

MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER RECLAMOS DE LOS TITULARES DE INFORMACIÓN PERSONAL DE EL GRUPO EMPRESARIAL SERVIRED S.A.

EL GRUPO EMPRESARIAL SERVIRED S.A., identificado bajo el NIT 805003010 - 8, con domicilio en la Carrera 10 # 12 – 25 en la ciudad de Jamundí, Valle del Cauca, Colombia, sociedad interesada en respetar la privacidad y el derecho fundamental de habeas data de los titulares de datos personales que se encuentran en nuestras bases de datos y archivos, en su calidad de **responsable del tratamiento** de acuerdo a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, en adelante SERVIRED, informa a sus *grupos de interés*, identificados como ACCIONISTAS, TRABAJADORES, APRENDICES Y CANDIDATOS A VACANTES, CLIENTES y PROVEEDORES, y en general a todos los titulares de información personal sobre el contenido del presente manual interno de políticas y procedimientos para atender reclamaciones de los titulares de información personal.

1. INTRODUCCIÓN

Precepto constitucional, consagrado en el artículo 15 de la constitución colombiana determina que *“todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y 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 (...)”*, integrando de esta manera tres (3) derechos fundamentales autónomos, a saber, intimidad, buen nombre y *habeas data*.

En este documento se desarrolla el precepto constitucional de **“habeas data”**, el cual es entendido como el derecho que garantiza y protege todo lo relacionado con el conocimiento, actualización, rectificación y oposición de la información personal contenida en bases de datos y archivos, y el cual ha sido desarrollado y protegido mediante la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

La Corte Constitucional colombiana, a partir del año de 1995, empezó a interpretar el habeas data como un derecho autónomo cuya esencia es la autodeterminación informática y la libertad, *incuida la libertad económica*¹. El derecho de **habeas data** debe entonces entenderse como un derecho fundamental autónomo que se compone de dos elementos: la autodeterminación informática y la libertad. *“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y 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 (...)”*.

2. OBJETIVO

El presente documento responde a la obligación que tiene todo responsable del tratamiento e información personal, de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley y asegurar el correcto ejercicio de los derechos de habeas data. Es así como este manual tiene como objetivo informar y permitir el correcto ejercicio de habeas data a todas las personas que tengan sus datos en bases de datos o archivos de Grupo Empresarial Servired S.A., De esta forma, se garantiza que todos los titulares de información de carácter personal podrán en cualquier momento: *conocer, actualizar, rectificar y suprimir* los datos que se encuentren en nuestras bases de datos y/o archivos.

¹ Aparte de la sentencia c 748-2011.

MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER RECLAMOS DE LOS TITULARES DE INFORMACIÓN PERSONAL DE EL GRUPO EMPRESARIAL SERVIRED S.A.

Este manual se aplicará de forma obligatoria por parte Servired a todos los datos de carácter personal que se encuentren en alguna de nuestras bases de datos o archivos bien sea porque usted los facilitó o mantiene vigente algún tipo de relación comercial con Servired s.a.

3. DEFINICIONES.

- 3.1. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales. (Fuente: Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012).
- 3.2. **Base De Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento. (Fuente: Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012).
- 3.3. **Consentimiento del titular:** Es una manifestación de la voluntad, informada, libre e inequívoca, a través de la cual el titular de los datos de carácter personal acepta que un tercero utilice su información con fines comerciales.
- 3.4. **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 éstos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. (Fuente: Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012).
- 3.5. **Datos de carácter personal:** Se refiere a la información de las personas naturales (identificadas o identificables), relativa tanto a su identidad (nombre y apellidos, domicilio, filiación, etc.) como a su existencia y ocupaciones (estudios, trabajo, enfermedades, etc.)
- 3.6. **Dato Público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados, de conformidad con la presente ley. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas. (Fuente: Ley Estatutaria 1266 de 2008).
- 3.7. **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, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la presente ley. (Fuente: Ley Estatutaria 1266 de 2008).
- 3.8. **Dato Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular. (Fuente: Ley Estatutaria 1266 de 2008).
- 3.9. **Encargado del tratamiento:** Es quien manipula los datos de carácter personal, pero no decide cómo, ni con qué fin. Su trabajo es operativo y se hace con base a las indicaciones e instrucciones del responsable del tratamiento.

MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER RECLAMOS DE LOS TITULARES DE INFORMACIÓN PERSONAL DE EL GRUPO EMPRESARIAL SERVIRED S.A.

- 3.10. Habeas Data:** Es el derecho que todo titular de información tiene de conocer, actualizar, rectificar u oponerse a la información concerniente a sus datos personales.
- 3.11. Protección de datos de carácter personal:** Es un derecho fundamental que tienen todas las personas naturales. Busca la protección de su intimidad y privacidad frente a una posible vulneración por el tratamiento indebido de datos personales capturados por un tercero.
- 3.12. Reclamo:** 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. (Fuente: Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012).
- 3.13. 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. (Fuente: Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012).
- 3.14. Tratamiento:** Cualquier operación o procedimientos físicos o automatizados que permita captar, registrar, reproducir, conservar, organizar, modificar, transmitir los datos de carácter personal.
- 3.15. Tratamiento de los datos:** Como regla general se requiere el consentimiento por parte del titular de los datos personales para poder realizar cualquier tratamiento de sus datos.
- 3.16. Titular de los datos personales:** Es la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento por parte de un tercero.

4. AMBITO DE APLICACIÓN.

Este manual se aplicará sin excepción a todos los datos de carácter personal registrados en soportes físicos o lógicos objeto de tratamiento por parte de SERVIRED en condición de responsable, tal como es definido por la Ley 1581 de 2012.

5. REQUISITOS ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE TIPO SENSIBLE.

5.1. Datos personales de niños y adolescentes contemplados en este manual:

SERVIRED llevará a cabo el tratamiento de datos personales de menores o adolescentes de acuerdo a las siguientes condiciones:

- 5.1.1** Responder y respetar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- 5.1.2** Asegurar por parte del responsable el respeto a sus derechos fundamentales.
- 5.1.3** Que en la medida de lo posible se realice dicho tratamiento teniendo en cuenta la opinión de los menores titulares de la información de carácter personal, considerando los siguientes factores:

- Madurez

MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER RECLAMOS DE LOS TITULARES DE INFORMACIÓN PERSONAL DE EL GRUPO EMPRESARIAL SERVIRED S.A.

- Autonomía
- Capacidad para entender el fin de dicho tratamiento
- Explicar las consecuencias que conlleva el tratamiento

SERVIRED en su condición de responsable garantizará que cualquier encargado o tercero involucrado en el posible tratamiento de los datos personales de menores, deberá siempre velar por el uso adecuado de este tipo de datos.

5.2. Otros datos personales de tipo sensible establecidos en la Ley 1581 de 2012.

SERVIRED identificará y clasificará los datos sensibles que de forma continua u ocasional recolecte o almacene en el desarrollo de su objeto social. La identificación y clasificación de este tipo de información se lleva a cabo para cumplir con los siguientes fines:

- 5.2.1. Reforzar la responsabilidad frente al tratamiento de este tipo de datos, lo que se traduce en una exigencia mayor en términos de cumplimiento de los principios y los deberes establecidos por la normatividad vigente en materia de protección de datos.
- 5.2.2. Establecer niveles de seguridad técnica, legal y organizacionales adecuados para poder llevar a cabo el tratamiento de estos datos. Aumentar los controles de acceso y uso por parte del personal de Servired, y de proveedores que tengan que acceder a los mismos.

6. PRINCIPIOS RECTORES PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

Este manual cumple con todos y cada uno de los principios rectores contemplados en la Ley 1581 de 2012 relativos al tratamiento de datos personales los cuales son:

- 6.1. Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos.
- 6.2. Principio de finalidad.
- 6.3. Principio de libertad.
- 6.4. Principio de veracidad o calidad.
- 6.5. Principio de transparencia.
- 6.6. Principio de acceso y circulación restringida.
- 6.7. Principio de seguridad.
- 6.8. Principio de confidencialidad.

