

MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CONTENIDO

- I. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
- II. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
- III. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
- IV. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
- V. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
- VI. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
- VII. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
- VIII. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
- IX. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
- X. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
- XI. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
 - 1. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
 - 2. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
- XII. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
- XIII. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
 - 1. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
 - 2. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
 - 1. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
 - 2. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
- XIV. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
 - 1. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
 - 2. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
 - 1. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
 - 2. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
- XV. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
 - 1. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
 - 2. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CONTENIDO

XVI. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
2. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

XVII. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
2. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
1. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
2. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

XVIII. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
2. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
1. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
2. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

XIX. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

XX. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

XXI. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

I. OBJETO DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

El presente Manual de Tratamiento de Datos Personales (en adelante Manual), tiene como objeto implementar, organizar y ejecutar al interior de **LA COMPAÑÍA** los procedimientos de recolección, uso, archivo, almacenamiento, supresión (cuando sea aplicable), actualización, transferencia, circulación, consulta y reclamación de datos personales que se hayan recogido en Bases de Datos de **LA COMPAÑÍA**, así como establecer cada una de las competencias y funciones de las personas o áreas encargadas del tema de Habeas Data.

Con este Manual se busca garantizar el efectivo y eficiente ejercicio de los derechos de los Titulares de Datos Personales cuyo Tratamiento realiza **LA COMPAÑÍA**, así como velar por el cumplimiento de cada una de las obligaciones establecidas en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012 o "Estatuto de la Protección de Datos Personales", los Decretos 1377 de 2013, 886 de 2014, 1074 de 2015 y las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio recogidas en la Guía de Implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada.

II. ALCANCE DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

El ámbito de protección de Datos Personales de acuerdo a la Ley 1581 de 2012, recae única y exclusivamente sobre información que vincule o que pueda asociarse a una o varias personas naturales.

En general, toda persona sobre la cual **LA COMPAÑÍA** tenga conocimiento de sus Datos Personales.

En virtud de lo anterior, la protección de Datos Personales se aplicará a:

- A) Clientes.
- B) Empleados.
- C) Proveedores.



III. DEFINICIONES

De forma previa le recomendamos a los destinatarios del presente Manual, tener en cuenta las siguientes definiciones.

1. Derecho de Habeas Data: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a conocer, actualizar, rectificar y suprimir los Datos Personales que se hayan recogido sobre ellas en Bases de Datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

2. Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.

3. Base de Datos: Conjunto organizado de Datos Personales (físico o digital) que sea objeto de Tratamiento.

Comentario:

Una Base de Datos puede ser una hoja de EXCEL, una carpeta que contiene hojas de vida, o incluso unos documentos que contienen los datos de una o varias personas.

4. Dato Personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Para determinar si la información es un dato personal debe responder afirmativo a la siguiente pregunta establecida por la Superintendencia de Industria y Comercio: ¿Con el dato puedo identificar directa o directamente a una persona natural?

Comentario:

Para determinar si un dato es personal resulta útil realizar la siguiente pregunta: ¿Con el dato puedo identificar directa o indirectamente a una persona natural? Si la respuesta es afirmativa el dato es personal.

5. Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la Base de Datos y/o el Tratamiento de los datos.

6. Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del Responsable del Tratamiento. (todos los terceros fuera de LA COMPAÑÍA).

Comentario:

El Responsable del Tratamiento es quien determina cómo se van a tratar los Datos Personales recolectados, es decir establece las directrices y lineamientos del Tratamiento y el Encargado del Tratamiento es la persona que ejecuta y realiza de forma efectiva el Tratamiento de Datos Personales siempre bajo los parámetros establecidos por el Responsable del Tratamiento.

En algunas ocasiones la calidad de Encargado y Responsable del Tratamiento pueden recaer en una misma persona. Si **LA COMPAÑÍA** contrata a contratistas para almacenar, recolectar o de alguna forma tratar Datos Personales dichos contratistas serán Encargados.

7. Titular: Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.

8. Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

9. Dato Privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.

10. Dato Semiprivado: Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada,

ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.

Ejemplo de Dato Semiprivado:

- Información financiera y crediticia del Titular: son de interés de la entidad bancaria a la cual el Titular solicite un crédito.
- Información comercial del Titular: Estados financieros, balances, estados de resultados, certificación de experiencia pueden ser de interés de una entidad financiera o estatal.

11. Dato Público: Es el dato que no sea Semiprivado, Privado o Sensible. Son considerados Datos Públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los Datos Públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.



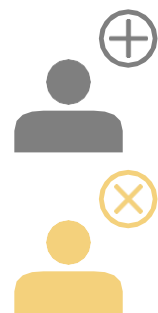
Ejemplo de Dato Público:

Datos provenientes de:

- a. Registro civil.
- b. Sentencias judiciales.
- c. RUT.
- d. Certificados de Cámara de Comercio.
- e. Leyes, decretos, resoluciones de entidades administrativas.
- f. Folio de matrícula inmobiliaria.

12. Datos Sensibles: Se entiende por Datos Sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

IV. NOCIONES GENERALES DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



La Constitución Política de 1991 en su artículo 15 establece el derecho que tiene toda persona a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en banco de datos. En virtud de lo anterior se expidió la Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", en esta Ley se obliga a los Responsables del Tratamiento de Datos Personales a solicitar antes de iniciar el Tratamiento de datos Autorización al Titular de los datos, el Titular debe dar su consentimiento expreso y se debe informar las finalidades para las cuales van a ser usadas y qué datos serán los recolectados.

LA COMPAÑÍA en virtud de la Ley 1581 de 2012 debe cumplir ciertas y específicas obligaciones y hacer efectivos los derechos que la Ley 1581 de 2012 otorga a los Titulares de Datos Personales.

