

MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.

Identificación.

El presente manual interno se elaboró por COOPERATIVA DE TRANSPORTES ESPECIALES (en adelante la “Empresa”), domiciliada en la Carrera 68a N° 45-05 Barrio Florida Nueva. Medellín, Antioquia, Colombia.

Artículo 2.

Ley Aplicable.

El presente manual se elaboró de conformidad con los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de la Republica de Colombia y lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y el decreto único 1074 de 2015.

Artículo 3.

Ámbito de Aplicación.

El presente Manual se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje la Empresa.

Artículo 4.

Objeto.

Por medio del presente manual se da cumplimiento a lo establecido en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes a los que están

sometidos los responsables del tratamiento de los datos personales, dentro de las cuales se ordena adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de mencionada Ley y en especial para la atención de consultas y reclamos.

Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza la Empresa, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido en la misma ley.

Artículo 5.

Definiciones.

Para efectos de facilitar la comprensión del presente manual, se hace la transcripción de las definiciones incluidas en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2013 y del Decreto 1377 de 2013:

i. Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;

ii. Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;

iii. Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;

iv. 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;

v. 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;

vi. Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

vii. Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

viii. Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

ix. 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.

x. 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.

xi. Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

xii. Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

Artículo 6.

Principios.

Los principios que se relacionan a continuación son los lineamientos que deben ser respetados por la Empresa en los procesos de recolección, almacenamiento, uso y tratamiento de datos personales.

i. Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;

ii. Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;

iii. Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

iv. Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

v. Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

vi. Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley; los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;

vii. Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con 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;

viii. Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

CAPITULO II

AUTORIZACIÓN

Artículo 7.

Autorización.

El tratamiento de datos personales por parte de la Empresa requiere consentimiento, libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. La Empresa en su condición de responsable del tratamiento de los datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible el otorgamiento de dicha autorización.

Artículo 8.

Forma y Mecanismo para Otorgar la Autorización.

La autorización puede constar en cualquier mecanismo que permita garantizar su posterior consulta, la autorización podrá constar:

i) por escrito,

ii) de forma oral,

iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que se otorgó la autorización; en ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca. Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho de que su información personal será recogida y utilizada para los fines determinados y conocidos, así mismo que se le ha informado que cuenta con la opción de conocer cualquier alteración o modificación de la información y el uso específico que se le ha dado a los mismos. Lo anterior con el fin de que el titular de la información adopte decisiones informadas en relación con sus datos personales y controle el uso de la información personal.

La autorización contendrá lo siguiente:

- a) Quién recopila (responsable o encargado)
- b) Qué recopila (datos que se recaban)
- c) Para qué recoge los datos (las finalidades del tratamiento)
- d) Cómo ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados
- e) Si se recopilan datos sensibles, y la posibilidad de no darlos a conocer.

Artículo 9.

Prueba de Autorización.

La Empresa adoptará todos los mecanismos idóneos y necesarios con el fin de mantener el registro de cuándo y cómo se obtuvo la autorización por parte de los titulares de los datos personales para el tratamiento de los mismos.

Artículo 10.

Aviso de Privacidad.

El aviso de privacidad es el documento físico o electrónico que se pondrá a disposición del titular en el cual se pone en conocimiento de éste, la existencia de las políticas de tratamiento de la información que serán aplicadas a sus datos personales, la forma de acceder a las mismas y el tipo de tratamiento que se llevará a cabo. El aviso de privacidad contendrá la siguiente información:

- a) Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento.
- b) El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- c) Los derechos que le asisten al titular.
- d) Los mecanismos 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 o en el Aviso de Privacidad correspondiente. En todos los

casos, se informará al Titular de cómo acceder o consultar la política de Tratamiento de información.

CAPITULO III –

DERECHOS Y DEBERES

Artículo 11.

Derechos de los Titulares de la Información.

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el titular de la información tendrá los siguientes derechos:

a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;

b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;

c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;

d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;

e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;

f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Artículo 12.

Deberes de la Empresa en Relación con el Tratamiento de los Datos Personales.

La Empresa dará estricto cumplimiento, en su condición de responsable de la información, a las obligaciones contenidas en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012; así mismo es consciente de la importancia de observar las políticas y protocolos tendientes a proteger los datos personales de los titulares ya que es conocedor que los datos son propiedad de los titulares y solo estos últimos pueden decidir sobre los mismos. Consecuentemente la Empresa se obliga a cumplir con los siguientes deberes en relación 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, en las condiciones previstas en la ley, 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 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 que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;

f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;

g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;

h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley;

i) Exigir al Encargado del Tratamiento, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;

j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley;

k) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;

l) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;

m) 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.

n) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

CAPITULO IV

TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DEL MISMO

Artículo 13.

Tratamiento y Finalidad de los Datos.