7. DERECHOS Y PROCEDIMIENTOS DEL TITULAR DE LOS DATOS:

Al ejercer su derecho de habeas data usted podrá:

- Conocer y acceder a sus datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento
- Actualizar sus datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento.
- Rectificar los datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento.
- Suprimir la autorización para el tratamiento de sus datos personales, cuando en el tratamiento de los mismos no se hayan respetado los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012.

MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER RECLAMOS DE LOS TITULARES DE INFORMACIÓN PERSONAL DE EL GRUPO EMPRESARIAL SERVIRED S.A.

- Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales.

Estos derechos podrán ser ejercidos directamente por usted como titular de los datos, su apoderado o su causahabiente, según sea el caso.

Si usted desea ejercer su derecho de habeas data a través de representante legal deberá presentar un poder general o especial debidamente autenticado.

7.1. Derecho de Conocimiento y Acceso. Toda persona natural tendrá el derecho de conocer si sus datos personales han sido sometidos a un tratamiento por parte de Servired en los términos expresados en la norma, además de ejercer el derecho de conocer el origen de sus datos y si los mismos han sido cedidos o no a terceros y, por ende, la identificación de los cesionarios.

7.2. Derecho de Actualización. Toda persona natural tendrá el derecho de actualizar la información conservada por Servired como datos personales en los términos expresados en la norma.

7.3. Derechos de Rectificación. Toda persona natural tiene el derecho de comprobar frente al responsable del tratamiento de la información la exactitud y veracidad y solicitar la rectificación de sus datos personales recolectados cuando los mismos resulten inexactos, estén incompletos o conlleven a error. Los titulares de la información deberán indicar los datos que solicitan corregir y además acompañar la documentación que justifique lo solicitado.

7.4. Solicitud de supresión o cancelación del dato. El titular de la información personal deberá indicar los datos que se deben cancelar o rectificar, aportando si es del caso la documentación o prueba que lo justifique. La cancelación dará lugar al bloqueo de sus datos, conservándolos por parte del responsable, con el único fin de que estos sean accesibles a autoridades administrativas o judiciales, siempre obedeciendo el plazo de prescripción que exista sobre los mismos. Cumplido este plazo debe procederse por parte del responsable a la cancelación definitiva de la información personal del interesado o afectado, que repose en nuestras bases de datos o archivos.

Igualmente el titular podrá solicitar la supresión o cancelación de sus datos personales cuando el tratamiento de los mismos por parte del responsable o encargado resulte excesivo e inclusive inadecuado. Los datos de los titulares de la información serán conservados durante los tiempos previstos en las normas aplicables y/o dependiendo del caso, de las relaciones contractuales entre el titular de la información personal y el responsable del tratamiento.

En todo caso la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga el *deber legal o contractual de permanecer en la base de datos*.

MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER RECLAMOS DE LOS TITULARES DE INFORMACIÓN PERSONAL DE EL GRUPO EMPRESARIAL SERVIDED S.A.

8. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS:

Servired, tiene presente que los datos personales son de propiedad de las personas y que solo ellas pueden decidir sobre los mismos, por tanto Servired hará uso de ellos solo para las finalidades que se le facultan, en la autorización obtenida, y respetando los mandatos de la Constitución, Ley 1581 de 2012 sobre Protección de datos personales y Decreto 1377 de 2013 que la reglamenta, De conformidad con lo establecido en el Artículo 17 de la ley 1581 de 2012, Servired se compromete a cumplir en forma permanente con los deberes relacionados con el tratamiento de datos personales.