Posterior a la Ley 1581 de 2012, se expidió el Decreto 1377 de 2013 "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2002", gracias a este Decreto se reglamentó a un mayor nivel la Autorización de Tratamiento de Datos Personales y se especificaron los elementos que debe contener la Política de Tratamiento de Datos Personales, que en otras palabras son las directrices y lineamientos a los que se obliga respetar el Responsable

del Tratamiento. La Política de Tratamiento de Información actualmente se encuentra publicada en la página web y en caso de modificaciones en la Política de Tratamiento deberá publicarse por el mismo medio.

Por su parte la Superintendencia de Industria y Comercio expidió en el año 2015 la Guía de Implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada - Accountability. Este documento constituye un esfuerzo de la Delegatura de Protección de Datos Personales de la Superintendencia, por socializar y discutir con empresarios la importancia del principio de Responsabilidad Demostrada que prevé el Estatuto para la Protección de Datos Personales. La guía explica paso a paso las actividades requeridas para implementar un programa integral de protección de Datos Personales al interior de la organización dirigida por el empresario.

En noviembre de 2015, la Superintendencia de Industria y Comercio puso en marcha el Registro Nacional de Bases de Datos, mediante el cual inicia la consolidación del directorio público de Bases de Datos Personales de conformidad con la Ley 1581 de 2012. Este compromiso es atendido por las directivas de **LA COMPAÑÍA** para garantizar que el Tratamiento de los Datos Personales al interior de se acomode a las últimas exigencias legales y administrativas.

V. IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 1581 DE 2012 DE LAS NORMAS QUE LA REGLAMENTAN Y DESARROLLAN.

LA COMPAÑÍA en la implementación de la Ley 1581 de 2012 y los Decretos 1377 de 2013, 886 de 2014, 1074 de 2015 y las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio recogidas en la Guía de Implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada, ha expedido los siguientes documentos:

1. El Manual de Tratamiento de Datos Personales: Es la carta de navegación en materia de Habeas Data al interior de la Compañía, por el cual se organizan los siguientes temas

- a. El contexto de la protección de Datos Personales dentro de **LA COMPAÑÍA**.
- b. La posición de **LA COMPAÑÍA** con relación al Dato Personal y las implicaciones del Tratamiento de Datos Personales.
- c. Conceptos y principios para la protección de Datos Personales al interior de **LA COMPAÑÍA**.
- d. Los procedimientos provenientes del Tratamiento de Datos Personales y de personas jurídicas, tales como recolección, archivo, almacenamiento y supresión de datos, consulta y reclamación.
- e. Las funciones de cada una de las áreas persona que están involucradas en uno o algunos de los procedimientos establecidos atrás.

2. Política de Privacidad o de Tratamiento de Datos Personales: Es el documento mediante el cual se determinan las directrices de **LA COMPAÑÍA** en la protección de Datos Personales, es dirigido al público en general, es decir a todos los Titulares cuyos datos son objeto de Tratamiento por **LA COMPAÑÍA**.

3. Política Interna de Tratamiento de Datos Personales: Es el documento que contiene directrices y procedimientos específicos para el Tratamiento interno de Datos Personales, está dirigido al personal de **LA COMPAÑÍA**, es de conocimiento interno no público.

4. Esquema General de Habeas Data/Ciclo Vital del Dato Personal, y Flujograma: Grafico que enseña la historia o Ciclo Vital del Dato que recibe Tratamiento por parte de **LA COMPAÑÍA** y áreas que participan en cada etapa del Ciclo de Vida del Dato.

5. Documento de Seguridad de la Información Personal: Contiene los procesos, parámetros, controles y esquemas generales referidos a los de seguridad informática. Delimita áreas y funciones en materia de seguridad de la información. Prevé sistema de validación de datos de salida.

6. Acuerdos de Confidencialidad para Suscribir con las Personas que Tienen Acceso a la Información Personal.

7. Autorización Empleada para Recoger Datos Personales.

8. Protocolo de Gestión de Riesgos en el Tratamiento de Datos Personales. Documento que contiene los mecanismos de atención a riesgos y amenazas a la privacidad de los Datos Personales.

VI. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Siempre que se solicite Autorización de Tratamiento de Datos Personales **LA COMPAÑÍA**, se identificará proporcionando la siguiente información:

1. Razón social.
2. Número de identificación tributaria.
3. Naturaleza jurídica.
4. Domicilio.
5. Dirección.
6. Teléfono.
7. Área designada para el Tratamiento de Datos Personales.
8. Oficial de Protección de Datos.

VII. DEBERES DE LA COMPAÑÍA

Los deberes de **LA COMPAÑÍA** son los siguientes:

1. Solicitar la Autorización respectiva de las personas naturales que tienen vínculos contractuales o legales con **LA COMPAÑÍA** (clientes, empleados, proveedores), así como de potenciales clientes, para realizar Tratamiento de Datos Personales.

Comentario:

Existen dos (2) tipos de Autorizaciones de Tratamiento de Datos Personales:

- a.** Autorización para continuar con el Tratamiento de Datos Personales de antiguos Titulares (ver título XI del presente Manual)
- b.** Autorización para el Tratamiento de Datos Personales de nuevos Titulares (ver título XI del presente Manual)

2. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del Derecho de Hábeas Data.

Comentario:

El Derecho de Habeas Data involucra las siguientes actuaciones por parte del Titular:

- c. Conocer sus datos.
- d. Actualizar sus datos.
- e. Incluir nuevos datos.
- f. Rectificar o corregir sus datos.
- g. Suprimir sus datos.

El Oficial de Protección de Datos es el designado para atender las solicitudes de los Titulares en ejercicio de sus derechos de conformidad con el procedimiento descrito en el título XVIII del presente Manual.

3. Conservar copia de la respectiva Autorización otorgada por el Titular.

Comentario:

Es importante archivar la copia de Autorización de Tratamiento, para efectos probatorios, puesto que, en cualquier momento la Superintendencia de Industria y Comercio puede requerirlo.

4. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los Datos Personales.

