



A<sub>1</sub>

Caracterización del entorno turístico

## Protección de datos en Colombia

## Protección de datos en Colombia

Dado que la legislación es propia de cada país, ya que cada nación establece su marco de actuación legal para el tema; el manejo de los datos en Colombia se regula mediante el Derecho de Habeas Data, el cual posibilita a las personas que puedan actualizar, autorizar, conocer, y rectificar toda la información que tengan las distintas entidades y bases de datos del territorio nacional. Nació como parte importante de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política y posteriormente, fue desarrollado a través de leyes y decretos complementarios. A continuación, se muestra en la siguiente imagen la base normativa para la aplicación de la protección de datos en Colombia, lo cual no solo es un tema de interés general, sino que además es una temática delicada porque el no cumplimiento de estas leyes/ decretos puede ocasionar grandes multas para las entidades.

**Figura 4:** Marco Normativo de protección de datos en Colombia



De acuerdo con la figura 4, a continuación, se explica a nivel general, cuál es el enfoque de cada ley y/o decreto:

- **Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia:** establece que todas las personas tienen derecho a su intimidad personal, familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, 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.
- **Artículo 20 de la Constitución Política de Colombia:** define que se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva

Antes de hacer referencia al objetivo de las leyes, es importante que una persona que interactúe con los clientes de una empresa comprende conceptos básicos asociados al tratamiento de datos personales, ya que entender la dimensión de cada concepto dará las bases necesarias para aplicar de manera correcta las leyes asociadas. A continuación, se resumen los principales términos:

En la siguiente situación, se expone el uso de estos conceptos: unos encuestadores identifican que en la parte final de una encuesta que están aplicando se solicita permiso al encuestado para que la empresa que contrata la investigación utilice sus datos de contacto para llamar a ofrecerle un nuevo producto. En este caso, el titular es el encuestado, el tratamiento es el uso que se le daría a esta información, es decir, contactar al encuestado para suministrarle información sobre el portafolio de la empresa, los datos personales, son el nombre y número telefónico, la autorización es la posibilidad que tiene el titular (encuestado) de decirle a la agencia de investigación si permite o no que sea contactado con ese fin. El responsable del Tratamiento es la empresa que contrató la investigación, en este caso el Encargado es la firma de investigación de mercados.



Teniendo estos conceptos claros, ahora sí, se explicará de una forma sencilla, cuál es el alcance de cada una de las principales leyes que fundamentan la protección de datos en Colombia.

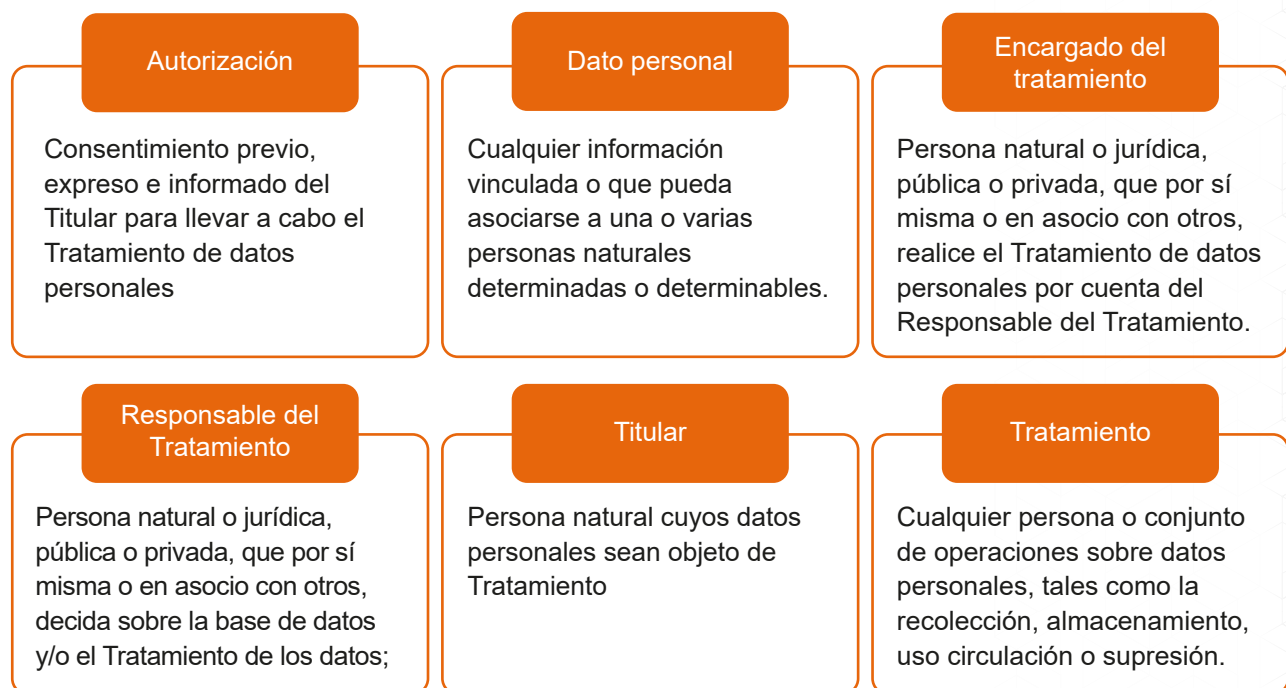
- **Ley 1266 de 2008:** se considera pionera en este tema, dado que establece los lineamientos para el manejo de la información reflejada en bases de datos personales, especialmente en lo orientado a los datos financieros, comerciales y crediticios.

