

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

RESOLUCIÓN NÚMERO 12395 DE 2024

(21 de marzo de 2024)

“Por la cual se impone una sanción administrativa”

Radicación 23-364743

VERSIÓN PÚBLICA

**LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE
DATOS PERSONALES**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 19 y los literales a) y b) del artículo 21, ambos de la Ley 1581 de 2012, el numeral 4 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011, modificado por el artículo 7 del Decreto 092 de 2022, y

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que mediante Resolución No. 13962 del 23 de marzo de 2023 expedida por esta Superintendencia¹, se ordenó lo siguiente:

“ARTÍCULO SEGUNDO: REMITIR copia de la presente Resolución a la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales con el fin de que determine si existe o no mérito para adelantar una actuación administrativa de carácter sancionatorio y conforme a la decisión adoptada se informe a este Despacho.”

SEGUNDO: Que con fundamento en lo expuesto en la parte motiva y la parte resolutive del acto administrativo No. 13962 del 23 de marzo de 2023, expedido por la Superintendente Delegada para la Protección de Datos Personales, y de conformidad con la queja presentada ante esta Entidad por el señor [REDACTED], identificado con cédula de ciudadanía número [REDACTED], en contra de la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS**, identificada con NIT. 800.126.785-7 (en adelante la sociedad investigada), se dio inicio a la presente actuación administrativa y se formularon cargos en contra de la mencionada sociedad, mediante Resolución No. 48169 del 16 de agosto de 2023, por el presunto incumplimiento a las disposiciones previstas en:

- El literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal e) del artículo 8 ejusdem, y con los artículos 2.2.2.25.2.6 y 2.2.2.25.4.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015; y
- El literal j) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal e) del artículo 4 y artículos 14 y 15 ejusdem.

En virtud de lo anterior, esta entidad le concedió un término de quince (15) días hábiles a la sociedad investigada para que rindiera los respectivos descargos y aportara o solicitara las pruebas que pretendiera hacer valer dentro de la presente actuación administrativa.

TERCERO: Que, la Resolución No. 48169 del 16 de agosto de 2023 le fue notificada a la investigada mediante aviso No. 22380 del 19 de septiembre de 2023 y comunicada al titular el 16 de agosto de 2023, según consta en la certificación expedida por la Secretaría General de esta Superintendencia con número de radicación 23-364743-14 del 27 de septiembre de 2023.

CUARTO: Que, la sociedad investigada presentó escrito de descargos, junto con anexos, el 2 de octubre de 2023 bajo el número 23-364743-15.

QUINTO: Que, mediante Resolución No. 1505 del 31 de enero de 2024, esta Dirección ordenó la incorporación de pruebas allegadas a la presente actuación administrativa, declaró agotada la etapa probatoria y ordenó correr traslado a la investigada para que rindiera los alegatos de conclusión.

¹ Radicado 20-129742-38

“Por la cual se impone una sanción administrativa”

SEXTO: Que, la Resolución No. 1505 del 31 de enero de 2024 le fue comunicada a la sociedad investigada el 31 de enero de 2024, de conformidad con la certificación expedida por la Secretaría General de esta Superintendencia, radicada bajo el número 23-364743-19 del 5 de febrero de 2024.

SÉPTIMO: Que la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS** presentó escrito de alegatos de conclusión con radicado número 20-364743-20 del 13 de febrero de 2024.

OCTAVO: Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio

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

NOVENO: Análisis del caso

9.1 Adecuación típica

La Corte Constitucional mediante sentencia C-748 de 2011², estableció lo siguiente en relación con el principio de tipicidad en el derecho administrativo sancionatorio:

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

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

- El artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 establece los deberes que les asisten a los Responsables del tratamiento respecto del manejo de los datos personales de los titulares. El incumplimiento de tales requisitos dará lugar a la aplicación de las sanciones definidas específicamente en el artículo 23 de la Ley 1581 de 2012.
- De conformidad con los hechos alegados por el denunciante y el acervo probatorio que obra en el expediente, se puede establecer que la conducta desplegada por la investigada se concreta en la posible vulneración de lo consagrado en:
 - i) El literal j) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal e) del artículo 4 y artículos 14 y 15 ejusdem; y
 - ii) El literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal e) del artículo 8 ejusdem, y con los artículos 2.2.2.25.2.6 y 2.2.2.25.4.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

En ese orden de ideas, corresponde a este Despacho establecer si las conductas desplegadas por la investigada darán lugar o no a la imposición de una sanción, para lo cual se deberán tener en cuenta los hechos narrados por el denunciante, los argumentos de hecho y de derecho expuestos por la sociedad investigada en sus escritos de descargos y alegatos conclusión, así como el material probatorio obrante en el expediente.

9.2 Valoración probatoria y conclusiones

9.2.1 Del deber de tramitar las consultas y reclamos formulados por el Titular

El literal e) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 señala lo siguiente:

“ARTÍCULO 4o. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

² Corte Constitucional, sentencia C-748/11, Magistrado Ponente Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, seis (6) de octubre de dos mil once (2011).

“Por la cual se impone una sanción administrativa”

(...)

e) **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan (...).

Asu turno, el literal j) del artículo 17 de la ley en cita, establece uno de los deberes a cargo de los Responsables de la Información en los siguientes términos:

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:

(...)

j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;

(...).”

A su vez, los artículos 14 y 15 del cuerpo normativo en cita disponen lo siguiente:

“ARTÍCULO 14. CONSULTAS. Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará por el medio habilitado por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

PARÁGRAFO. Las disposiciones contenidas en leyes especiales o los reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

ARTÍCULO 15. RECLAMOS. El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

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

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

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

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

“Por la cual se impone una sanción administrativa”

En referencia a los artículos en cita, la Corte Constitucional, mediante sentencia C- 748 de 2011³, realizó las siguientes precisiones:

“Sobre este mecanismo de reclamos que se consagra ante los responsables y encargados del dato, se puede advertir que los términos que se dieron para que el obligado conteste los requerimientos hechos son los mismos que se consagran para el derecho de petición en el Código Contencioso Administrativo, razón por la que se pueden transpolar los comentarios que se dejaron consignados sobre el carácter instrumental del derecho de petición, en aras de permitir al titular del dato ejercer las facultades que se derivan del habeas data.”

En la misma sentencia, la Corte de refirió a las características que debe tener la respuesta para que se entienda satisfecho el derecho de petición⁴, así:

“En ese orden, tanto los responsables como los encargados del tratamiento están obligados a observar esos parámetros que en términos generales se pueden resumir de la siguiente manera: (i) la respuesta debe ser de fondo, es decir no puede evadirse el objeto de la petición, (ii) que de forma completa y clara se respondan a los interrogantes planteados por el solicitante, (iii) oportuna, asunto que obliga a respetar los términos fijados en la norma acusada.”

Frente a este deber, este Despacho evidenció por medio de la Resolución No. 48169 del 16 de agosto de 2023, que:

“En el caso bajo análisis, mediante la comunicación con número de radicado 20-129742-17 de agosto de 2021, la investigada informó que el Titular [REDACTED] presentó reclamo con fecha 26 de marzo de 2021, en donde solicita la supresión de sus datos y así evitar el envío de comunicaciones por parte de la investigada, sin embargo, la respuesta fue dada hasta el 5 de mayo de 2021, es decir 11 días después de lo establecido por la norma, dado que la respuesta se debió entregar el día 20 de abril de 2021, siendo el plazo máximo de los 15 días que establece el artículo 15 de Ley 1581 de 2012.

*Por lo tanto, se tiene que, preliminarmente **LA INVESTIGADA** atendió el reclamo interpuesto por el Titular, en un plazo superior, sin que medie justificación para hacerlo. La anterior conducta se subsume típicamente en una presunta infracción al deber establecido en el literal j) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal e) del artículo 4 y artículos 14 y 15 ejusdem.”*

En cuanto a lo anterior, la sociedad **EMERMÉDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS**, mediante escrito de descargos radicado el 2 de octubre de 2023, bajo el número 23-364743- 15, señaló que:

“Emermédica recibió una primera queja con el correo electrónico del Sr. [REDACTED] de fecha 26 de marzo de 2021, como se puede visualizar en la siguiente imagen:

(...)

A esta queja Emermédica inició el trámite de la siguiente manera:

- (i) Asignando un número de radicación: Radicado [REDACTED].*
- (ii) Ingresándola al sistema de PQQRS, el día 28 de marzo de 2021.*
- (iii) Gestionándola por el área de servicio al cliente, verificando información, datos y pertinencia.*
- (iv) Emitiendo respuesta escrita, el 05 de mayo de 2021.*

Los términos de la comunicación se observan en la hoja siguiente que contiene su imagen.

(...)

Se concluye que hubo una recepción y una remisión, cumpliendo con los dos extremos del proceso, tal y como lo establece la Ley 1581 de 2012 en su artículo 17, literal j.