Comentario:

La actualización de Datos Personales se encuentra en el título XVI y la rectificación y supresión de Datos Personales en el título XVIII del presente Manual, la actualización y rectificación de Datos Personales tiene como objeto que la información contenida en Bases de Datos sea veraz, completa y real.

El Oficial de Protección de Datos supervisará la actualización, rectificación y supresión de los Datos Personales de forma coordinada con el área designada para el archivo de Habeas Data.

5. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la Autorización otorgada.

Comentario:

Se entiende por finalidad del Tratamiento: el objetivo o fin del Dato Personal, es decir para qué se utiliza el dato. La finalidad de la recolección se puede observar en la Política de Privacidad o de Tratamiento de Datos Personales. Los Derechos del Titular se pueden observar en la Política de Privacidad o de Tratamiento de Datos Personales o en el presente Manual, título VIII.



Los mecanismos para informar a los Titulares sobre la finalidad de la recolección y sus derechos en materia de Habeas Data son *F.1*

EMPLEADOS	EJEMPLO: EN EL CONTRATO DE TRABAJO
PROVEEDORES	EJEMPLO: EN EL CONTRATO DE SUMINISTRO
CLIENTES	EJEMPLO: EN EL REGISTRO DE CLIENTES

6. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. **LA COMPAÑÍA** se somete a sus Políticas de Seguridad en la Información para garantizar la privacidad de los Datos Personales que son objeto de Tratamiento.

7. Garantizar que la información que se suministre al área de almacenamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

Comentario:

Ver título XIII recolección de Datos Personales y XV almacenamiento de Datos Personales, del presente Manual.

LA COMPAÑÍA se somete a sus Políticas de Archivo para garantizar la plena conservación y actualización de los Datos Personales.

8. Actualizar la información y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada se mantenga actualizada.

Comentario:

Ver título XVI del presente Manual actualización de Datos Personales

9. Rectificar la información cuando sea incorrecta.

10. Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

11. Tramitar las consultas y reclamos de acuerdo al título XVII y XVIII del presente Manual.

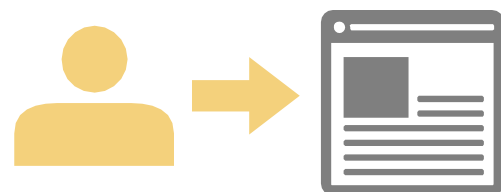
12. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.

13. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella, de conformidad con la ley (Titulares, causahabientes, representante o apoderado del Titular)

14. Registrar en la Base de Datos las leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en el título XVIII del presente Manual.

15. Insertar en la Base de Datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del Dato Personal.

16. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

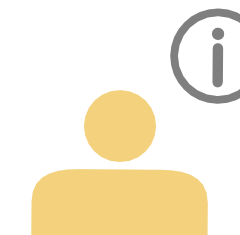


17. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares. El Oficial de Protección de Datos es el designado para esta labor.

18. Cumplir con las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

19. Usar los medios tecnológicos para salvaguardar la información. Los medios tecnológicos dispuestos para la seguridad de la información se describen en la Política de Seguridad de **LA COMPAÑÍA**.

VIII. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES



Los Titulares de Datos Personales podrán ejercer los siguientes derechos:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a LA COMPAÑÍA. Este derecho se podrá ejercer, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
2. Solicitar prueba de la Autorización otorgada a LA COMPAÑÍA, salvo que no se necesite Autorización para el Tratamiento de Datos Personales.
3. Ser informado por **LA COMPAÑÍA**, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a los Datos Personales del Titular.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones.
5. Revocar la Autorización y/o solicitar la supresión del dato en cualquier momento excepto que exista una obligación legal o contractual con **LA COMPAÑÍA**, que obligue al Titular a mantener sus datos en Base de Datos.
6. Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Comentario:

No se necesita Autorización para el Tratamiento de Datos Personales en los siguientes casos:

- a. Cuando la información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial. Sin embargo para que aplique esta excepción se deben cumplir los siguientes requisitos:
 - La solicitud de información que realiza la autoridad administrativa debe estar relacionada con las funciones de dicha entidad.
 - La autoridad administrativa debe dar cumplimiento a las normas que componen el régimen de protección de Datos Personales.
- b. Datos de naturaleza pública.
- c. Casos de urgencia médica o sanitaria. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- d. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

IX. LEGITIMACIÓN PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.



Los derechos de los Titulares establecidos en la Ley, podrán ser ejercidos por las siguientes personas:

1. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el Responsable.

Comentario:

Se acreditará como Titular:

Con el documento de identificación, cedula de ciudadanía, cedula de extranjería

2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.

Ejemplo:

La palabra causahabientes se refiere a las personas que pueden ejercer derechos por causa de la muerte del titular. Estos podrán ser:

- a. Los hijos del Titular difunto.
 - b. Los padres y cónyuge del Titular difunto.
 - c. Los hermanos del Titular difunto.
- Los hijos de los hermanos del Titular difunto

Comentario:

Se acreditará como causahabientes con:
Registro civil de los causahabientes

3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.

Ejemplo:

Representante y/o apoderado del Titular, puede ser cualquier persona autorizada por Ley o por el Titular, para ejercer los derechos a nombre del Titular.

a. Representante Legal: Se necesita la Autorización del representante legal de un menor de edad para poder tratar los Datos Personales de los menores, normalmente los representantes legales de los menores son sus padres.

b. Apoderado del Titular: Un Titular autoriza a un abogado para que interponga a su nombre queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio o reclamación, consulta frente al responsable.

Comentario:

Se acreditará la representación legal o el apoderado del Titular así:

- a. Registro civil del menor cuando representa su padre (representación legal)
- b. Poder (en caso de apoderado)

4. Por estipulación a favor de otro o para otro. (Esta figura normalmente se utiliza en el sector asegurador)

X. SUPRESIÓN Y/O REVOCATORIA DE AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

El área encargada del Tratamiento de Datos Personales, deberá suprimir los datos cuando así lo solicite el Titular quien tiene derecho a revocar la Autorización concedida con anterioridad, sin embargo, cuando sean necesarios los Datos Personales para la aplicación de la Ley o la ejecución de un contrato no procederá a realizar la supresión o revocatoria de la Autorización.



