía para implementación del principio de responsabilidad demostrada (accountability)*”, págs 16-18.

³⁵ *Ibidem*.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

El artículo 2 de la Constitución Política señala como uno de los fines esenciales del Estado, *"garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución"*. De aquí se desprende la exigencia de obtener resultados positivos y concretos del conjunto de disposiciones mencionadas. En este caso en particular, del derecho constitucional a la protección de Datos previsto en el artículo 15 superior.

La efectividad de los Derechos Humanos es un asunto de gran importancia en la sociedad, a tal punto que es una obligación del más alto nivel en el ordenamiento jurídico. Por eso, el artículo 2 continúa ordenando a las *"autoridades de la República (...) proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares"*.

Las normas que hablan de la protección de Datos en el sentido que se estudia, deben ser interpretadas de manera armónica con el ordenamiento jurídico del cual hacen parte y sobre todo con su Constitución Política. Así, su artículo 333 establece que *"la actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común"*. Este "bien común", se refiere a cuestiones relevantes para una sociedad como por ejemplo, la protección de los Derechos Humanos, los cuales, son imprescindibles para que cualquier individuo sea tratado como una persona y no como un objeto.

En línea con lo anterior, la Constitución Política Colombiana resalta que la *"libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades"* y que la *"empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones"*. Como se observa, la actividad empresarial no puede realizarse de cualquier manera, y en ese mundo no tiene cabida jurídica la afirmación según la cual el fin justifica los medios. En efecto, no se trata de una libertad ilimitada, sino de una actividad responsable y restringida porque no solo debe ser respetuosa del bien común, sino que demanda el cumplimiento de obligaciones constitucionales y legales.

El bien común a que se refiere el artículo 333 mencionado, exige que la realización de cualquier actividad económica garantice, entre otras, los derechos fundamentales de las personas. Es por eso que, la Constitución pone de presente que la participación en el mercado supone compromisos y que efectuar actividades empresariales implica cumplir rigurosamente las obligaciones previstas en la ley.

Ahora, según el artículo 22 de la Ley 222 de 1995³⁶ la expresión administradores comprende al *"representante legal, el liquidador, el factor, los miembros de juntas o consejos directivos y quienes de acuerdo con los estatutos ejerzan o detenten esas funciones"*. Cualquiera de ellos tiene la obligación legal de garantizar los derechos de los Titulares de los Datos y de cumplir la Ley 1581 de 2012 y cualquier otra norma concordante. Por esto, el numeral segundo del artículo 23 de la Ley 222 de 1995 determina que los administradores deben *"obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios"*, y además, en el ejercicio de sus funciones deben *"velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales o estatutarias"* (énfasis añadido).

En vista de lo anterior, la regulación no exige cualquier tipo de cumplimiento de la ley, sino uno calificado. Es decir, ajustado o con exactitud a lo establecido en la norma. Velar por el estricto cumplimiento de la ley exige que los administradores actúen de manera muy profesional, diligente y proactiva para que en su organización la regulación se cumpla de manera real y no formal, con la efectividad y rigurosidad requeridas.

³⁶ Ley 222 de 1995 "Por la cual se modifica el Libro II del Código de Comercio, se expide un nuevo régimen de procesos concursales y se dictan otras disposiciones"

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Por eso, los administradores deben cuidar al detalle y con perfecta seguridad este aspecto. No basta solo con ser guardianes, deben ser promotores de la correcta y precisa aplicación de la ley. Esto, desde luego, los obliga a verificar permanentemente si la ley se está o no cumpliendo en todas las actividades que realiza su empresa u organización.

El artículo 24³⁷ de la Ley 222 de 1995, presume la culpa del administrador "*en los casos de incumplimiento o extralimitación de sus funciones, violación de la ley o de los estatutos*". Esta presunción de responsabilidad, exige que los administradores estén en capacidad de probar que han obrado con lealtad y la diligencia de un experto. Es decir, como un "*buen hombre de negocios*", tal y como lo señala su artículo 23.

Adicionalmente, no debe perderse de vista que los administradores responden "*solidaria e ilimitadamente de los perjuicios que por dolo o culpa ocasionen a la sociedad, a los socios o a terceros*"³⁸. Las disposiciones referidas, prevén unos elementos de juicio ciertos, i) el alto nivel de responsabilidad jurídica y económica en cabeza de los administradores, y ii) el enorme profesionalismo y diligencia que debe rodear su gestión en el Tratamiento de Datos personales.