³ Cfr. Corte Constitucional, sentencia C 748 del 2011, seis (6) de octubre de dos mil once (2011), de fecha Magistrado Ponente Jorge Ignacio Pretelt Chaljub

⁴ *Idem*

“Por la cual se impone una sanción administrativa”

Referente al alcance del contenido de lo que escribió el Sr. [REDACTED] a Emermédica, debía ser analizado en el sentido literal de las palabras:

1. Hace referencia a que ya se había dirigido a Emermédica. No obstante, esa afirmación NO FUE CIERTA una vez verificado el sistema de registro de PQRS para el periodo. Lo que puede contrastar el ente investigador del material probatorio dentro del cual el Sr. [REDACTED] no aportó email, carta, WhatsApp, o similar que dé cuenta de lo dicho en su correo electrónico, no siendo su versión confiable.
2. Afirmó también que Emermédica no tendría derecho a remitirle información por haber terminado su relación con nuestra entidad en el mes de “noviembre del año pasado” – si el correo es de 2021, el año de referencia sería 2020-; sin embargo sus aseveraciones NO SON CIERTAS por las siguientes razones:

(i) El Sr. [REDACTED] tuvo dos contratos con Emermédica:

- a. Se contaba con su autorización desde el primer contrato, la que no había sido revocada. Por el contrario, a la celebración del Contrato No. [REDACTED] vigente desde el 10 de febrero de 2020, había autorizado a Emermédica sin presentar novedad alguna.
- b. El uso de su información siempre fue para las finalidades establecidas en la política de hábeas data de nuestra organización: Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros productos; informar sobre nuevos productos y/o servicios; Proveer nuestros productos y/o servicios.
- c. Se atendería a lo establecido en el artículo 2.2.2.25.2.8 del Decreto 1074 de 2015, el que dispone que se “podrán recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. (...) los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. (...)”.
- d. Con el número de contacto celular se podía gestionar el estado de cartera del contrato, por lo cual, aún después de la vigencia permanecían aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos, pendientes.

(...)

El Sr. [REDACTED] nunca solicitó información personal a Emermédica de las que tenía en sus bases de datos; tampoco solicitó el tipo de base de datos en la cual(es) reposaba. No se evidencia en las averiguaciones de la SIC queja sobre el asunto referido en la norma. De suyo, el cargo estaría llamado a hacer (sic) objeto de una indebida motivación.

(...)

El Sr. [REDACTED] nunca elevó ante Emermédica petición para consultar su información personal registrada. No existe prueba en el expediente.

La prueba que adjuntó el Sr. [REDACTED] demuestra que Emermédica tenía un mecanismo de autogestión para dar de baja el recibo de mensajes “emails” haciendo uso para el 20 de abril de 2020. Corresponde a un sistema automático para retirar la dirección de correo electrónico de contacto, sin la intervención de los colaboradores de Emermédica.

Dicho esto, el cargo estaría llamado a hacer (sic) objeto de una indebida motivación.

(...)

Como ya se ha dicho, Emermédica tenía derecho a hacer uso de los datos personales del Sr. [REDACTED] incluyendo su número telefónico, sin que se consolide el presunto incumplimiento de los deberes contenidos en la ley 1581 de 2012, en consecuencia, la reclamación elevada a Emermédica el 26 de marzo de 2021 resultaba en sí misma improcedente para los fines de la norma,

De otra parte, el Sr. [REDACTED] con la queda del 26 de marzo de 2021 no allegó todos los elementos necesarios para fundamentar su petición, Se vieron ausentes las pruebas que debería haber aportado para sustentar su reclamo. Esta se constituiría en una de las razones para el tiempo extendido de respuesta.

“Por la cual se impone una sanción administrativa”

Emermédica sí habría reportado la supresión de los datos personales del Sr. [REDACTED] para gestionar cartera, por lo cual, no fue contactado a partir de ese momento para tales propósitos; asunto que lo corrobora el propio reclamante cuando solo hace referencia al recibo de mensajes relativos a las finalidades del tratamiento: Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros productos; Informar sobre nuevos productos y/o servicios; Proveer nuestros productos y/o servicios; y no a mensajes para otro tipo de gestión.

Así mismo, Emermédica se encontraba en un proceso de migración hacia la modalidad de trabajo a distancia, lo que implicaba adecuar la conectividad de todos los sistemas de información y gestión, y la instauración de procesos para proteger y asegurar la información de la compañía; lo que causaría retrasos en los procesos. Sin embargo, en la misma fecha de vencimiento de la queja (21 de abril de 2021) el sistema de autogestión estaba disponible para el Sr. [REDACTED], como en efecto él mismo lo acreditó con la prueba que en imagen se encuentra en la parte superior.

Conclusión sobre el primer cargo:

En Emermédica se tiene el convencimiento de que cuando la Dirección de Investigación de la Protección de Datos Personales presume una “infracción al deber establecido en el literal j) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal e) del artículo 4° y artículos 14 y 15 ejusdem”, se equivoca. No han sido vulnerados los artículos 17, 4 y 14 de la Ley 1581 de 2012, conforme las explicaciones ya fundamentadas; como que, en relación con el procedimiento establecido en el artículo 15 de la misma ley, existen al menos dos circunstancias justificativas para haber emitido respuesta a la petición del 26 de marzo de 2021, con la comunicación del 05 de mayo del mismo año y consecutivo [REDACTED] -REQ; y más allá de eso, cuando los datos se suprimieron para recibir mensajes emails y mensajes de gestión de cartera.

En razón a lo dicho, respetuosamente solicitamos a la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, aceptar como válidas las razones fácticas y de derecho expuestas para el cargo primero.”

Previo al análisis probatorio, resulta imperioso realizar las siguientes precisiones:

De manera reiterada, el Titular de los datos afirma haber realizado múltiples solicitudes referentes a sus datos personales ante la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS**, desde el mes de abril de 2020. No obstante lo anterior, esta instancia advierte que el señor [REDACTED] no allegó al expediente de la referencia material probatorio alguno que dé cuenta de lo afirmado.

De hecho, la única reclamación que obra en el expediente de la referencia, de fecha 26 de marzo de 2021, fue aportada por la sociedad investigada. De manera que, contrario a lo afirmado por la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS**, en el presente caso no se configura una indebida motivación del primer cargo formulado en su contra; sino que, por el contrario, el cargo señala claramente la conducta con la cual la mencionada sociedad, en calidad de Responsable, presuntamente transgredió el deber consistente en tramitar las consultas y reclamos formulados por el Titular de los datos.

Ahora bien, realizadas las anteriores precisiones, este Despacho encuentra lo siguiente en relación con el acervo probatorio:

La presente investigación administrativa tuvo su génesis en la denuncia presentada por el señor [REDACTED] ante esta Superintendencia el 8 de mayo de 2020⁵, en la cual manifestó, entre otras cosas, haber realizado múltiples reclamos a la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS**, con miras a que esta procediera con la eliminación de su información personal. Vale la pena reiterar que, si bien el Titular señala haber presentado reclamos desde el mes de abril de 2020; lo cierto es que no acompañó su denuncia o alguna de sus comunicaciones (visibles bajo los consecutivos 23-364743-8 del 23 de agosto de 2023 y 23-364743-9, 23-364743-10 y 23-364743-11 del 28 de agosto de 2023) con soporte probatorio alguno que respalde su afirmación.

⁵ Radicado 20-129742-0

“Por la cual se impone una sanción administrativa”

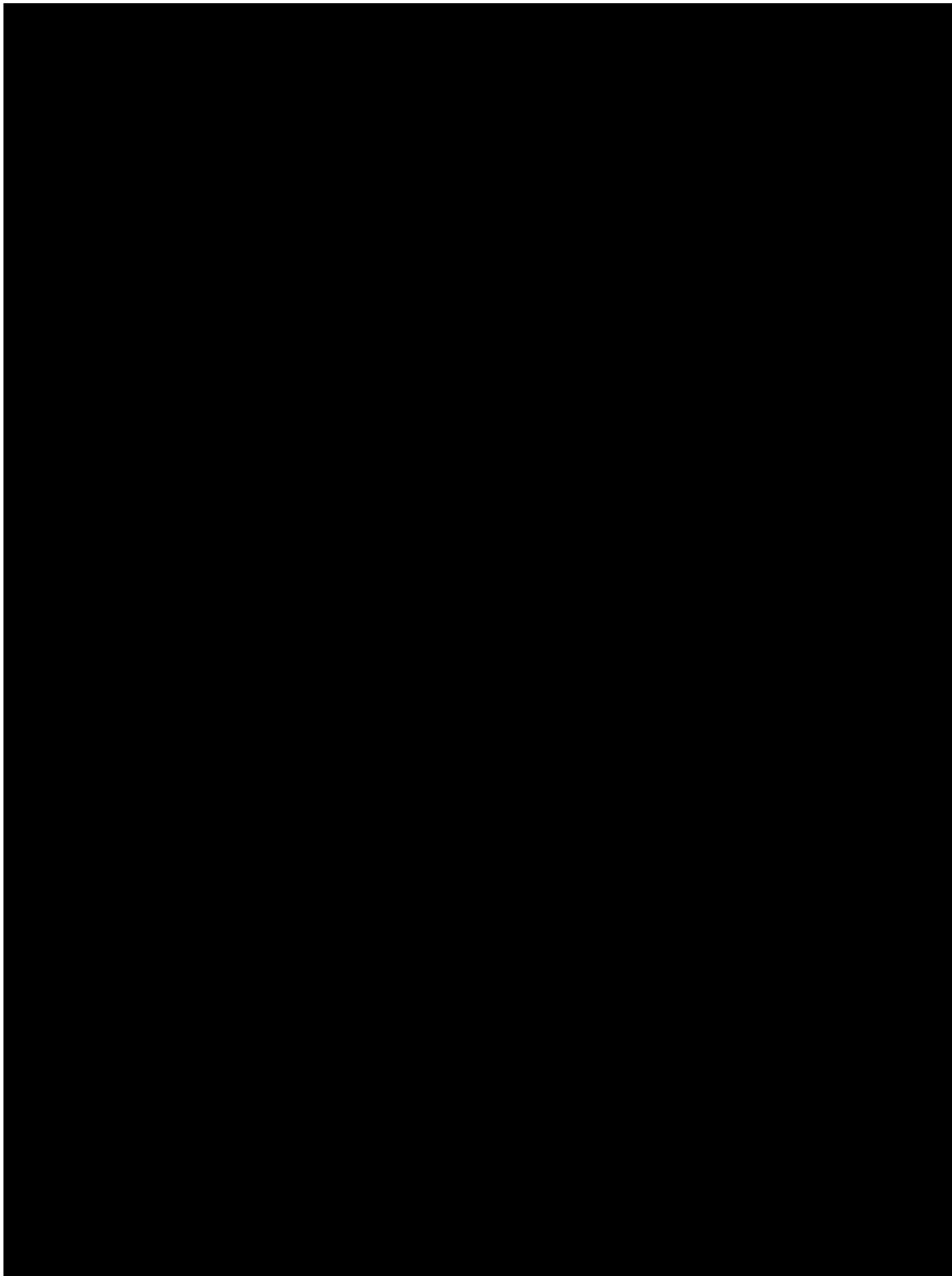
Con el propósito de reunir elementos de juicio suficientes, esta Superintendencia requirió a la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS** el 16 de julio de 2021, bajo el número de radicación 20-129742-14, para que informara, entre otras cosas, lo siguiente:

“Informar si el Titular ha presentado una reclamación o petición ante ustedes, en caso de ser afirmativa su respuesta favor aportar copia de la(s) misma(s) con su respectiva respuesta.”

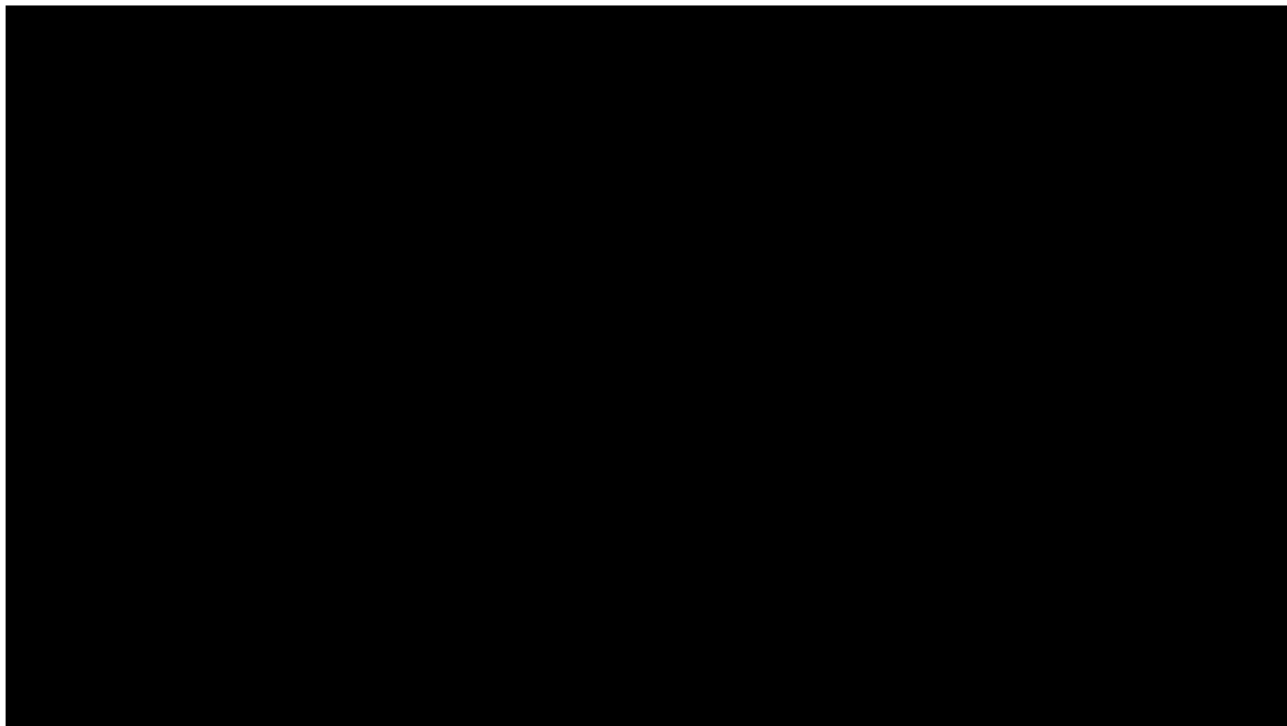
En respuesta al requerimiento en cita, la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS**, mediante oficio, junto con anexos, radicado el 9 de agosto de 2021 bajo el número 20-129742-17, informó que:

“(…) Emermédica SA dejó atendida la reclamación del señor [REDACTED] presentada el 26 de marzo de 2021, y de suyo informando de tal acción mediante Comunicación [REDACTED] -REQ del 05 de mayo de 2021 haciendo la respectiva notificación vía correo electrónico confirmado para efectos de recibir respuesta.”

Para efectos de trazabilidad de la información, a continuación, se muestran las imágenes de los soportes probatorios allegados por la sociedad investigada:



“Por la cual se impone una sanción administrativa”



Consecuencia de lo expuesto, este Despacho encuentra acreditado que:

- El Titular de la información radicó una reclamación el viernes 26 de marzo de 2021 a las 6:40 p.m., razón por la cual, esta instancia tomará como fecha de presentación el día hábil siguiente, es decir, el lunes 29 de marzo de 2021.

La reclamación presentada por el señor [REDACTED] se contrajo a: i) el relato de unos hechos consistentes en el envío de prospección comercial y mercadeo, vía mensajes de texto a su línea móvil; y ii) la solicitud de eliminación de su información de la base de datos de la compañía.

- El término para que la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS** diera respuesta a la reclamación en cita venció el 21 de abril de 2021.
- La sociedad investigada no aportó prueba que demuestre que, conforme a lo estipulado en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, requirió al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que completara los datos de su solicitud, así como tampoco le informó al Titular sobre posibles motivos de demora de la respuesta y la fecha en la que sería atendido su reclamo, como lo ha manifestado la Corte Constitucional en reiterada jurisprudencia; insistiendo que, incluso en ese escenario, dicha extensión temporal en ningún caso podría superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término para otorgar la respuesta.
- Aun cuando la sociedad investigada allegó a esta instancia un oficio de respuesta de fecha 5 de mayo de 2021; lo cierto es que, no obra en el expediente una pieza probatoria que acredite que dicho oficio haya sido remitido al Titular. Lo anterior, debido a que al realizar el cotejo de la dirección de buzón de correo electrónico del Titular ([REDACTED]) y aquella señalada en la imagen que contiene el soporte de envío ([REDACTED]), salta a la vista que ambas direcciones electrónicas difieren en la parte del dominio “hotmail” y “HOTMAI”.

Así las cosas, se encuentra suficientemente probado que la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS** no atendió el reclamo presentado por el Titular de la información, conducta con la que transgredió el deber dispuesto en el literal j) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal e) del artículo 4 y artículos 14 y 15 ejusdem; razón por la cual, se impondrá la respectiva sanción pecuniaria.

9.2.2 Del deber de garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data

El literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, establece uno de los deberes a cargo de los Responsables de la Información en los siguientes términos:

“Por la cual se impone una sanción administrativa”

“a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.”

En relación, la Corte Constitucional ha definido el derecho de habeas data en los siguientes términos:

“El derecho fundamental al habeas data, es aquel que otorga **la facultad al titular de datos personales, de exigir a las administradoras de datos personales el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización, y certificación de los datos**; así como la limitación en las posibilidades de divulgación, publicación o cesión de los mismos, conforme a los principios que informan el proceso de administración de bases de datos personales.”⁶(Negrilla fuera de texto original)

De igual manera, la misma corporación en la sentencia C-748 de 2011, mediante la cual realiza el análisis constitucional de la Ley estatutaria 1581 de 2012, manifestó:

“De conformidad con la jurisprudencia de esta Corporación, dentro de las prerrogativas - contenidos mínimos- que se desprenden de este derecho encontramos por lo menos las siguientes: (i) el derecho de las personas a conocer -acceso- la información que sobre ellas están recogidas en bases de datos, lo que conlleva el acceso a las bases de datos donde se encuentra dicha información; (ii) el derecho a incluir nuevos datos con el fin de se provea una imagen completa del titular; (iii) el derecho a actualizar la información: es decir, a poner al día el contenido de dichas bases de datos; (iv) el derecho a que la información contenida en bases de datos sea rectificada o corregida, de tal manera que concuerde con la realidad; (v) el derecho a excluir información de una base de datos, bien porque se está haciendo un uso indebido de ella, o por simple voluntad del titular -salvo las excepciones previstas en la normativa.” (Subrayado fuera de texto original).