- a. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular para el tratamiento de datos personales.
- c. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e. Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f. Actualizar oportunamente la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del titular.
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta.
- h. Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- i. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
- j. Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
- k. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- l. 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.
- m. Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.
- n. Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- o. Velar por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, en aquellos casos en que se entra autorizado el tratamiento de sus datos.
- p. Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.
- q. 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.
- r. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio

MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER RECLAMOS DE LOS TITULARES DE INFORMACIÓN PERSONAL DE EL GRUPO EMPRESARIAL SERVIRED S.A.

- s. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- t. Usar los datos personales del titular sólo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

9. PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA Y RECLAMOS PARA EL CONOCIMIENTO, ACTUALIZACIÓN, RECTIFICACIÓN, OPOSICIÓN Y CANCELACIÓN SOBRE LOS DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES.

Usted, en cualquier momento, podrá ejercer de forma efectiva sus derechos de acceso, rectificación, supresión y prueba de autorización a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: datospersonales@ganejmundi.com
- En el domicilio principal de la sociedad ubicado en la ciudad de Jamundí, Valle del Cauca.

1.1 Requisitos para ejercer el derecho de *habeas data* a través de apoderado.

Usted podrá ejercer su derecho de *habeas data* a través de apoderado adjuntando un poder especial o general debidamente autenticado. Si se presenta una solicitud por parte de una persona diferente al titular sin que esta presente el poder requerido, se deberá tener esta solicitud como **NO PRESENTADA**.

El ejercicio de los derechos de *habeas data* relacionados con menores de edad, deberán ser ejercidos a través de quien acredite la representación legal.

1.2 Consultas.

Los titulares de datos que deseen realizar *consultas*, deberán tener en cuenta que Servired, como responsable o encargada del tratamiento de la información personal de sus datos, deberá suministrar a dichas personas toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada a usted.

La consulta se formulará por algunos de los canales autorizados y será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud. 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, que en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en leyes especiales o reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional que podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

1.3 Reclamos.

Si usted como titular de datos personales considera que la información contenida en una base de datos propiedad de Servired debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en ley 1581 de 2012, podrá presentar un reclamo ante Servired o el encargado del tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes condiciones:

MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER RECLAMOS DE LOS TITULARES DE INFORMACIÓN PERSONAL DE EL GRUPO EMPRESARIAL SERVIRED S.A.

- (a) 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 y la dirección, acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
- (b) 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 meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- (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 días hábiles e informará la situación al interesado.
- (d) Una vez recibido el reclamo completo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- (e) 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 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

1.4 Requisito de Procedibilidad.

El titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo.

El titular de los datos que desee ejercer cualquiera de los derechos citados en este documento, podrá hacerlo por comunicación escrita a la entidad responsable del tratamiento de su información personal, acompañando dicha solicitud de su firma y copia de la identificación personal o documento similar análogo.

1.5 Contenido de la información entregada por parte del GRUPO EMPRESARIAL SERVIRED S.A.

Toda información que se brinde al titular de los datos personales deberá ser legible, precisa y verificable.

2. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

Dando cumplimiento al principio de seguridad establecido en la normatividad vigente, Servired 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.

MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER RECLAMOS DE LOS TITULARES DE INFORMACIÓN PERSONAL DE EL GRUPO EMPRESARIAL SERVIRED S.A.

3. AVISO DE PRIVACIDAD

El Aviso de Privacidad esta puesto a disposición del titular para informarle acerca del tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se comunica al titular la información relacionada con la existencia de las políticas de tratamiento de información y que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

El aviso de privacidad contiene la siguiente información:

- a. La identidad, domicilio y datos de contacto del responsable del tratamiento.
- b. El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- c. Los derechos del titular
- d. Los mecanismos generales dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella.

4. VIGENCIA DE LA POLITICA

Las políticas de tratamiento de la información personal de Servired estarán vigentes a partir de su publicación, la empresa se reserva el derecho de modificarlas en los términos y con las limitaciones previstas en la ley, lo no previsto se reglamentara acorde al Régimen General de Protección de Datos Personales vigentes en Colombia.