Esta ley es importante porque define las tipologías de datos: dato privado, aquel que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular, por ejemplo: dirección de residencia, número telefónico fijo y número telefónico celular; dato semiprivado, es el que no tiene connotación íntima, ni pública, cuyo conocimiento puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas, tales como: datos financieros o datos crediticios; y los datos públicos que son accesibles a través de sentencias judiciales, boletines y registros oficiales, por ejemplo: profesión, calidad de comerciante o si la persona es servidora pública. Asimismo, la ley establece los derechos de los titulares de la información, los deberes de los operadores, las fuentes y los usuarios de la información.

- **Ley 1581 de 2012:** es considerada la ley de leyes para el tratamiento de datos en el país, tanto para entidades públicas como para empresas privadas y comúnmente se denomina “Ley de Habeas Data General”. Reconoce y protege el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento.

Asimismo, esta ley da lineamientos sobre cómo deben ser tratados especialmente los datos de niños, niñas y adolescentes, precisando que todos los responsables y encargados involucrados con datos de esta población deben velar por el uso adecuado de los mismos. Esta ley es muy importante en el sector turismo, dada la gran cantidad de información personal que se maneja de los clientes prospectos y actuales de las empresas, es por ello, que dicha ley debe ser conocida y aplicada por todos los colaboradores de las empresas turísticas que interactúan con los clientes.

**Figura 5:** Conceptos básicos asociados a la Ley 1581 de 2012



**Nota.** La figura muestra los conceptos básicos más relevantes extraídos de la Ley 1581 de 2012 conocida comúnmente como la Ley de Habeas Data General. Esquema elaborado a partir de la consulta de la ley en mención.

- **Decreto 1377 de 2013:** es el decreto que reglamente la Ley 1581 de 2012, en ella se define en su artículo 5: “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 estos e informarle los datos personales que serán recolectados así como todas las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento.” (p. 5), acá es muy importante precisar que lo anterior, implica que los datos de la persona no quedan inscritos asociados a una marca o empresa sino a un fin determinado. Ejemplo: si la persona autorizó que los datos fueran utilizados por la Empresa Turismo El Buen Viajar para enviar notificaciones de tipo legal, la empresa no puede enviar información comercial a dicho titular, por lo que las empresas deben ser muy cuidadosas en referenciar claramente cuál es la finalidad con la que la persona autorizó que sus datos fueran tratados.



- **Ley 2157 de 2021:** también conocida como la ley de cuenta nueva, es una ley que modifica la ley 1266 de 2008, esta norma tiene por objetivo otorgar una serie de beneficios a las personas que por diversas razones incumplieron el pago de sus obligaciones, creando posibilidades para organizar su historial crediticio, bajo el condicional que se pongan al día con sus obligaciones; ello implica que las personas que se acojan y cumplan con los pagos saldrán de las bases de datos negativas de las centrales de riesgo.

En Colombia, la entidad responsable de vigilar que las empresas e instituciones actúen correctamente respecto a los datos personales es la Superintendencia de Industria y Comercio (más conocida como SIC), quien tiene la facultad para lo cual podrá adelantar investigaciones, solicitar información a las instituciones, e impartir instrucciones sobre las medidas y procedimientos.

Teniendo presente lo anterior, todas las anteriores leyes y decretos confirman porque el tema de protección de datos en Colombia, es una temática que deben aplicar las empresas y conocer los colaboradores que tengan algún tipo de actividad con los datos de las personas, por lo cual, específicamente las empresas asociadas a la cadena de valor del turismo, ya que tienen contacto permanente con los clientes, por tanto, deben ser cuidadosas en la forma cómo recopilan los datos personales de los diferentes clientes que llegan con la empresa.