Al respecto, debe precisar este Despacho que, tal como lo manifiesta la Corte Constitucional, el derecho de hábeas data otorga la facultad al Titular de los datos personales de exigir el acceso, corrección, adición, actualización y eliminación de su información, por lo que resulta apenas claro, que corresponde a los Responsables y Encargados de la información implementar los mecanismos necesarios que le permita al Titular ejercer de manera efectiva los derechos antes mencionados.

Ahora bien, frente a la posibilidad que tienen los Titulares de revocar la autorización y/o solicitar la supresión de su información, el literal e) del artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 establece lo siguiente:

“**Artículo 8. Derechos de los Titulares.** El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

(...)

e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato 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;

(...)”.

A su turno, los artículos 2.2.2.25.2.6. y 2.2.2.25.4.3. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 disponen lo siguiente:

“**ARTÍCULO 2.2.2.25.2.6. Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato.** Los Titulares podrán en todo momento solicitar al responsable o encargado la supresión de sus datos 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 de datos.

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

⁶ Sentencia C-748 de 2011; MP: Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, seis (6) de octubre de dos mil once (2011).

“Por la cual se impone una sanción administrativa”

Si vencido el término legal respectivo, el responsable y/o el encargado, según fuera el caso, no hubieran eliminado los datos 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 personales. Para estos efectos se aplicará el procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012.

(...)

ARTÍCULO 2.2.2.25.4.3. Del derecho de actualización, rectificación y supresión. *En desarrollo del principio de veracidad o calidad, en el tratamiento de los datos personales deberán adoptarse las medidas razonables para asegurar que los datos personales que reposan en las bases de datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando el Responsable haya podido advertirlo, sean actualizados, rectificados o suprimidos, de tal manera que satisfagan los propósitos del tratamiento.”*

Entonces, es claro que, de conformidad con la normativa en cita, el ejercicio del derecho fundamental de habeas data permite al Titular requerir la exclusión de información que haya sido recogida en bases de datos, pues este podrá solicitar la supresión del dato, cuando no exista una obligación legal o contractual que imponga el deber de permanecer en la referida base de datos.

Frente al deber en cita, este Despacho evidenció por medio de la Resolución No. 48169 del 16 de agosto de 2023, que:

*“En el caso bajo análisis, mediante la comunicación con número de radicado 20-129742-17 del 10 de agosto de 2021, la investigada informó que el Titular [REDACTED] presentó reclamo con fecha del 26 de marzo de 2021 en donde solicita la supresión de sus datos y así evitar el envío de comunicaciones por parte de la investigada, respuesta que fue entregada el día 5 de mayo del 2021, informando lo siguiente “Dando alcance a su solicitud sobre el manejo de su información personal relacionada con el contrato 01 – 256782, **le informamos que a partir de la fecha procedemos a eliminar su información personal de nuestras bases de datos** y con ella el envío de algún tipo de mensaje de texto o de voz, correo o llamada informativa sobre el servicio de Emermédica”, (Negrilla y subrayado fuera del texto original).*

*Conforme a lo anterior, y teniendo en cuenta que la respuesta fue entregada el día 5 de mayo del 2021, a partir de ese día el señor [REDACTED] no debía recibir mensajes de texto, correos, llamadas por parte de la sociedad **Emermédica** pero conforme a las pruebas remitidas a este Despacho el día 21 de julio del 2021, se evidencia que la investigada continuó haciendo tratamiento de datos personales del señor [REDACTED] al hacer envío de mensaje de texto el día 13 de julio del 2021, como se evidencia en la siguiente captura de pantalla.*

(...)

Ahora bien, dentro de las pruebas allegadas por la sociedad investigada se tiene el documento denominado “Certificación del Área de Tecnología” con fecha del 28 de julio, certificación que no es clara, teniendo en cuenta que el día 5 de mayo se le otorgó respuesta al titular, informando que a partir de la fecha se procedía con la eliminación de sus datos personales, pero la certificación por parte del área de tecnología tiene como fecha el día 28 de julio, es decir 84 días después del envío de la respuesta donde se suprimían sus datos personales, esta conducta por parte de la investigada presuntamente no garantizó el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data del señor [REDACTED].

*Por lo tanto, teniendo en cuenta que **LA INVESTIGADA** informó en la comunicación del 5 de mayo del 2021, la eliminación de la información del señor [REDACTED] de las bases de datos de la compañía, y el denunciante continuó recibiendo información no deseada, se tiene entonces que, preliminarmente **LA INVESTIGADA** no garantizó al Titular el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data. Esta conducta se subsume típicamente en una presunta infracción al deber establecido en el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal e) del artículo 8 ejusdem, y con los artículos 2.2.2.25.2.6 y 2.2.2.25.4.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.”*

En cuanto a lo anterior, la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS**, mediante escrito de descargos radicado el 2 de octubre de 2023, bajo el número 23-364743- 15, señaló que:

“Por la cual se impone una sanción administrativa”

“Emermédica ha cumplido con sus obligaciones como entidad vigilada por la Superintendencia de Industria y Comercio, en lo pertinente al hábeas data.

(...)

En ningún momento Emermédica ha desconocido ni pretendido desconocer el derecho que le asistiría al Sr. [REDACTED] para la supresión del dato relativo al número de celular como lo demuestra la comunicación del 05 de mayo de 2021; se precisa que fue el único alcance de su petición y queja.

La respuesta diría: “Dando alcance a su solicitud sobre el manejo de su información personal relacionada con el contrato [REDACTED], le informamos que a partir de la fecha procedemos a eliminar su información personal de nuestras bases de datos y con ella el envío de algún tipo de mensaje de texto o de voz, correo o llamada informativa sobre el servicio de Emermédica.” (subrayado fuera de texto)

Tomada la decisión, está sujeta a ponerse en conocimiento interno para su cumplimiento a distintas áreas de la entidad en razón a que conforme con la tipología de las bases de datos su administración es intervenida de manera separada e independiente. Para gestión de cartera el Sr. [REDACTED] no recibiría ningún otro mensaje de texto lo que demuestra la voluntad irrestricta de Emermédica para cumplir la decisión comunicada. No por ello, un error de comunicación con un área como mercadeo no puede ser suficiente para considerar que se ha desconocido una instrucción de la Superintendencia de Industria y Comercio como la indicada por la Dirección de Hábeas Data contenida en la Resolución 83882 del 15 de noviembre de 2018 que indica lo siguiente: “No puede convertirse en práctica empresarial que el titular del dato tenga que insistir varias veces para que se garantice el respecto (sic) 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 son para respetarlos en el tratamiento de datos personales y no para dilatar su cumplimiento o negar su efectividad en la práctica” (cursiva fuera de texto)

Obsérvese que desde la primera queja acreditada por el Sr. [REDACTED], fue atendida en los términos solicitados más allá del riesgo a la presentación de una denuncia ante la Dirección de Hábeas Data.

Una empresa vive y sobrevive por el conglomerado que a ella pertenecen; y mientras sus políticas internas no determinen una intención de incumplir la ley, el hecho ocurrido no puede verse de una forma distinta que por el propio error humano; excusable, sí, cuando no proviene de una instancia administrativa, directiva, ni del máximo órgano social que intencionalmente dé directivas por fuera de la ley.

El Buen Gobierno Corporativo en Emermédica marca pautas de actuación en línea con el cumplimiento a la normatividad dentro del contexto externo e interno; por lo mismo, su medio de actuación está provisto de mecanismos de control, con procesos de auditoría, seguimientos a los casos de impacto, planes de mejoramiento y seguimiento continuo, ajuste a sus procesos y procedimientos internos, capacitación a su personal, entre otros. No en vano, se han tenido investigaciones administrativas sancionatorias ni ha sido sancionada hecho relevante. Suplicamos al ente investigador no imponer sanción alguna a nuestra entidad, porque en este caso, hemos llegado al convencimiento de que lo ocurrido fue por un error humano en la ejecución para el cumplimiento a la decisión comunicada al Sr. [REDACTED].

(...)

Teniendo en cuenta que ya nos hemos pronunciado ampliamente sobre los derechos del titular de datos personales, reiteramos todo lo manifestado en el presente memorial en lo que a ello atañe. Precisaremos eso sí, en relación con la norma transcrita en cuanto señala “El responsable y el encargado deben poner a disposición del Titular mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la solicitud de supresión de datos o la revocatoria de la autorización otorgada.” Emermédica tiene a disposición distintos canales para la atención a clientes a través de los cuales pueden acceder para interponer sus PQRs de forma gratuita, tal y como lo comunica en su Manual del Usuario publicado permanentemente en su página WEB: www.emermedica.com.co por donde se puede acceder de la siguiente manera:

“Por la cual se impone una sanción administrativa”



Se adjunta el Manual del Usuario para su respectiva verificación.