XI. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. Tipo de Autorizaciones de Tratamiento de Datos Personales:

a. Autorización para el Tratamiento de Datos Personales de nuevos Titulares.

b. Autorización para continuar el Tratamiento de Datos Personales de antiguos Titulares.

Ejemplo:

- a. Hay supresión: Cualquier persona natural, solicita que sea suprimido de la Base de Datos su correo electrónico personal, puesto que no quiere recibir información de terceros para becas y estímulos.
- b. No hay supresión:

- En virtud de un contrato:
El empleado de **LA COMPAÑÍA**, que solicita sea suprimido de la Base de Datos su nombre, dirección y teléfono. Tal supresión no procederá, puesto que, esos datos son proporcionados en virtud de un contrato de trabajo y se requieren para el cumplimiento de las obligaciones en esa relación laboral.

Comentario A

Se entenderá como nuevos Titulares las personas naturales, cuyos Datos Personales se han recolectado con posterioridad a la fecha de emisión de la Política de Tratamiento de Información de **LA COMPAÑÍA**.

Comentario B

Se entenderá como antiguos Titulares las personas naturales cuyos Datos Personales se han recolectado con anterioridad a la emisión de la Política de Tratamiento de Información de **LA COMPAÑÍA**.

2. Contenido de la Autorización de Tratamiento de Datos Personales:

Toda Autorización para Tratamiento de Datos Personales expedida por **LA COMPAÑÍA** deberá informar al Titular lo siguiente:

- a. El Tratamiento al cual serán sometidos los Datos Personales, se describe en la finalidad del Tratamiento. Las finalidades específicas del Tratamiento deberán incorporarse en Política de Privacidad o de Tratamiento de Datos Personales de **LA COMPAÑÍA**.
- b. Informarle al Titular los Datos Personales que serán recolectados.

Comentario:

En Política de Privacidad o de Tratamiento de Datos Personales, se pueden observar los datos que son recolectados por **LA COMPAÑÍA**.

- c. El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, por ejemplo hobbies o gustos.
- d. Los derechos que le asisten como Titular.
- e. La identificación, dirección física o electrónica y teléfono de **LA COMPAÑÍA**.

estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la Autorización del Titular.

- 4. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.



- 5. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.



LA COMPAÑÍA no tratará Datos Sensibles, excepto cuando se encuentre en alguna de las causales establecidas anteriormente. De tratarse Datos Sensibles por **LA COMPAÑÍA**, según los parámetros establecidos atrás, informará en la Autorización lo siguiente:

- a. Que el Titular no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- b. Cuáles datos van a ser objeto de Tratamiento
- c. Cuáles son las finalidades del Tratamiento.

LA COMPAÑÍA no podrá condicionar a que el Titular suministre Datos Personales Sensibles.

RECOLECCIÓN DE DATOS XIII. PERSONALES - PROCEDIMIENTO

La Superintendencia de Industria y Comercio en cualquier momento podrá solicitar a **LA COMPAÑÍA** el procedimiento de recolección de Datos Personales.

Este procedimiento puede ser objeto de cualquier modificación en sus términos, etapas y funciones, como también ser objeto a cualquier adición.

1. Áreas encargadas de la recolección de Datos Personales:

El área encargada de la recolección de Datos Personales deberá ser indicada en la Política Interna de Tratamiento de Datos Personales.

2. Canales o medios por los cuales se recolecta información:

Los canales o medios por los cuales se recolectan Datos Personales deberá ser indicada en la Política Interna de Tratamiento de Datos Personales.

3. Funciones de las áreas que se ocupan de recolectar Datos Personales:

- a. Recolectar los Datos Personales relacionadas con sus respectivas áreas.
- b. Solicitar la Autorización de Tratamiento de Datos Personales a los Titulares de los Datos Personales.
- c. Verificar que las Autorizaciones hayan sido firmadas por los Titulares de Datos Personales y que los Datos Personales recolectados sean correctos.
- d. Guardar copia de la Autorización de Tratamiento de Datos Personales.
- e. Solicitar únicamente los Datos Personales establecidos en la Política de Tratamiento de Información.
- f. Usar los Datos Personales de acuerdo a las finalidades establecidas en la Política de Tratamiento de Información

XII. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE SENSIBLES. PROHIBIDO

www

- 1. El Titular haya dado su Autorización explícita a dicho Tratamiento.
- 2. El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su Autorización.

- 3. El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En

4. Procedimiento de recolección:

a. Solicitar a los Titulares de Datos Personales la Autorización de Tratamiento de Datos Personales.

b. Remitir la copia virtual o física de las Autorizaciones al área encargada del archivo a más tardar a los dos (2) días hábiles siguientes a la Autorización del Titular y suministrar los Datos Personales recolectados al área encargada del almacenamiento de dichos datos.

XIV. ARCHIVO - PROCEDIMIENTO

La Superintendencia de Industria y Comercio en cualquier momento podrá solicitar a **LA COMPAÑÍA** el procedimiento de archivo de Datos Personales.

1. Área encarga del archivo:

El área encargada del archivo deberá ser indicada en la Política Interna de Tratamiento de Datos Personales



2. Documentos que se archivan

a. Copias virtuales o físicas de las Autorizaciones de Tratamiento de Datos Personales recolectados con anterioridad a la emisión de la Política de Tratamiento.

b. Copias virtuales o físicas de la Autorizaciones de Datos Personales recolectados posterior a la emisión de la Política de Tratamiento.

c. Las consultas interpuestas por el Titular o cualquier persona legitimada de acuerdo al título IX del presente Manual.

d. Las reclamaciones interpuestas por el Titular o cualquier persona legitimada de acuerdo al título IX del presente Manual.

e. Las solicitudes de supresión o revocatoria de Autorización de Tratamiento de Datos Personales interpuesto por el Titular o cualquier persona legitimada de acuerdo al título IX del presente Manual.

f. Las respuestas de **LA COMPAÑÍA** a las consultas, reclamaciones y solicitudes de supresión o revocatoria de Autorización de Tratamiento de Datos Personales.

