

MANUAL DE MANEJO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES



En cumplimiento de la ley 1581 de 2011 se adopta el presente manual interno de procedimientos y directrices para el tratamiento de datos personales .

El presente manual tiene como propósito permitir al titular de la información el libre ejercicio del derecho de Habeas Data o autodeterminación informática estableciendo un procedimiento para que pueda conocer, actualizar y rectificar su información personal contenida en las bases de datos y archivos de la empresa.

DISPOSICIONES GENERALES

1. Este manual fue elaborado teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en la Constitución Política, la ley 1581 de 2012, y su decreto reglamentario No 1377 de 2013
2. Este manual se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje CONSULTORES URBANOS S.A.S.
3. Para la aplicación de este manual, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la ley 1581 de 2012, se entiende por:
 - a. Autorización: consentimiento previo , expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales
 - b. Aviso de privacidad: documento físico electrónico o en cualquier otro formato generado por el responsable que se pone a disposición del titular para el tratamiento de sus datos personales. En el aviso de privacidad se le comunica a l titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que sean aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se le pretende dar a los datos personales.
 - c. Base de datos: conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
 - d. Dato personal: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
 - e. Dato privado: aquel que por su naturaleza reservada e íntima solo es relevante para el titular.
 - f. Datos sensibles : aquellos que afectan la intimidad del titular
 - g. Encargado del tratamiento: persona natural o jurídica, pública o privada, que por si misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable
 - h. 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.
 - i. Titular: Persona natural a quien se refiere la información que reposa en el banco de datos
 - j. Tratamiento: operación o conjunto de operaciones sobre datos personales tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos
4. Para la protección y garantía del derecho fundamental de habeas data se tendrán en cuenta los siguientes principios en cuanto a la recolección, uso y tratamiento de los datos personales:
 - a. Principio de veracidad o calidad: la información contenida en las bases de datos debe ser veraz, actualizada, completa, exacta, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos incompletos o fraccionados que induzcan al error
 - b. Principio de finalidad: el tratamiento de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima, la cual debe ser informada al titular
 - c. Principio de acceso y circulación restringida: los datos personales , salvo información pública, no podrán ser accesible por internet o cualquier otro medio de divulgación masiva , salvo cuando el acceso es controlable
 - d. Principio de seguridad: la información sujeta a tratamiento se deberá proteger mediante el uso de medidas técnicas, humanas y administrativas para otorgar seguridad a los registros evitando la adulteración , pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento



- e. Principio de confidencialidad: todas las personas que intervengan en el tratamiento de los datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información
- f. Principio de libertad: el tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular, los datos personales no podrán ser obtenidos ni divulgados sin previa autorización o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento

DERECHOS DE LOS TITULARES Y DEBERES DEL RESPONSABLE

- 5. En el tratamiento de los datos personales, CONSULTORES URBANOS S.A.S. respetará los derechos del titular de la información contenidos en el artículo 8 de la ley 1581:
 - a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento
 - b. Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento
 - c. Ser informado, previa solicitud sobre el uso que se le ha dado a sus datos personales
 - d. Presentar ante la superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifique o complemente; una vez se haya agotado el trámite ante el responsable del tratamiento
 - e. Revocar la autorización y/o supresión de datos cuando en el tratamiento no se han respetado los derechos y garantías constitucionales
 - f. Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento
- 6. CONSULTORES URBANOS S.A.S en calidad de responsable de la información, cumple con los siguientes deberes
 - a. Garantizar al titular el ejercicio pleno y efectivo del derecho de Habeas Data
 - b. Solicitar y conservar en las condiciones previstas en la ley 1581 de 2012 copia de la respectiva autorización, otorgada por el titular
 - c. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada
 - d. Conservar la información en condiciones de seguridad evitando adulteraciones, pérdidas o consultas no autorizadas
 - e. Garantizar que la información que se le suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible
 - f. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de datos
 - g. Informar a solicitud del titular, sobre el uso dado a sus datos
 - h. Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la ley 1581 de 2012
 - i. Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por la autoridad competente
 - j. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio
 - k. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que están facultadas para ello
 - l. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones en los códigos de seguridad que pongan en peligro la administración de los datos
 - m. Cumplir las instrucciones y requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio

PROCEDIMIENTO PARA AL ATENCION DE CONSULTAS Y RECLAMOS POR PARTE DE LOS TITULARES

- 7. La dependencia responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular puede ejercer el derecho a conocer, actualizar, rectificar o suprimir un dato o rectificar la autorización en los términos de ley es la gerencia de la empresa ubicada en la ciudad de



Medellín, en la Calle 30 A No. 82 A -21 oficina 1401 y con el correo electrónico consultoresurbanosaiz@gmail.com

8. Para la presentación de consultas, el titular de la información podrá optar por presentar la solicitud personalmente, por medio escrito o por medio electrónico; 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 le informará al interesado expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en la que se atenderá dicha consulta, la cual en ningún caso puede superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término
 - 8.1. Si la consulta se refiere a un titular fallecido, el cónyuge o compañero permanente, hijo o familiar deben presentar solicitud escrita, acompañada del certificado de defunción del titular y presentar las pruebas que acrediten su calidad
9. 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 la ley 1581 de 2012, podrán presentar reclamo ante el área responsable, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:
 - a. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al área responsable, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y la dirección, acompañado de los documentos que se quieran hacer valer; si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesada 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 de dicho reclamo; en caso de que la empresa 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
 - b. 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 mayor a dos (2) días hábiles; dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido
 - c. El término máximo para atender un 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 la razón de la demora en la atención de dicho reclamo, demora que en todo caso no debe ser superior a ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término

AUTORIZACION

10. La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales, requiere del consentimiento previo, libre expreso e informado del titular, y el administrados de los mismos debe disponer de los mecanismos necesarios para obtener constancia de dicha autorización por parte de los titulares
11. El aviso de privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato conocido o por conocer que está a disposición del titular a través del cual se informan las políticas de tratamiento de información que serán aplicadas a sus datos personales; este aviso contiene la siguiente información:
 - a. Identidad, domicilio y datos de contacto del responsable
 - b. Tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo
 - c. Los mecanismos generales para que el titular conozca la política de tratamiento de la información y como puede acceder o consultar la misma
12. Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de los datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual, para ello CONSULTORES URBANOS S.A.S. deberá establecer



mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento al menos por el mismo medio que lo otorgó

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocatoria del consentimiento puede darse, la primera puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es que CONSULTORES URBANOS S.A.S. debe dejar de tratar por completo los datos del titular, la segunda puede ocurrir sobre tipos de tratamientos determinados como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercados, con la segunda modalidad, esto es, con la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines de tratamiento que el responsable de conformidad con la autorización otorgada, puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo

SEGURIDAD DE LA INFORMACION

13. En desarrollo del principio de seguridad establecido en la ley 1581 de 2012 CONSULTORES URBANOS S.A.S. adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento
14. El desarrollo de esta política, se establecen las siguientes prohibiciones y sanciones como consecuencia de su incumplimiento:
 - Se prohíbe el acceso, uso, gestión, cesión, comunicación, almacenamiento y cualquier otro tratamiento de datos personales de carácter sensible sin autorización del titular del dato personal; el incumplimiento de esta prohibición por parte de los colaboradores de la empresa será considerado como falta grave, que podrá dar terminación de la relación laboral, lo anterior sin perjuicio de las acciones legales adicionales a que haya lugar
 - Se prohíbe el tratamiento de datos personales de niños y adolescentes menores de edad , salvo autorización expresa de sus representantes legales
15. Las bases de datos tendrán una vigencia de 20 años
16. El presente documento rige a partir del 1 de Abril de 2016
Para mayor información, favor comunicarse al correo electrónico dispuesto para tal fin consultoresurbanosaiz@gmail.com o al teléfono 4188983 en Medellín