Así mismo, dentro del archivo de políticas de hábeas data que se anexó desde el trámite de la denuncia ante la Dirección de Hábeas Data de la SIC, se encuentra también definido el procedimiento con las especificidades en términos de plazo propias de este especial procedimiento. A efectos de corroborar la gratuidad como se puede observar de los documentos mencionados, el Sr. [REDACTED] puede así corroborarlo.

Dicho esto, Emermédica cumple con el Decreto 1074 de 2015; en consecuencia, el cargo sería objeto de una indebida motivación.

(...)

Por tratarse de la misma finalidad la relativa al artículo 2.2.2.25.4.3. del Decreto 1074 de 2015, con la establecida en Ley 1581 de 2012 en su artículo 8° respecto de los “Derechos de los Titulares”, nos ratificamos en lo expuesta en el cargo.

Aunado a lo anterior, la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS**, mediante escrito de alegatos de conclusión radicado el 13 de febrero de 2024, bajo el número 23-364743- 20, adicionó lo siguiente:

“La terminación de un contrato comercial no necesariamente es determinante para que el prestador o productor del bien, producto o servicio automáticamente suprima los datos personales de con quien celebró el contrato comercial.

Los datos relevantes de una parte se constituyen en prueba legal para efectos administrativos, contables, contractuales o jurídicos, fiscales, entre otros; y de otra parte, sin requeridos cuando, existiendo obligaciones pendientes que trascienden a la cancelación propia de la relación entre las partes, hace que la conservación de los datos del tercero se vuelve necesaria, al menos, hasta tanto el conflicto jurídico inter partes tenga una solución de fondo, lo que de suyo sería el tiempo razonable al cumplimiento de una obligación legal o contractual para la eliminación del dato.

Se alegó por el denunciante que Emermédica usaba, en su criterio, su número de contacto celular de manera irregular, pero olvidó informar a la SIC que dicho número se constituía en la forma para hacerle gestión al estado de la cartera con la que quedó su contrato después de terminado el mismo.

También olvidó el Sr. [REDACTED] informarle a la SIC que autogestionó la baja de su email para no ser contactado, hecho ocurrido el 20 de abril de 2020; de darse la baja también de su número celular a petición de éste, se haría incontactable para gestionar la cartera morosa con la que quedó el contrato a su terminación, valiéndose de la norma de protección de datos para defraudar a Emermédica sobre una obligación legal y contractual. De ser el hecho la intención del denunciante, desconocería el sentido de la previsión establecida en el Decreto Reglamentario 1074 de 2015, artículo 2.2.2.25.2.6., inciso 2°. Por ello, Emermédica sólo habría restringido el uso de su número celular para aquellos mensajes que de la Política de Hábeas Data fueran relativos a las finalidades del tratamiento para lograr una

“Por la cual se impone una sanción administrativa”

eficiente comunicación relacionada con nuestros productos; Informar sobre nuevos productos y/o servicios; Proveer nuestros productos y/o servicios; y no a la supresión total del dato. Podrá corroborarlo con el propio Sr. [REDACTED] que no volvió hacer contactado para tales propósitos.

(...)

Pese a la reglamentación legal y la sentencia de la H. Corte para la protección en igual derechos hacia los operadores de acopio de información, Emermédica no volvería a enviar mensajes de gestión de cartera al Sr. [REDACTED], aunque haya ocurrido solo hasta el 28 de julio de 2021; sin embargo, y como lo hemos querido recalcar con los alegatos de conclusión, Emermédica no tenía la obligación de dejar de gestionar la cartera porque estaba dentro de la excepción del artículo 2.2.2.25.2.6. del Decreto 1074 de 2015, habilitándola para seguir enviando los mensajes de cartera al número celular del Sr. [REDACTED].”

Previo al análisis probatorio, resulta imperioso realizar las siguientes precisiones:

- En el presente caso, el Despacho no realizará pronunciamiento alguno frente a:
 - (i) El denominado “proceso de autogestión” adelantado por el Titular en el mes de abril de 2020, con miras a cancelar la suscripción de su dirección de correo electrónico de las listas de distribución de la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS**; y
 - (ii) Las controversias que hayan surgido con ocasión al negocio jurídico celebrado entre el denunciante y la sociedad investigada, teniendo en cuenta que en la actuación administrativa de la referencia lo que se investiga es el incumplimiento a los deberes que, como Responsable del Tratamiento, está llamada a cumplir la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS**.
- No obra en el expediente soporte probatorio que acredite que para el mes de marzo de 2021 existía una obligación legal o contractual que impusiera el deber de conservar la información personal del Titular, particularmente su número de línea móvil, en las bases de datos de la compañía.
- Llama la atención del Despacho que, aun cuando la sociedad investigada intenta aminorar lo sucedido en el presente caso; lo cierto es que, tanto los argumentos propuestos como las piezas probatorias que obran en el expediente dan cuenta de la desconexión que existe entre el andamiaje documental con el que cuenta la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS** y el accionar del talento humano de la compañía, al menos en lo que respecta a la garantía efectiva al derecho de habeas data del señor [REDACTED].

Aunado a lo anterior, no es dable que la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS**, alegando la ocurrencia de un error humano, pretenda restarles importancia a los elementos fácticos propuestos por el denunciante. Es frecuente que el error humano se constituya como causa primigenia de sucesos asociados a datos personales; razón por la cual, resulta imperioso ir más allá de la deficiente justificación otorgada por la sociedad investigada y, en su lugar, propender por la real demostración del funcionamiento de las múltiples herramientas documentales con la que cuenta la compañía en el ejercicio práctico.

Así las cosas, le corresponde a este Despacho proceder con el análisis y valoración probatoria, para determinar si la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS**, en su calidad de Responsable del Tratamiento de los datos personales del señor [REDACTED], cumplió el deber de garantizar al Titular en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.

Ahora bien, realizadas las anteriores precisiones, este Despacho encuentra lo siguiente en relación con el acervo probatorio:

Según la denuncia presentada ante esta Superintendencia, radicada con el número 20-129742-0 del 8 de mayo de 2020, la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS** desconoció la solicitud de eliminación de datos personales realizada por el señor

“Por la cual se impone una sanción administrativa”

████████████████████ el día 26 de marzo de 2021 y con ello transgredió su derecho de habeas data.

Con el propósito de reunir elementos de juicio suficientes, esta Superintendencia requirió a la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS** el 16 de julio de 2021, bajo el número de radicación 20-129742-14, para que informara, entre otras cosas, lo siguiente:

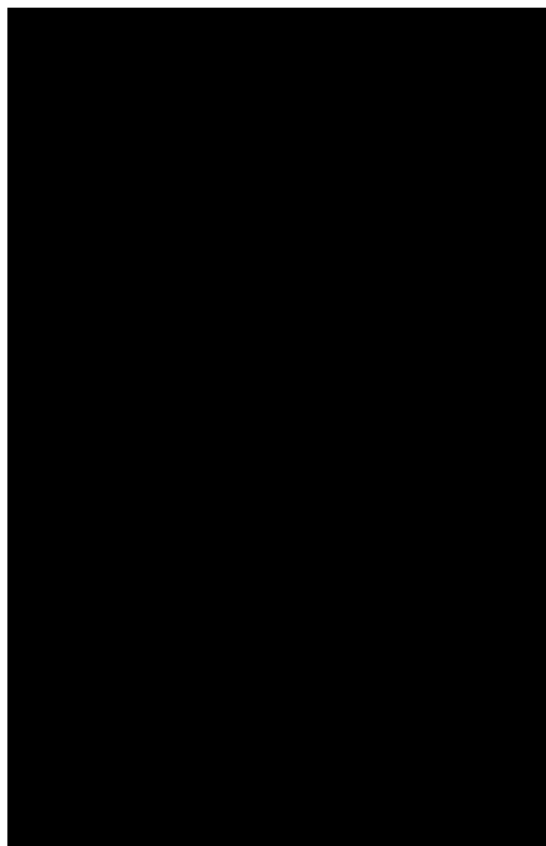
“En caso de ser procedente, acreditar prueba mediante la cual se demuestre que se eliminó, actualizó o corrigió la información del Titular.”

En respuesta al requerimiento en cita, la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS**, mediante oficio, junto con anexos, radicado el 9 de agosto de 2021 bajo el número 20-129742-17, informó que:

“En el presente caso del Sr. ██████████, EMERMÉDICA SA SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS cumplió su deber de suprimir sus datos de contacto telefónico celular, lo cual, con base en la cronología de los hecho habría ocurrido incluso de manera previa al recibo y conocimiento del requerimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio del cual nos encontramos dando respuesta, lo que se pretende probar con los siguientes documentales que se aportan y relacionan en el acápite de las pruebas:

1. Comunicación ██████████ -REQ del 05 de mayo de 2021
2. Soporte de Notificación de la Comunicación ██████████ -REQ
3. Certificación del Área de Tecnología en la que declara que los números de contacto ██████████ (sic) y de Celular ██████████ (sic) del señor ██████████ (sic) ██████████ (sic) habrían sido excluidos de las bases de datos de Emermédica.”