3. Funciones del área encargada del archivo:

a. Recibir y archivar los documentos.

b. Velar que dichos documentos no se extravíen, dañen, deterioren, o se adulteren.

4. Procedimiento de archivo:

a. Recibidos los documentos de las áreas encargadas de recolectar Datos Personales o las áreas encargadas de responder consultas, reclamaciones y supresión o revocatoria de Autorización de Datos Personales. Si dichos documentos constan en físico deberá archivar en medio físico (como por ejemplo en carpetas) y si los documentos se encuentra en correo electrónico o cualquier otro medio virtual deberá ser archivado en medio virtual y cumplir con los requisitos exigidos por la Ley 527 de 1999.

b. El encargado del archivo deberá archivar estos documentos inmediatamente a su recibo.

Comentario

De acuerdo al tenor del artículo 12 de la Ley 527 de 1999, cuando la ley requiere que ciertos documentos virtuales sean conservados, deberán cumplir las siguientes condiciones:

1. Que la información que contengan sea accesible para su posterior consulta.

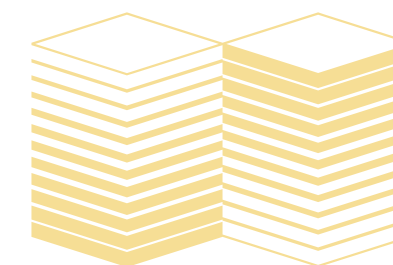
2. Que el mensaje de datos o el documento sea conservado en el formato en que se haya generado, enviado o recibido o en algún formato que permita demostrar que reproduce con exactitud la información generada, enviada o recibida, y

3. Que se conserve, de haber alguna, toda información que permita determinar el origen, el destino del mensaje, la fecha y la hora en que fue enviado o recibido el mensaje o producido el documento.

XV. ALMACENAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Superintendencia de Industria y Comercio en cualquier momento podrá solicitar a **LA COMPAÑÍA** el procedimiento de almacenamiento de Datos Personales en Base de Datos.

Este procedimiento puede ser objeto de cualquier modificación en sus términos, etapas y funciones, así como también ser objeto a cualquier adición. El almacenamiento de dichos datos.



XVI. ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES

La Superintendencia de Industria y Comercio en cualquier momento podrá solicitar a **LA COMPAÑÍA**, el procedimiento de Actualización de Datos Personales.

Este procedimiento puede ser objeto de cualquier modificación en sus términos, etapas y funciones, así como también ser objeto a cualquier adición.

1. Aplicación del proceso de actualización

El proceso de actualización únicamente se aplicara para Datos Personales proveniente de personas naturales.

2. Procedimiento de actualización

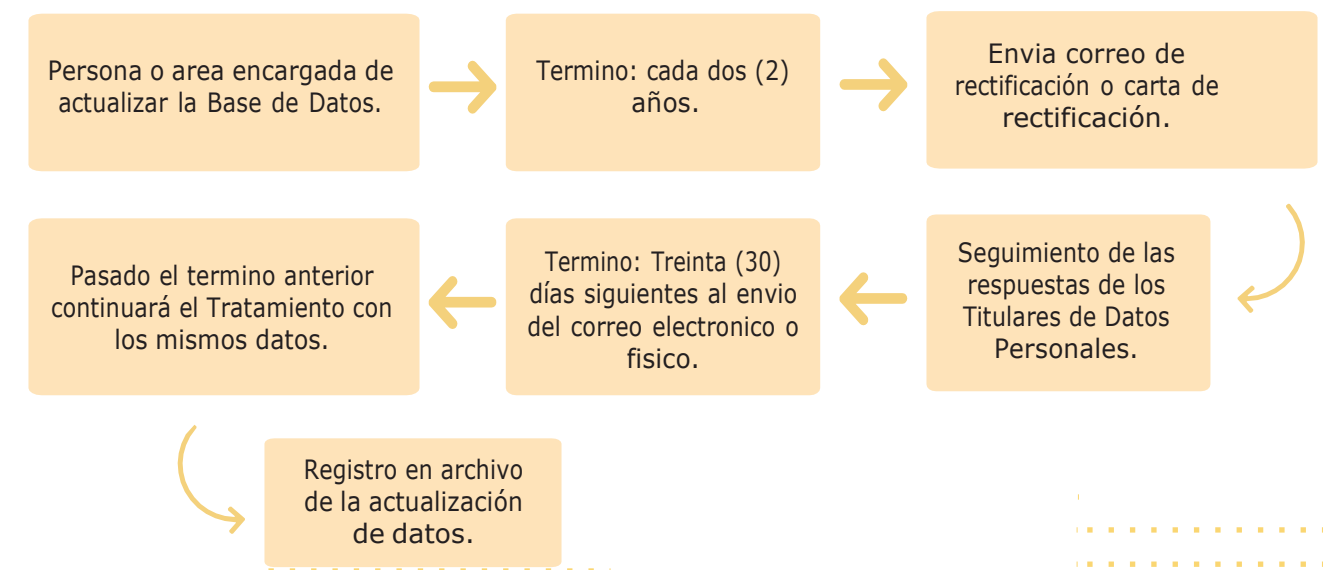
LA COMPAÑÍA, en un periodo de cada dos (2) años contados a partir de la entrada en vigencia de las Políticas de Privacidad, rectificará que los Datos Personales recolectados y objeto de Tratamiento que se encuentren en sus Bases de Datos, estén actualizados. Por lo anterior,

LA COMPAÑÍA al término de los dos (2) años, enviará consulta vía correo electrónico institucional a cada uno de los Titulares, para rectificar información contenida en sus Bases de Datos, con el fin de que estos rectifiquen la información.