En virtud de lo expuesto, se exhorta al Representante Legal de SCOTIABANK COLPATRIA S.A. para que adopte medidas pertinentes, útiles, efectivas y verificables con el fin de:

1. Respetar y garantizar los derechos de los Titulares de los Datos;
2. Evitar que se repitan hechos como los que dieron origen a la presente actuación;
3. Dar estricto cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias sobre Tratamiento de Datos personales. Sobre todo, con el fin de lograr una real y efectiva aplicación del Programa Integral de Protección de Datos Personales de SCOTIABANK COLPATRIA S.A.;
4. Aplicar el principio de responsabilidad demostrada, observando las recomendaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio incorporadas en la "Guía para implementación del principio de responsabilidad demostrada (*accountability*)"³⁹. Especial énfasis se debe hacer en utilizar mecanismos de monitoreo y control que permitan comprobar la efectividad de las medidas adoptadas para garantizar en la práctica los derechos de los Titulares de los Datos personales;
5. Hacer efectivo el pleno respeto del Derecho Fundamental a la Protección de Datos de las personas.

12. CONCLUSIÓN

No se accederá a las pretensiones de la recurrente por las siguientes razones:

³⁷ Artículo 24, Ley 222 de 1995 "*Responsabilidad de los administradores. El artículo 200 del Código de Comercio quedará así: Artículo 200. Los administradores responderán solidaria e ilimitadamente de los perjuicios que por dolo o culpa ocasionen a la sociedad, a los socios o a terceros.*

No estarán sujetos a dicha responsabilidad, quienes no hayan tenido conocimiento de la acción u omisión o hayan votado en contra, siempre y cuando no la ejecuten.

En los casos de incumplimiento o extralimitación de sus funciones, violación de la ley o de los estatutos, se presumirá la culpa del administrador.

De igual manera se presumirá la culpa cuando los administradores hayan propuesto o ejecutado la decisión sobre distribución de utilidades en contravención a lo prescrito en el artículo 151 del Código de Comercio y demás normas sobre la materia. En estos casos el administrador responderá por las sumas dejadas de repartir o distribuidas en exceso y por los perjuicios a que haya lugar.

Si el administrador es persona jurídica, la responsabilidad respectiva será de ella y de quien actúe como su representante legal.

Se tendrán por no escritas las cláusulas del contrato social que tiendan a absolver a los administradores de las responsabilidades antedichas o a limitarlas al importe de las cauciones que hayan prestado para ejercer sus cargos".

³⁸ Cfr. Parte inicial del artículo 24 de la Ley 222 de 1995.

³⁹ El texto de la guía puede consultarse en: <http://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Publicaciones/Guia-Accountability.pdf>

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

VERSIÓN PÚBLICA

- i) Se confirmó que la recurrente infringió abiertamente las normas sobre protección de Datos personales consagradas en el literal b) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con lo establecido en el literal c) del artículo 4 de la misma ley; el artículo 9 *ejusdem* y el artículo 2.2.2.25.2.2 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015; y el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en concordancia con el literal e) del artículo 8 de la misma norma, y el artículo 2.2.2.25.2.6 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015;
- ii) La sanción impuesta obedece a la desatención de los deberes legalmente establecidos para la protección del derecho fundamental de *habeas data*. Como se confirmó, la investigada no atendió la solicitud presentada por el Titular de la información en el término legal establecido; tampoco suprimió oportunamente los Datos del quejoso, e hizo un Tratamiento de los mismos sin tener la Autorización expresa del Titular para ese fin;
- iii) La recurrente dio trámite a la solicitud del Titular quince (15) meses después de la reclamación, y no quince (15) días después como lo establece la ley. Lo anterior de conformidad con las pruebas allegadas por la investigada durante el curso de este trámite;
- iv) SCOTIABANK COLPATRIA S.A. trata Datos de más de veintiún millones y medio (21'500.000) de ciudadanos, lo cual la obliga a ser extremadamente diligente y a garantizar la efectividad real (no formal) de los derechos de los Titulares de los Datos;
- v) Al momento de imponer la sanción se realizó el análisis de proporcionalidad y dosificación de la sanción. Así, los criterios señalados en el artículo 24 de la Ley 1581 de 2012, incluida la aceptación de la infracción, ya fueron tenidos en cuenta al momento del estudio probatorio.