No obstante lo anterior, evidencia esta instancia que obra en el expediente de la referencia un elemento probatorio⁷ que desvirtúa lo expuesto por la sociedad investigada hasta este punto, cuya imagen se presenta a continuación:



La imagen en cita evidencia que la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS** continuó remitiendo mensajes con prospección comercial a la línea móvil del Titular, vía mensajes de texto, con posterioridad a lo informado mediante oficio de fecha 5 de mayo de 2021, que señala, entre otras cosas, lo siguiente:

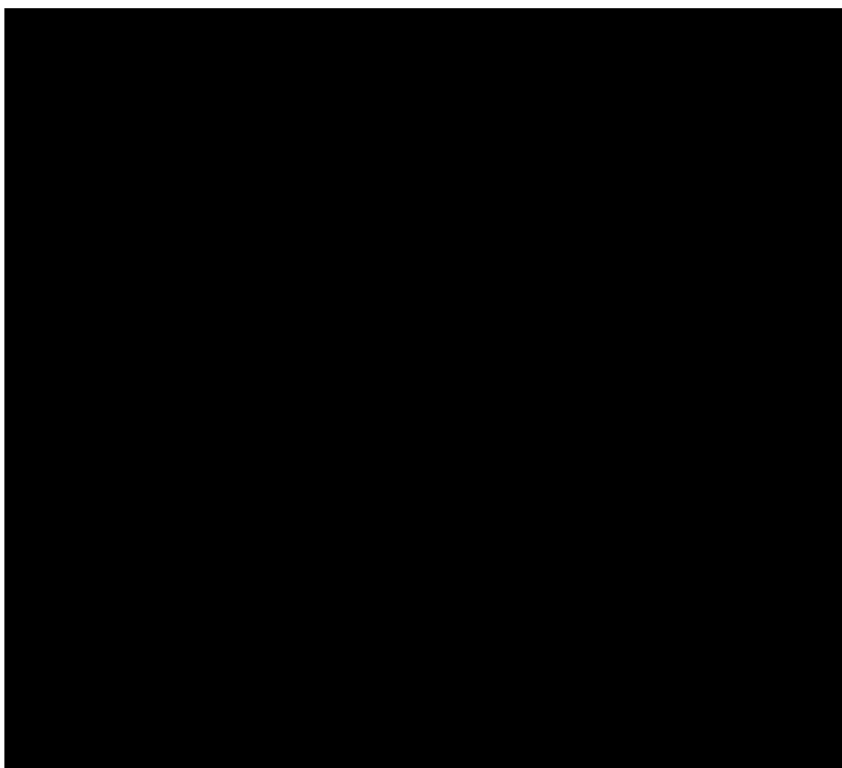
⁷ Radicado 23-364743-0

“Por la cual se impone una sanción administrativa”

“Dando alcance a su solicitud sobre el manejo de su información personal relacionada con el contrato [REDACTED], le informamos que a partir de la fecha procedemos a eliminar su información personal de nuestras bases de datos y con ella el envío de algún tipo de mensaje de texto o de voz, correo o llamada informativa sobre el servicio de Emermédica.”

En este orden de ideas, está plenamente demostrado que:

- El Titular de la información radicó una solicitud el viernes 26 de marzo de 2021 ante la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS**, la cual se contrajo a: i) el relato de unos hechos consistentes en el envío de prospección comercial y mercadeo, vía mensajes de texto a su línea móvil; y ii) la solicitud de eliminación de su información de la base de datos de la compañía.
- El 5 de mayo de 2021, la sociedad investigada profirió oficio en el que afirma haber procedido con la eliminación de la información personal del Titular de las bases de datos de la compañía.
- Contrario a lo afirmado por la sociedad investigada, mediante oficio de fecha 5 de mayo de 2021, el Titular de los datos continuó recibiendo mensajes de texto con prospección comercial, al menos hasta el 13 de julio de 2021.
- Según la certificación expedida por el área de tecnología de Emermédica, fue solo hasta el 28 de julio de 2021 que la sociedad investigada procedió con la eliminación del número celular del señor [REDACTED] de las bases de datos de la compañía. Para efectos de trazabilidad de la información, se muestra a continuación la imagen de la certificación:



Así las cosas, este Despacho observa que, no obstante haber ejercido el Titular su derecho de habeas data solicitando la eliminación de sus datos personales ante la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS** y de existir un oficio de fecha 5 de mayo de 2021, en el que la sociedad investigada avala el cumplimiento de dicha eliminación; lo cierto es que, el Titular de los datos pudo lograr un proceso satisfactorio solo hasta el 28 de julio de 2021.

En consecuencia de lo expuesto, se concluye que la sociedad investigada incumplió el deber previsto en el literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal e) del artículo 8 ejusdem, y con los artículos 2.2.2.25.2.6 y 2.2.2.25.4.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015; razón por la cual, se impondrá la respectiva sanción pecuniaria.

DÉCIMO: Imposición y graduación de la sanción

10.1 Facultad sancionatoria

“Por la cual se impone una sanción administrativa”

La Ley 1581 de 2012 le confirió a la Superintendencia de Industria y Comercio una potestad sancionatoria que se concreta en el artículo 23 de la Ley 1581 de 2012, el cual señala lo siguiente:

“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 sensibles;”*

Por su parte, La Corte Constitucional a través de sentencia C-557 de 2000, señaló que la ley aprobatoria del Plan Nacional de Desarrollo tiene la siguiente naturaleza:

“Partiendo de la concepción que entiende la planeación como el instrumento fundamental para el manejo económico del Estado, y con base en lo dispuesto por el inciso tercero del artículo 341 de la Constitución Política según el cual “(e)l Plan Nacional de Inversiones se expedirá mediante una ley que tendrá prelación sobre las demás leyes”, y que “sus mandatos constituirán mecanismos idóneos para su ejecución y suplirán los existentes sin necesidad de la expedición de leyes posteriores”, la jurisprudencia ha destacado que la Ley del Plan de Desarrollo, que debe expedirse en cada período presidencial, determina el contenido de las leyes anuales de presupuesto, de otras leyes que tocan el tema económico, social o ambiental (...)”

El Plan Nacional de Desarrollo por ser una ley de iniciativa gubernamental y de un amplio consenso - tanto en la elaboración del proyecto de Ley como en su trámite legislativo- su cumplimiento debe hacerse de manera inmediata por parte de todas las entidades de orden nacional⁸. Su cumplimiento se mide en la ejecución que se haga del Plan Nacional de Desarrollo dentro las competencias que le sean propias a cada una de las entidades del orden nacional observando los criterios de concurrencia, complementariedad y subsidiariedad.

En consecuencia, cualquier norma que se incluya dentro del Plan Nacional de Desarrollo debe ser de obligatorio cumplimiento por las entidades que conforman la rama ejecutiva del nivel nacional a través del respectivo plan de acción institucional como lo establece el inciso 1 del artículo 26 de la ley 152 de 1994.

En ese orden de ideas, el artículo 313 de la Ley 2294 de 2023, mediante la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, establece lo siguiente:

“ARTÍCULO 313. UNIDAD DE VALOR BÁSICO -UVB-. *Créase la Unidad de Valor Básico -UVB-. El valor de la Unidad de Valor Básico -UVB- se reajustará anualmente en la variación del Índice de Precios al Consumidor-IPC- sin alimentos ni regulados, certificado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE-, en el periodo comprendido entre el primero (1) de octubre del año anterior al año considerado y la misma fecha del año inmediatamente anterior a este.*

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público publicará mediante Resolución antes del primero (1) de enero de cada año, el valor de la Unidad de Valor Básico -UVB aplicable para el año siguiente.

El valor de la UVB para el año 2023 será de diez mil pesos (\$10.000.00).

⁸ Las entidades territoriales tienen sus propios Planes de Desarrollo, artículos 31 y ss., de la Ley 152 de 1994. Sin perjuicio, a la participación que éstas tienen en la elaboración del PND.

“Por la cual se impone una sanción administrativa”

Todos los cobros; sanciones; multas; tarifas; requisitos financieros para la constitución, la habilitación, la operación o el funcionamiento de empresas públicas y/o privadas; requisitos de capital, patrimonio o ingresos para acceder y/o ser beneficiario de programas del estado; montos máximos establecidos para realizar operaciones financieras; montos mínimos establecidos para el pago de comisiones y contraprestaciones definidas por el legislador; cuotas asociadas al desarrollo de actividades agropecuarias y de salud; clasificaciones de hogares, personas naturales y personas jurídicas en función de su patrimonio y/o sus ingresos; incentivos para la prestación de servicio público de aseo; y honorarios de los miembros de juntas o consejos directivos, actualmente denominados y establecidos con base en salarios mínimos o en Unidades de Valor Tributario - UVT-, deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Básico -UVB- del año 2023, conforme lo dispuesto en este artículo.