Si corrido el término de treinta (30) días siguientes al envío del correo electrónico de rectificación de información, el Titular no se pronuncia, **LA COMPAÑÍA** entenderá que esta información está actualizada, con lo cual, hasta el próximo término se enviará nuevamente el correo electrónico de rectificación de información. Lo anterior no impide que el Titular en cualquier momento solicite la actualización de sus Datos Personales mediante el procedimiento de reclamación.

Comentario

Los términos establecidos para el proceso de actualización son sugeridos, sin embargo pueden ser objeto de modificación.



1. Área designada para el almacenamiento de Datos Personales:

El área designada para el almacenamiento deberá ser indicada en la Política Interna de Tratamiento de Datos Personales.

Funciones del área encargada de almacenar los Datos Personales:

a. Almacenar en la Base de Datos de **LA COMPAÑÍA**, los datos suministrados por las áreas encargadas de recolectar Datos Personales.

b. El área de almacenamiento será la única que podrá actualizar, corregir, incluir o suprimir Datos Personales directamente de la Base de Datos.

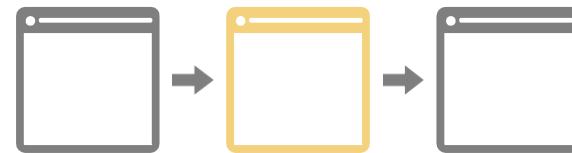
c. Velar por la seguridad y privacidad de la información.

d. Hará lo posible para impedir la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.

e. Registrar en la Base de datos las leyendas "reclamo en trámite" o "información en discusión judicial".

f. Informar cuando se presente vulneraciones a los códigos de seguridad.

g. Tomar las medidas tecnológicas para manejar las Bases de Datos.



2. Procedimiento de almacenamiento

Una vez recolectados los Datos Personales, estos se suministrarán al área encargada del almacenamiento en el término estipulado en el título XIII del presente Manual. El área encargada organizará los Datos Personales en una Base de Datos que se encuentra ubicada en un Servidor dispuesto por **LA COMPAÑÍA** para tal fin.

Igualmente el área encargada del almacenamiento deberá actualizar, modificar, corregir o suprimir los Datos Personales que reposan en la Base de Datos de **LA COMPAÑÍA**, cuando las áreas encargadas de resolver consultas, reclamaciones y solicitudes de supresión o revocatoria de Autorización de Tratamiento, en su respuesta concedan la actualización, modificación, corrección o supresión solicitada por el Titular del Dato Personal o las personas legitimadas de acuerdo al título IX del presente Manual.



XVII. PROCEDIMIENTO DE CONSULTA

El procedimiento de consulta está reglamentado por la Ley 1581 de 2012, por lo tanto los términos de sus actuaciones no podrán ser objeto de modificación por parte de **LA COMPAÑÍA**

1. Persona o área encargada de recibir las consultas y área encargada de responder las consultas

La persona o área encargada de recibir las consultas y área encargada de responder las consultas deberá ser indicada en la Política de Privacidad o de Tratamiento de Datos Personales y en la Política Interna de Tratamiento de Datos Personales.

2. Objeto del proceso

La consulta por parte del Titular de sus Datos Personales.

3. Legitimados y medio por el cual se interpone las consultas:

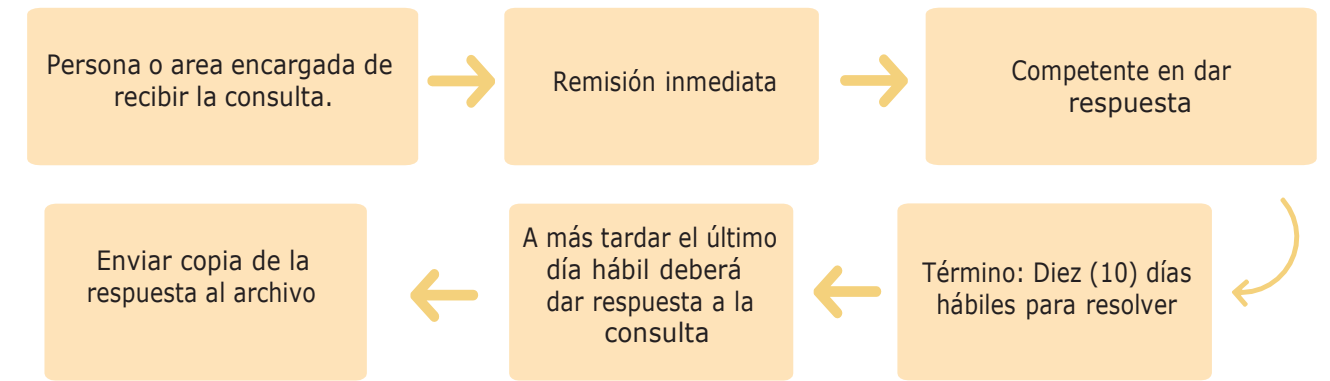
Los Titulares de Datos Personales (o cualquier persona legitimada) podrán solicitar la consulta de sus Datos Personales al correo electrónico designado para el efecto.

4. Requisitos que deben contener las consultas El área encargada de responder deberá verificar que las consultas presentadas cumplan los siguientes requisitos:

- La identificación completa del Titular.
- Los Datos Personales que quieren ser consultados.
- Dirección.
- Correo electrónico.
- En caso de ser causahabientes o cualquier otra persona legitimada de acuerdo al título IX el presente Manual se deberá anexar el respectivo documento que demuestre su legitimidad.

5. Procedimiento de consulta

- La persona o área responsable de recibir las consultas deberá remitir inmediatamente la consulta al área encargada de responder.
- La consulta será atendida por el área encargada de responder en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la consulta por correo electrónico de **LA COMPAÑÍA**.
- Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, el área encargada de responder informará al interesado expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su solicitud, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- La respuesta a la consulta deberá comunicarse al Titular o a la persona legitimada de acuerdo al título IX del presente Manual, dentro del término de los diez (10) días hábiles y por el mismo medio por el cual se interpuso la consulta.
- Resuelta la consulta se enviará copia de ésta al área encargada del archivo.