Así las cosas, una vez analizada toda la actuación administrativa, la información y documentos que conforman el expediente, se concluye que la resolución objeto de impugnación fue expedida observando la ley. De esta forma y conforme con lo dispuesto por el artículo 80 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se confirmará en su totalidad, la Resolución No. 10720 de 11 de marzo de 2020.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE

PRIMERO. Confirmar en todas sus partes la Resolución No. 10720 de 11 de marzo de 2020, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo y en la parte resolutive del acto administrativo No. 45747 de 6 de agosto de 2020 que dio trámite al recurso de reposición interpuesto.

SEGUNDO. Exhortar al Representante Legal de SCOTIABANK COLPATRIA S.A., identificada con el Nit. 860.034.594-1, señor Luis Ramón Garcés Díaz identificado con la Cédula de Ciudadanía No. 79.542.604 y a la señora [REDACTED] identificada con la Cédula de Ciudadanía No. [REDACTED], como miembro de la junta directiva de esta entidad para que adopte las medidas pertinentes, útiles, efectivas y verificables con miras a:

1. Respetar y garantizar los derechos de los Titulares de los Datos;
2. Evitar que se repitan hechos como los que dieron origen a la presente actuación;

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

3. Dar estricto cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias sobre Tratamiento de Datos personales. Sobre todo, con el fin de lograr una real y efectiva aplicación del Programa Integral de Protección de Datos Personales de SCOTIABANK COLPATRIA S.A.;
4. Aplicar el principio de responsabilidad demostrada, observando las recomendaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio incorporadas en la "Guía para implementación del principio de responsabilidad demostrada (*accountability*)"⁴⁰. Especial énfasis se debe hacer en utilizar mecanismos de monitoreo y control que permitan comprobar la efectividad de las medidas adoptadas para garantizar en la práctica los derechos de los Titulares de los Datos personales;
5. Hacer efectivo el pleno respeto del Derecho Fundamental a la Protección de Datos de las personas.

TERCERO. Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a SCOTIABANK COLPATRIA S.A., identificada con el Nit. 860.034.594-1 a través de su representante legal o su apoderado o quien haga sus veces, entregándole copia de la misma e informándole que contra el presente acto administrativo no procede recurso alguno.

CUARTO. Comunicar el contenido de la presente decisión al señor [REDACTED] [REDACTED] identificado con la Cédula de Ciudadanía No. [REDACTED] o a su apoderado, entregándole copia de la misma e informándole que contra el presente acto administrativo no procede recurso alguno.

QUINTO. Informar el contenido de la presente resolución al Director de Investigación de Protección de Datos Personales y devolverle el expediente para su custodia final

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., 31 de marzo de 2021

La Superintendente Delegada para la Protección de Datos Personales (E)


MARIA CAROLINA CORCIONE MORALES

CGC

⁴⁰ El texto de la guía puede consultarse en: <http://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Publicaciones/Guia-Accountability.pdf>

VERSIÓN PÚBLICA

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Notificación

Sociedad: SCOTIABANK COLPATRIA S.A.
 Identificación: Nit. 860.034.594-1
 Representante legal: Luis Ramón Garcés Díaz
 Identificación: C.C. 79.542.604
 Dirección: Carrera 7 No. 24-89 Piso 43
 Ciudad: Bogotá D.C.
 Correo electrónico: notificbancolpatria@colpatria.com
 Apoderado: [REDACTED]
 Identificación: C.C. [REDACTED]
 Tarjeta Profesional: [REDACTED] del Consejo Superior de la Judicatura
 Dirección: [REDACTED]
 Ciudad: [REDACTED]
 Correo electrónico: [REDACTED]

Comunicación

Reclamante

Señor: [REDACTED]
 Identificación: C.C. [REDACTED]
 Dirección: [REDACTED]
 Ciudad: [REDACTED]
 Correo electrónico: [REDACTED]

Comunicación

Miembro de Junta Directiva de SCOTIABANK COLPATRIA S.A.

Señora: [REDACTED]
 Identificación: C.C. [REDACTED]
 Dirección: [REDACTED]
 Ciudad: [REDACTED]
 Correo electrónico: [REDACTED]