PARÁGRAFO PRIMERO. *Si como consecuencia de la aplicación de lo dispuesto en el presente artículo el valor de los conceptos objeto de indexación no es un número entero, se deberá aproximar dicho valor a la cifra con dos (2) decimales más cercana; y si es inferior a una (1) Unidad de Valor Básico -UVB-, se deberá aproximar a la cifra con tres (3) decimales más cercana.*

PARÁGRAFO SEGUNDO. *Lo dispuesto en este artículo no será aplicable a las cifras y valores aplicables a tributos, sanciones y, en general, a los asuntos previstos en las disposiciones tributarias, ni en relación con los asuntos de índole aduanera ni de fiscalización cambiaria, que se encuentren medidos o tasados en Unidades de Valor Tributario - UVT.*

PARÁGRAFO TERCERO. *Los cobros; sanciones; multas; tarifas; requisitos financieros para la constitución, la habilitación, la operación o el funcionamiento de empresas públicas y/o privadas; requisitos de capital, patrimonio o ingresos para acceder y/o ser beneficiario de programas del estado; montos máximos establecidos para realizar operaciones financieras; montos mínimos establecidos para el pago de comisiones y contraprestaciones definidas por el legislador; cuotas asociadas al desarrollo de actividades agropecuarias y de salud; clasificaciones de hogares, personas naturales y personas jurídicas en función de su patrimonio y/o sus ingresos; incentivos para la prestación de servicio público de aseo; y honorarios de los miembros de juntas o consejos directivos, que se encuentren en firme o ejecutoriados con anterioridad al 1 de enero de 2024, se mantendrán determinados en salarios mínimos o en Unidades de Valor Tributario -UVT-, según el caso.*

PARÁGRAFO CUARTO. *Los valores que se encuentren definidos en salarios mínimos o en UVT en la presente ley, deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Básico -UVB- conforme lo dispuesto en el presente artículo, con excepción de lo previsto en el artículo 291 de esta ley en relación con el concepto de vivienda de interés social.*

En cumplimiento del inciso segundo del citado artículo, el **MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO** expidió la Resolución No. 3268 del 18 de diciembre de 2023, estableciendo el valor de la **UVB** para el año 2024, en un monto de **DIEZ MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y UN PESOS** (\$10.951).

De esta manera el monto de la sanción será calculado en los términos de la norma antes mencionada.

A continuación, se relaciona la equivalencia en **UVT** y **UVB** para el año 2023 por **1 SMLMV**, la cual será la base para el cálculo en la vigencia 2024 y subsiguientes⁹:

Equivalencia UVB – SMLMV*			
Año	Concepto	Acto	Valor
2023	UVB	Artículo 313 Ley 2294 de 2023	\$10.000
2023	SMLMV	Decreto 2613 de 2022	\$1.160.000
Equivalencia SMLMV 2023 en UBV			116

*Cálculo por un (1) **SMLMV**

De otra parte, dentro del marco de la Ley 1581 de 2012, con relación a la imposición de la sanción, el artículo 24 *ibidem* establece unos criterios de graduación que permiten garantizar el respeto de las

⁹ Superintendencia de Industria y Comercio, Circular Interna No. 005 del 19 de febrero de 2024

“Por la cual se impone una sanción administrativa”

garantías del artículo 29 Constitucional¹⁰ y que, por lo tanto, esta Dirección deberá analizar para el caso concreto y así determinar cuáles debe tener en cuenta. Esos criterios, según la sentencia C-748 de 2012, hacen referencia a cinco circunstancias de agravación, entre los literales a) y e), y a una circunstancia de atenuación o disminución de la sanción, correspondiente al literal f).

De igual forma, respecto a las sanciones que se imponen por la infracción al Régimen de Protección de Datos, debe precisarse que conforme al principio de proporcionalidad que orienta el derecho administrativo sancionador, esta Superintendencia debe ejercer su potestad sancionatoria de forma razonable y proporcionada, de modo que logre el equilibrio entre la sanción y la finalidad que la norma vulnerada que establezca, así como la proporcionalidad entre la gravedad de la infracción y la sanción aplicada. Sobre la aplicación de este principio, la Corte Constitucional ha señalado:

“En cuanto al principio de proporcionalidad en materia sancionatoria administrativa, éste exige que tanto la falta descrita como la sanción correspondiente a las mismas que resulten adecuadas a los fines de la norma, esto es, a la realización de los principios que gobiernan la función pública. Respecto de la sanción administrativa, la proporcionalidad implica también que ella no resulte excesiva en rigidez frente a la gravedad de la conducta, ni tampoco carente de importancia frente a esa misma gravedad”¹¹

Siendo así, para la correcta adecuación de los hechos y la sanción aplicable, el operador jurídico en materia de protección de datos personales debe analizar todos los criterios de graduación del artículo 24 de la Ley 1581 de 2012 con la finalidad de establecer cómo se aplican al caso concreto y, de esa forma, seleccionar y graduar la sanción que se impondrá. Para esta finalidad, también se pueden tener en cuenta para la dosificación de la sanción, el tamaño de la empresa, sus ingresos operacionales, patrimonio y, en general, su información financiera, como también su rol dentro del cumplimiento la Ley de habeas data financiero, de tal forma que la sanción resulte disuasoria más no confiscatoria.

Es necesario precisar que las sanciones que se imponen dentro de procesos administrativos sancionatorios no constituyen ninguna cuantificación de perjuicios materiales o morales, es decir no se trata de la cuantificación de un daño subjetivo, como sucede en el régimen civil de responsabilidad. Por el contrario, las sanciones que impone esta Superintendencia, en virtud del artículo 23 y siguientes de la Ley 1581 de 2012, es una consecuencia negativa impuesta en contra de la persona natural o jurídica que viole las disposiciones de la Ley 1581 de 2012. Esta consecuencia negativa tiene como finalidad promover y garantizar el cumplimiento de la Ley de habeas data financiero y, de esa forma, proteger el derecho fundamental a la protección de datos personales, entre otros¹².

La imposición de sanciones por violación de la Ley 1581 de 2012 tiene como fin central proteger y promover el respeto del 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.

Del mismo modo, la vulneración del derecho fundamental a la protección de datos personales no solo afecta los derechos de una persona en particular, sino que pone en riesgo los derechos fundamentales de toda la sociedad. Por eso, las sanciones de dichas conductas no pueden, ni deben tratarse, como una cuestión insignificante o de poca monta. La transgresión flagrante a los derechos humanos de un ciudadano es, por sí sólo, un hecho muy grave que no necesita de forzosos razonamientos para evitar un desentendimiento de la importancia de lo sucedido.

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”¹³. Por eso, según dicho documento, se considera “esencial que los

¹⁰ Artículo 29. El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y **administrativas**. (...) (negrita añadida)

¹¹ Corte Constitucional, Sala Plena, C-125 del 18 de febrero de 2003, Magistrado Ponente Marco Gerardo Monroy Cabra.

¹² 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.

¹³ Organización de las Naciones Unidas (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos

“Por la cual se impone una sanción administrativa”

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 democracia¹⁴.

La Ley 1581 de 2012 le confirió a la Superintendencia de Industria y Comercio potestad sancionatoria que se concreta en el artículo 23¹⁵ de la misma ley. Asimismo, el artículo 24 de la norma en mención indica los criterios a seguir para graduar las sanciones en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 24. CRITERIOS PARA GRADUAR LAS SANCIONES. *Las sanciones por infracciones a las que se refieren el artículo anterior, se graduarán atendiendo los siguientes criterios, en cuanto resulten aplicables:*

- a) *La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la presente ley;*
- b) *El beneficio económico obtenido por el infractor o terceros, en virtud de la comisión de la infracción;*
- c) *La reincidencia en la comisión de la infracción;*
- d) *La resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio;*
- e) *La renuencia o desacato a cumplir las órdenes impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio;*
- f) *El reconocimiento o aceptación expresas que haga el investigado sobre la comisión de la infracción antes de la imposición de la sanción a que hubiere lugar.”*

Por lo tanto, atendiendo dichos criterios, este Despacho entrará a determinar cuáles deberá tener en cuenta en el caso en concreto, así:

10.1.1 La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la ley

De la lectura de la norma citada, resulta claro que para que haya lugar a la imposición de una sanción por parte de este Despacho, basta que la conducta desplegada por la investigada haya puesto en peligro los intereses jurídicos tutelados por la Ley 1581 de 2012.

Respecto a las sanciones que se imponen por la infracción al Régimen de Protección de Datos, debe precisarse que conforme al principio de proporcionalidad que orienta el derecho administrativo sancionador, la autoridad administrativa debe ejercer su potestad sancionatoria en forma razonable y proporcionada, de modo que logre el equilibrio entre la sanción y la finalidad de la norma que establezca, así como la proporcionalidad entre el hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada. Sobre la aplicación de este principio, la Corte Constitucional ha señalado:

“En cuanto al principio de proporcionalidad en materia sancionatoria administrativa, éste exige que tanto la falta descrita como la sanción correspondiente a las mismas que resulten adecuadas a los fines de la norma, esto es, a la realización de los principios que gobiernan la función pública. Respecto de la sanción administrativa, la proporcionalidad implica también que ella no resulte excesiva en rigidez frente a la gravedad de la conducta, ni tampoco carente de importancia frente a esa misma gravedad”¹⁶

¹⁴ Artículo 3 de la Carta Democrática Interamericana la cual se puede consultar en: http://www.oas.org/OASpage/esp/Documentos/Carta_Democratica.htm

¹⁵ Ley 1581 de 2012, artículo 18: “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;*

Texto del Proyecto de Ley Anterior

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 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.