XVIII. PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

El procedimiento de reclamo está reglamentado por la Ley 1581 de 2012, por lo tanto los términos de sus actuaciones no podrán ser objeto de modificación por parte de **LA COMPAÑÍA**.

1. Persona o área encargada de recibir los reclamos y área encargada de responder los reclamos:

La persona o área encargada de recibir y responder los reclamos deberá ser indicada en la Política de Tratamiento de Información.

2. Objeto del proceso: La reclamación tendrá como objeto:

- Corrección.
- Actualización.
- Supresión o revocatoria de la Autorización de Tratamiento de Datos Personales
- Reclamar el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.

3. Legitimados y medio por el cual se interpone las reclamaciones:

Los Titulares de Datos Personales (o cualquier persona legitimada) podrá solicitar la reclamación al correo electrónico designado para el efecto.

4. Requisitos que debe contener el reclamo:

El área encargada de responder deberá verificar que los reclamos presentados cumplan los siguientes requisitos:

- La identificación completa del Titular.
- Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
- Dirección del domicilio.
- Correo electrónico.
- En caso de ser causahabientes o cualquier otra persona legitimada de acuerdo al título IX del presente Manual se deberá anexar el respectivo documento que demuestre su legitimidad.
- Acompañamiento de los documentos que el Titular, causahabiente o cualquier otra persona legitimada de acuerdo al título IX del presente Manual.

5. Procedimiento del reclamo FIG 1.

a. La persona o área responsable de recibir las reclamaciones deberá remitir inmediatamente la reclamación al área encargada de responder.

b. La reclamación deberá ser atendida en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la consulta por correo electrónico. 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 no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

c. 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.



d. Si el reclamo resulta incompleto LA COMPAÑÍA requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurrido dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, LA COMPAÑÍA entenderá, que el Titular, causahabiente o cualquier otra persona legitimada de acuerdo al título IX del presente Manual ha desistido del reclamo.

e. Una vez recibido el reclamo completo, el área encargada de dar respuesta, informará inmediatamente al área de almacenamiento, incluir en la Base de Datos de LA COMPAÑÍA.

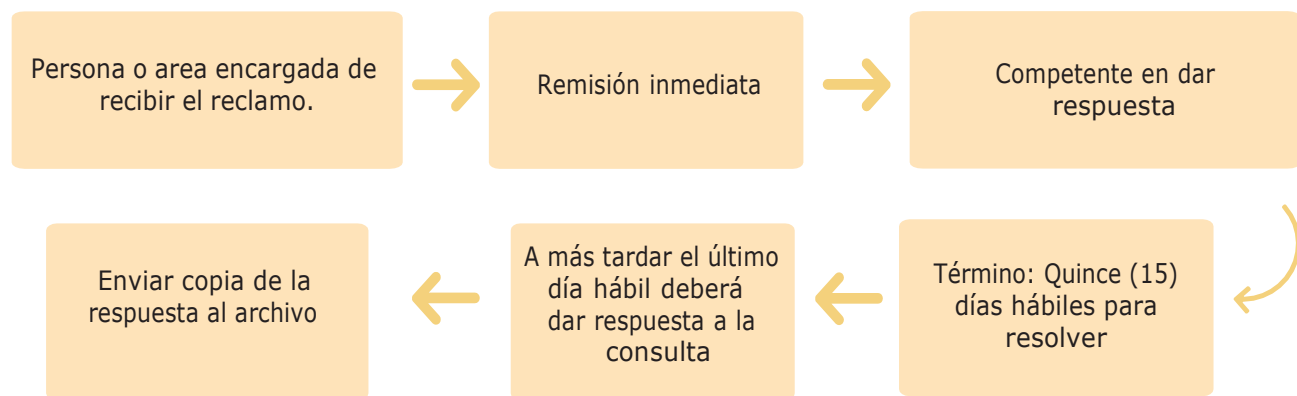


FIG 1.

6. Proceso de reclamación – supresión y/o revocatoria de la Autorización de Tratamiento de Datos

Cuando se solicite en la reclamación la supresión y/o revocatoria de la Autorización de Tratamiento de Datos Personales se deberán seguir las mismas reglas establecidas para la reclamación en general.

No obstante lo anterior, se trata en un acápite especial el tema de la supresión y/o revocatoria de la Autorización de Tratamiento de Datos Personales, puesto que, el área encargada de resolver este tipo de reclamaciones deberá observar y verificar si el Titular tiene un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos de LA COMPAÑÍA.

Si el área encargada concluye que los Datos Personales pueden ser suprimidos puesto que no hay una obligación legal o contractual para mantener en la Base de Datos se hará lo siguiente:

a. El área encargada de dar respuesta al reclamo informará de la supresión o la revocatoria de la Autorización de Tratamiento al área de almacenamiento de datos, a más tardar el último día hábil del término de respuesta. Éste último dejará constancia o registro con fecha y hora.

b. El área encargada de dar respuesta al reclamo comunicará y archivará de acuerdo al procedimiento general de reclamo.

- En caso contrario, es decir, de existir una relación legal o contractual que obligue al Titular de mantener sus Datos Personales en la Base de Datos, el área encargada de dar respuesta al reclamo deberá hacer lo siguiente:
 - a. Argumentar la existencia de la relación legal o contractual que impide la supresión o revocatoria de la Autorización de Tratamiento.
 - b. El área encargada de dar respuesta al reclamo comunicará y archivará de acuerdo al procedimiento general de reclamo.



MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE XIX. PRIVACIDAD O DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.



