



## GPA Global Privacy and Data Protection Awards 2021

### Entry Form

To submit an entry to the GPA Global Privacy and Data Protection Awards please complete and email this form to [secretariat@globalprivacyassembly.org](mailto:secretariat@globalprivacyassembly.org) no later than **14 June 2021**.

Note: GPA member authorities can submit as many entries as they wish, but a separate form should be used for each different entry, submitted by the deadline above.

Languages: The GPA documentation Rule 6.2<sup>1</sup> applies.

#### 1. CONTACT DETAILS FOR THIS ENTRY

Privacy/Data Protection  
Authority:

Superintendencia de Industria y Comercio (Colombia)

#### 2. ELIGIBILITY

By submitting this entry, I confirm that (*please tick all boxes to confirm*):

- The Authority is a member of the Global Privacy Assembly
- The initiative described in this entry was undertaken since January 2020.
- I am aware that the information in the entry (other than the contact details in 1(a) above) will be publicised by the GPA Secretariat.

#### 3. CATEGORIES

Please indicate which category you wish to enter.

*Please tick **one**; please use a separate form for each category you wish to enter:*

- Education and Public Awareness
- Accountability
- Dispute Resolution and Enforcement
- Innovation
- People's Choice

#### 4. DESCRIPTION OF THE INITIATIVE

**a. Please provide a brief summary of the initiative (no more than 75 words)**

**SICFACILITA** es una herramienta virtual en donde la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante SIC) actúa como facilitadora para que Titulares y Responsable alcancen acuerdos sobre reclamaciones los primeros tengan. Proveedores y consumidores

<sup>1</sup> [GPA Rules and Procedures](#), Rule 6.2 'Assembly documents':

Without prejudice to section 4.2, Assembly documents, including accreditation and observer applications may be submitted in English or in another language. In the latter case, the documents shall be accompanied by an English version. Members with the ability and the resources to do so are encouraged to translate proposed resolutions and other Assembly documents such as the Assembly Rules and Procedures.

se reunirán a través de un chat dirigido por la SIC, con el objetivo de resolver problemas derivados del Tratamiento de sus Datos personales, procurando lograr una solución rápida y eficaz sin necesidad de acudir a las instancias judiciales

**b. Please provide a full description of the initiative (no more than 350 words)**

SIC Facilita es un plataforma virtual que funciona desde cualquier computador con acceso a internet, ingresando a la página de la Superintendencia de Industria y Comercio – [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) – y seleccionando la opción de SIC Facilita.

Todos los Titulares en Colombia que tengan algún inconveniente a la luz de la Ley 1266 de 2008 (ley de datos personales) pueden presentar la reclamación directa o en segunda instancia si no tuvieron una respuesta satisfactoria por parte de los Responsables del Tratamiento.

Los beneficios de la iniciativa son los siguientes:

- Generar soluciones rápidas y eficaces para Responsables del Tratamiento y Titulares mediante la utilización de herramientas tecnológicas.
- Ahorro en términos de tiempo y recursos humanos y financieros que los empresarios destinan para la atención de los conflictos sobre el debido Tratamiento de Datos personales.
- Promover una cultura de servicio al cliente o de atención al Titular a través de la solución pronta y efectiva de sus reclamaciones.
- Evitar al máximo los riesgos derivados de la solución judicial/administrativa de los conflictos sobre derecho del Titular (duración de los procesos, sanciones pecuniarias, insatisfacción del cliente).
- Aumentar los niveles de satisfacción y confianza del Titular con la compañía.

**c. Please explain why you think the initiative deserves to be recognised by an award (no more than 200 words)**

SICFACILITA ha funcionado muy bien en la práctica. Ha demostrado ser útil para el ciudadano (Titular del dato) ya que ha servido para solucionar positivamente el 80.79% de las solicitudes ciudadanas. En otras palabra, SICFACILITA sirvió para resolver 4785 solicitudes ciudadanas sobre infracciones a sus derechos como titulares de datos personales.

Adicionalmente, el tiempo de respuesta para solucionar el caso es de 20 días en promedio. Esto es un tiempo mucho menor al promedio (7 meses) para resolver el caso cuando se inicia un proceso administrativo ante la autoridad de protección de datos.

En suma, SICFACILITA ha sido un mecanismo rápido (20 días) y efectivo (80.79%) de solución de conflictos para exigir el respeto de los derechos de los titulares de los datos personales.

- d. Please include a photograph or image, if you wish (This will be published with your entry on the GPA website. The image can be pasted into the box below, be sent as an attachment or a link may be provided)

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

Gobierno digital Colombia

El progreso es de todos Mincomercio

**SIC FACILITA**

para *proteger* sus datos personales

Portal del Consumidor Ingresar >>

Portal del Proveedor Ingresar >>

Para ver un listado completo de los proveedores registrados en SIC Facilita de clic [aquí](#)

**Reclamo por Datos Personales**

Para registrar un reclamo por Datos Personales, debe tener disponibles los siguientes documentos para ser cargados en la plataforma:

- Reclamación directa ante el proveedor (obligatorio)
- Denuncia ante fiscalía (solo para Suplantación de Identidad)
- Formato de reconocimiento de firma y huellas (opcional)

*Si no cuenta con estos documentos en formato digital, no podrá realizar el registro de reclamación, ya que al final del proceso se le solicitará que los suba a SIC Facilita.*

Descargue aquí

Guía sobre Aspectos Prácticos sobre el Derecho de Hábeas Data

- e. Please provide the most relevant link on the authority's website to the initiative, if applicable (The website content does not need to be in English)

El vinculo oficial de SICFACILITA es: <https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml>

- f. Please provide any other relevant links that help explain the initiative or its impact or success (e.g. links to news reports or articles):

- Programa de televisión. Ejemplo de un caso práctico de SIC Facilita por suplantación (testimonio ciudadano de la utilidad de SICFACILITA): <https://www.youtube.com/watch?v=00TMYCx-d8M>
- Pauta explicativa de Sic Facilita: <https://www.facebook.com/Superintendenciadeindustriaycomercio/videos/500779333908647/>