¹⁶ Corte Constitucional, Sala Plena, Sentencia C-125 del 18 de febrero de 2003, Exp. Rad. D-4059, Magistrado Ponente Dr. Marco Gerardo Monroy Cabra.

“Por la cual se impone una sanción administrativa”

De esta forma, para la correcta adecuación de los hechos y la sanción aplicable, el operador jurídico en materia de protección de datos personales, debe en primera medida, analizar la dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados, así como el posible beneficio económico, para luego analizar otras circunstancias concurrentes de graduación, tales como la capacidad económica del investigado, la reiteración de la infracción, colaboración del investigado para esclarecer los hechos investigados¹⁷.

También se tendrán en cuenta para la dosificación de la sanción, el tamaño de la empresa, sus ingresos operacionales, patrimonio y, en general, su información financiera, de tal forma que la sanción resulte disuasoria más no confiscatoria. Así como, la conducta de la investigada durante el trámite de la investigación administrativa.

En el caso sub examine con base en el literal a) del artículo 24 de la Ley 1581 de 2012, esta Dirección evidencia que los cargos comprobados en contra de la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS** afectaron de forma real y concreta los intereses jurídicos consagrados en la Ley 1581 de 2012 y sus normas complementarias.

Quedó suficientemente demostrado que:

La sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS** no atendió el reclamo radicado por el Titular de la información el día 26 de marzo de 2021, conducta con la que transgredió el deber dispuesto en el literal j) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal e) del artículo 4 y artículos 14 y 15 ejusdem; razón por la cual, se impondrá una sanción pecuniaria de **CATORCE (14) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES** para el año 2023 – equivalentes a **MIL SEISCIENTAS VEINTICUATRO (1.624) UNIDADES DE VALOR BÁSICO** – vigentes para el año 2024 – equivalentes a **DIECISIETE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS VEINTICUATRO PESOS M/CTE (\$17.784.424)**.

Aun cuando el Titular ejerció su derecho de habeas data el 26 de marzo de 2021, solicitando la eliminación de sus datos personales ante la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS** y de existir un oficio de fecha 5 de mayo de 2021, en el que la sociedad investigada avala el cumplimiento de dicha eliminación; lo cierto es que, el Titular de los datos pudo lograr un proceso satisfactorio solo hasta el 28 de julio de 2021, conducta con la que la mencionada sociedad transgredió el deber dispuesto en literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal e) del artículo 8 ejusdem, y con los artículos 2.2.2.25.2.6 y 2.2.2.25.4.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015. En consecuencia, se impondrá una sanción pecuniaria de **CATORCE (14) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES** para el año 2023 – equivalentes a **MIL SEISCIENTAS VEINTICUATRO (1.624) UNIDADES DE VALOR BÁSICO** – vigentes para el año 2024 – equivalentes a **DIECISIETE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS VEINTICUATRO PESOS M/CTE (\$17.784.424)**.

En consecuencia, esta Dirección impondrá, dentro del margen que le otorga el literal a) del artículo 23 de la Ley 1581 de 2012 entre 1 y 2000 SMLMV, una multa de **VEINTIOCHO (28) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES** para el año 2023 – equivalentes a **TRES MIL DOSCIENTAS CUARENTA Y OCHO (3.248) UNIDADES DE VALOR BÁSICO** – vigentes para el año 2024 – equivalentes a **TREINTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS M/CTE (35.568.848)**, por la violación a lo dispuesto en:

- i) El literal j) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal e) del artículo 4 y artículos 14 y 15 ejusdem; y

¹⁷ Ley 1581 de 2012 "Artículo 23. 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 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 impone una sanción administrativa”

- ii) El literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal e) del artículo 8 ejusdem, y con los artículos 2.2.2.25.2.6 y 2.2.2.25.4.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

10.2 Otros criterios de graduación

Por último se aclara que los criterios de graduación de la sanción señalados en los literales b), c), d) y e) del artículo 24 de la Ley 1581 de 2008 no serán tenidos en cuenta debido a que (i) dentro de la investigación realizada no se encontró que la investigada hubiera obtenido beneficio económico alguno por la comisión de la infracción, (ii) no hubo reincidencia en la comisión de la infracción, (iii) no hubo resistencia u obstrucción a la acción investigativa de la Superintendencia y, (iv) no hubo renuencia o desacato a cumplir las órdenes e instrucciones del Despacho.

El criterio de atenuación señalado en el literal f) del artículo 24 de la Ley 1581 de 2012 no se aplicará toda vez que la investigada no reconoció de manera expresa la comisión de las infracciones investigadas por esta Superintendencia.

DÉCIMO PRIMERO: Conclusiones

En el presente caso, quedó suficientemente acreditado que:

La sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS** no atendió el reclamo radicado por el Titular de la información el día 26 de marzo de 2021.

Aun cuando el Titular ejerció su derecho de habeas data el 26 de marzo de 2021, solicitando la eliminación de sus datos personales ante la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS** y de existir un oficio de fecha 5 de mayo de 2021, en el que la sociedad investigada avala el cumplimiento de dicha eliminación; lo cierto es que, el Titular de los datos pudo lograr un proceso satisfactorio solo hasta el 28 de julio de 2021.

DÉCIMO SEGUNDO: Que, con el fin de garantizar los derechos de defensa y contradicción, esta Dirección ha concedido el acceso digital del presente expediente a la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS**, identificada con NIT. 800.126.785-7, con el correo electrónico de notificación judicial notificaciones@emermedica.com.co, quien debe registrarse en **CALIDAD DE EMPRESA**, en el siguiente enlace <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/Portada.php>.

Una vez registrada, en el mismo enlace podrá iniciar sesión a servicios en línea, donde deberá ingresar al vínculo denominado “*ver mis trámites*” y luego seleccionar “*De protección de datos personales*”, donde podrá visualizar el presente proceso radicado bajo el No. 23-364743.

La copropiedad es responsable de la seguridad y utilización correcta de su USUARIO y CONTRASEÑA y deberá adoptar las medidas necesarias para que sean estrictamente confidenciales y sean utilizados únicamente por aquellas personas que estén debidamente autorizadas para ello.

Si tienen alguna duda o presentan algún inconveniente para la consulta del expediente o requiere más información relacionada con la Protección de Datos Personales, favor comunicarse con el contact center (601) 592 04 00, para que la misma sea atendida en el menor tiempo posible.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

RESUELVE

ARTÍCULO 1. IMPONER una sanción pecuniaria a la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS**, identificada con NIT. 800.126.785-7, de **VEINTIOCHO (28) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES** para el año 2023 – equivalentes a **TRES MIL DOSCIENTAS CUARENTA Y OCHO (3.248) UNIDADES DE VALOR BÁSICO** – vigentes para el año 2024 – equivalentes a **TREINTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS M/CTE (35.568.848)**, por la violación a lo dispuesto en:

- El literal j) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal e) del artículo 4 y artículos 14 y 15 ejusdem; y

"Por la cual se impone una sanción administrativa"

- El literal a) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el literal e) del artículo 8 ejusdem, y con los artículos 2.2.2.25.2.6 y 2.2.2.25.4.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

Parágrafo. El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá consignarse en efectivo o cheque de gerencia en el Banco Popular, Cuenta No. 050000249, a nombre de Dirección del Tesoro Nacional – Fondos Comunes, Código Rentístico No. 350300, Nit. 899999090-2. El pago deberá efectuarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución y acreditarse en la ventanilla de Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

ARTÍCULO 2. NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS**, identificada con NIT. 800.126.785-7, a través de su representante legal, en calidad de investigada, entregándole copia de la misma e informándole que contra ella procede recurso de reposición, ante la Directora de Investigación de Protección de Datos Personales y de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su notificación.

ARTÍCULO 3. COMUNICAR al señor [REDACTED], identificado con cédula de ciudadanía número [REDACTED], el contenido de la presente decisión.

ARTÍCULO 4. La Superintendencia de Industria y Comercio se permite recordar que los canales habilitados para que los investigados ejerzan sus derechos, den respuesta a requerimientos, interpongan recursos, entre otros, son:

- Correo Superintendencia de Industria y Comercio: contactenos@sic.gov.co
- Sede Alternativa: Carrera 7 No. 31A - 36 pisos 3 y 3A en la ciudad de Bogotá, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., 21 de marzo de 2024

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES,

CAROLINA
GARCIA
MOLINA

Firmado digitalmente por
CAROLINA GARCIA
MOLINA
Fecha: 2024.03.21 10:53:15
-05'00'

CAROLINA GARCÍA MOLINA

Proyectó: Jenny Bohórquez
Revisó: Mónica Flórez
Aprobó: Carolina García

NOTIFICACIÓN:

Investigada: **EMERMEDICA S.A. SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS**

Identificación: NIT. 800.126.785-7

Representante legal: LUZ ESTELA VÉLEZ HERNÁNDEZ

Identificación: 34.991.824

Correo electrónico: notificaciones@emermedica.com.co

Dirección: Carrera 19B No. 168 - 35

Ciudad: Bogotá D.C

COMUNICACIÓN:

Señor: [REDACTED]

Identificación: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]