En caso de haber cambios sustanciales en el contenido de la Política de Tratamiento de Información de LA COMPAÑÍA referidos a:

LA COMPAÑÍA deberá comunicar estos cambios al Titular antes de o a más tardar al momento de implementar la nueva política.

1. Identificación del Responsable.
2. La finalidad del Tratamiento de los Datos Personales.
3. Cualesquiera otros cambios que puedan afectar el contenido de la Autorización.

Si LA COMPAÑÍA modifica las finalidades específicas del Tratamiento deberá obtener del Titular una nueva Autorización.

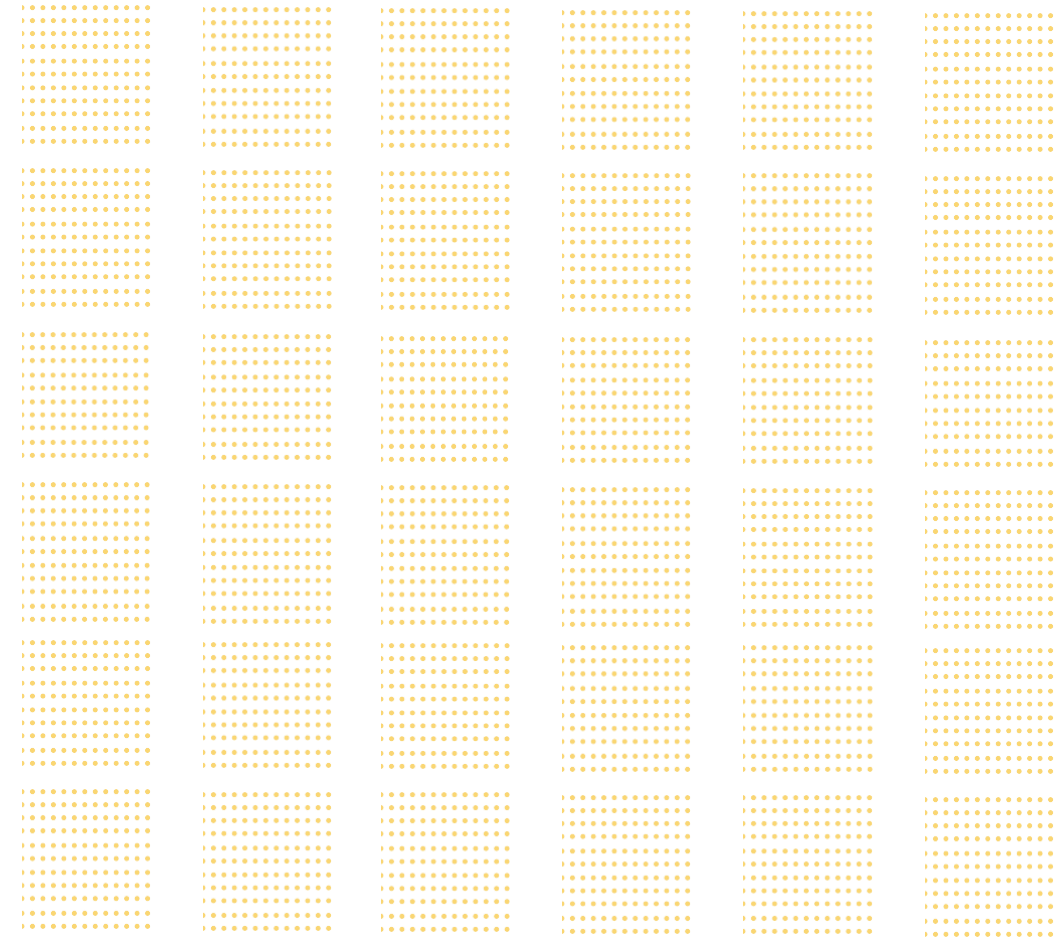
XX. LIMITACIONES TEMPORALES AL TRATAMIENTO DE DATOS



De acuerdo al Decreto 1377 de 2013, LA COMPAÑÍA sólo podrá recolectar, almacenar, usar o circular los Datos Personales de una persona, 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.

Una vez cumplida la o las finalidades del Tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, LA COMPAÑÍA deberá proceder a la supresión de los Datos Personales en su posesión.

Como excepción a lo anterior LA COMPAÑÍA podrá conservar los Datos Personales cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.



LIMITACIONES TEMPORALES AL TRATAMIENTO DE DATOS LEY 2003

Cumplir con todas las obligaciones laborales y prestacionales con los trabajadores que se encuentren a su cargo, y sean designados por EL CONTRATISTA a la ejecución del objeto del contrato.

4.11. EL CONTRATISTA se obliga para con EL CONTRATANTE a seguir las pautas de cobro establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en la circular 048 del 2008 y la Ley 2900 de 2023. Gestionar debidamente con profesionalismo, de manera respetuosa y en horarios adecuados que no afecten la intimidad personal y familiar del deudor. En concreto, el horario para contactar a los clientes o deudores debe ser entre lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 am a 3:00 pm, excluyendo cualquier tipo de contacto con el consumidor los domingos y días festivos. De esto se dejará toda la constancia documental pertinente. Una vez establecido un contacto directo con el deudor, este no podrá ser contactado mediante varios canales dentro de una misma semana ni en más de una ocasión durante el mismo día. Dejar constancia de la gestión de cobro realizada y evidencia registrada en el software de cobranza.

Realizar la grabación de las llamadas de conformidad a lo previsto en las Circulares Externas 048 y 052 de la Superintendencia Financiera y demás normas que la aclaren modifiquen o adicionen, por todo el tiempo de vigencia del contrato. Realizar la gestión comercial de cobro solamente a través del canal autorizado por el deudor para tales fines, conforme a la autorización que este entregó.

De igual manera, esta totalmente profito consultarle al deudor los motivos de su mora en las gestiones de cobranza EL CONTRATISTA declara que ha sido informado de todas las disposiciones de la Ley 2300 de 2023 y reconoce que la obligatoriedad de su implementación recae en el objeto de la prestación de su servicio