El tratamiento de los datos personales, entendiendo la misma como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión se realizará para el cumplimiento del objeto social de la Empresa, incluyendo pero sin limitarse a:

- Informar sobre nuestras promociones, ofertas, novedades, productos y servicios, alianzas, concursos, contenidos actuales y futuros relacionados con los eventos, concursos, actividades de promoción y otras finalidades comerciales directa o indirectamente relacionadas con nuestra actividad
- Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados con el o los contratado(s) o adquirido(s) o cambios en los mismos;
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes, proveedores, y empleados Titulares de Información;

- Evaluar la calidad del servicio,
- Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo y estudios estadísticos que permitan diseñar mejoras en los productos y/o en los servicios prestados;
- Facilitar la correcta ejecución de las compras y prestación de los servicios contratados;
- Gestionar tareas básicas de administración.

La base de datos busca tener actualizada la información con el fin de que la relación con clientes, proveedores, empleados, contratantes o contratistas se desarrolle de manera adecuada. El tratamiento de los datos personales no se limita a los eventos antes descritos, si no que el tratamiento de los mismos, se realizará en forma general para el desarrollo del objeto social de la Empresa y para cumplir las obligaciones legales.

CAPITULO V

PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

Artículo 14.

Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos.

La Empresa ha designado como área responsable de velar por el cumplimiento de esta política a Laris Edmy Rendón.

Esta dependencia estará atenta para resolver peticiones, consultas y reclamos por parte de los titulares y para realizar cualquier actualización, rectificación y

supresión de datos personales, a través del correo electrónico protecciondatos@cootraespeciales.com.

Artículo 15.

Datos de Contacto de Persona o Área Responsable del Tratamiento de la Información.

COOPERATIVA DE TRANSPORTES ESPECIALES.

Dirección correspondiente: Carrera 68a N° 45-05 Barrio Florida Nueva.
Medellín, Antioquia, Colombia

Correo electrónico: protecciondatos@cootraespeciales.com

Persona a Cargo: Laris Edmy Rendón.

Teléfono: 2318086

CAPITULO VI

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y PETICIONES

Artículo 16. Consultas.

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en bases de datos administradas por la Empresa.

El titular de la información podrá solicitar la consulta de su información por escrito o por medio electrónico al mail protecciondatos@cootraespeciales.com, en estos casos, con el fin de proteger los datos personales, deberá adjuntar copia de los documentos de identidad.

Cuando la información quiera ser consultada por los causahabientes, deberá formular su solicitud por medio escrito o electrónico, adjuntar documento que demuestre el parentesco y documento de identidad.

Si revisado los documentos aportados y el nombre del Titular, se encuentra que hay conformidad en los mismos, se procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles. En el evento en que la Empresa considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al Titular de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término.

Artículo 17.

Reclamos.

De conformidad con lo preceptuado en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, el titular o los causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquier deber contenido en la Ley, podrá presentar un reclamo ante la Empresa el cual será tramitado bajo el siguiente procedimiento:

1. El reclamo se formulará a la Empresa o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
2. 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.
3. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
4. 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.

5. 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 no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

6. 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 (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Artículo 18.

Petición de Actualización, Rectificación y Supresión de Datos.

COOPERATIVA DE TRANSPORTES ESPECIALES rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual el titular podrá formular su solicitud por escrito o por medio electrónico al mail gerencia@cootraespeciales.com, indicando la actualización, rectificación del dato y adjuntará la documentación que soporte su petición.

Artículo 19.

Revocatoria de La Autorización y/o Supresión del Dato.

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual, para ello el titular podrá realizar la revocatoria por medio escrito o por medio electrónico al mail gerencia@cootraespeciales.com.

Si vencido el término legal respectivo, la Empresa, según fuera el caso, no hubiera suprimido los datos personales, el Titular tendrá derecho a solicitar a la

Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales. Para estos efectos se aplicará el procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012.

Artículo 20.

La Empresa recaudará los datos que sean estrictamente necesarios para llevar a cabo las finalidades perseguidas y los conservará para alcanzar la necesidad con que se han registrado, así mismo respetará la libertad que tiene el Titular para autorizar o no el uso de sus datos personales, y en consecuencia, los mecanismos que utilice para obtener el consentimiento le permitirán al Titular manifestar de manera inequívoca que otorga tal autorización.

CAPITULO VII

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Artículo 21.

Medidas de Seguridad.

La Empresa adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales objeto de tratamiento, evitando su consulta o acceso no autorizada, adulteración o uso fraudulento.

CAPITULO VIII

FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

Artículo 22.

Este Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales de la Información, fue informado a nuestro equipo de trabajo en sus aspectos sustanciales y el cumplimiento obligatorio de todos y cada uno de los

aspectos que componen el mismo, en consonancia con lo anterior, el presente manual empezará a regir dentro del marco establecido por la ley.