

INVAMER S.A.S

MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL ADECUADO DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

JULIO 31 DE 2013

FUNDAMENTOS JURIDICOS

Constitución política de Colombia en especial los artículos 15 y 20, Ley Estatutaria N° 1581 del 17 de octubre de 2012 y su Decreto Reglamentario N° 1377 del 27 de junio de 2013 y en la ley 1273 de 2009 (ley de delitos informáticos), así como los convenios y tratados internacionales suscritos por Colombia que se encuentren debidamente ratificados; además de la doctrina y la jurisprudencia nacional.

Nuestra Honorable Corte Constitucional declaro exequible la normatividad, cuando se hizo el examen de revisión de

constitucionalidad de la Ley General de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012).

QUE ES EL HABEAS DATA:

Habeas data frase legal en [latín](#); la traducción más literal de tal frase es: **tener datos presentes** siendo *hábeās* la segunda persona singular del presente de subjuntivo del verbo latino *habēre* (en este caso entendido como 'tener'). Esto es; en ejercicio de una [acción constitucional](#) o legal, que tiene cualquier [persona](#) que figura en un registro o [banco de datos](#), de acceder a tal registro para conocer qué información existe sobre su [persona](#), y de solicitar la corrección o eliminación de esa información si le causara algún perjuicio. También puede aplicarse al derecho al olvido, esto es, el derecho a eliminar información que se considera obsoleta por el transcurso del tiempo y ha perdido relevancia para seguir siendo informada.

Este derecho se fue expandiendo y comenzó a ser reglamentado tanto por leyes de *habeas data* como por normas de protección de datos personales (que suelen tener un capítulo procesal donde se describe el objeto de la acción de *habeas data*, la legitimación pasiva y activa, y la prueba y la sentencia).

También se encomendó a organismos de control la vigilancia sobre la aplicación de estas normas. Así existen en diversos países (como [Argentina](#), [España](#), [Francia](#) y [Uruguay](#) etc.) organismos de control que tienen por misión supervisar el tratamiento de datos personales por parte de empresas e instituciones públicas. También se suele exigir una declaración de los ficheros de carácter personal para generar transparencia sobre su existencia. (Tomado de: http://es.Wikipedia.org/wiki/Hbeas_data).

POLITICAS PARA GARANTIZAR EL ADECUADO TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Es de resaltar que mucho tiempo antes de entrar en vigencia la ley 1581 de 2012 “POR LA CUAL SE DICTARON DISPOSICIONES

GENERALES PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES”, INVAMER S.A.S ya se había anticipado a estos hechos, respetando **EL CÓDIGO ÉTICO** de **ESOMAR** como política empresarial que incorpora esos valores vitales y principios morales de respeto infinito hacia el ser humano como TITULAR de la información, que basado en su buena fe nos entrega sus datos personales para que pudiesen ser o no objeto de TRATAMIENTO.

La política empresarial para garantizar el adecuado tratamiento y protección de datos personales, también es un compromiso formal de la empresa con la calidad ya que se encuentra en proceso de certificación de todos sus procesos incluidos la PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES bajo la norma ISO 2052:2006; por lo que esta materia es ampliamente difundida internamente con nuestros empleados y externamente con nuestro clientes y con la delegatura para la protección de datos personales de la Superintendencia de Industria y Comercio, ente encargado de vigilar y controlar los datos personales.

Es por ello que nuestra política empresarial es una de las vías para hacer operativa la Ley sobre el HABEAS DATA, asegurando que su tratamiento respete los principios, derechos y garantías del titular de la información, satisfacción y seguridad de nuestros clientes que nos obligan a ser más competitivos, ganar credibilidad teniendo como método la implementación de la norma de calidad ISO 9001 versión 2008; desplegando todos los recursos necesarios para formación, participación y organización de nuestro cliente interno (accionistas y personal de empleados) para que sus intereses sean impactados positivamente y se vean reflejados en beneficios y satisfacción.

Es un compromiso de la empresa al elaborar el presente manual, contribuyendo a que la organización cumpla sus objetivos en esta materia.

OBJETO DE LA EMPRESA INVAMER S.A.S

Empresa dedicada a la investigación y asesoría de mercadeo y opinión pública.

PROCEDIMIENTOS USADOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DESCRIPCIÓN:

- Encuesta telefónica.
- Encuesta mediante documento escrito.
- Encuesta mediante correo electrónico.
- Encuesta mediante dispositivo móvil electrónico
- Información disponible en redes sociales

NORMATIVIDAD QUE SE APLICA A LOS PROCEDIMIENTOS USADOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LEY 1581 DE 2012 – DR 1377 de 2013

Artículo 9°. *Autorización del Titular.* Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

Artículo 12. *Deber de informar al Titular.* El Responsable del Tratamiento, al momento de solicitar al Titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

- a) El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo;
- b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes;
- c) Los derechos que le asisten como Titular;
- d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.

Parágrafo. El Responsable del Tratamiento deberá conservar prueba del cumplimiento de lo previsto en el presente artículo y, cuando el Titular lo solicite, entregarle copia de esta.

POLÍTICAS QUE SE APLICAN A LOS PROCEDIMIENTOS USADOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES PREVISTOS POR LA EMPRESA

- Por política empresarial no se podrán utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar tratamiento de datos personales.
- Por política empresarial para la protección de datos personales, únicamente la empresa se atiene al tratamiento de los datos (cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión) que autorizó el titular para que los usaran. Aquí en Colombia el derecho de la protección de datos personales se rige por dos principios importantes: el de libertad, según el cual todos los tratamientos de información deben estar autorizados por el titular, y el principio de finalidad, que dice que el titular debe saber para qué se recoge su información personal y qué uso se le dará y deja claro que sólo se podrá usar para los fines que él autorice.

LEY 1581 DE 2012

Artículo 10. Casos en que no es necesaria la autorización. La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- b) Datos de naturaleza pública;
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria;
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la presente ley.

MANEJO PROBATORIO DE LA AUTORIZACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES PREVISTO POR LA EMPRESA

Indudablemente y como quiera que estamos ante unas instrucciones regladas, se permite cualquiera de las mencionadas en el capítulo RÉGIMEN PROBATORIO del Código Civil y demás normatividad colombiana.

Encuesta telefónica: como medio de prueba del consentimiento previo, expreso e informado del titular para el tratamiento de sus datos; se le advierte que esa llamada telefónica queda debidamente registrada y grabada.

Encuesta mediante documento escrito: Si se carece de firma y se ha aplicado la normatividad y las políticas para desarrollar la recolección de datos personales previamente, estaremos ante un consentimiento inequívoco, expreso e informado del titular para el tratamiento de sus datos; que de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos.

Encuesta mediante correo electrónico: O cualquier otro medio de la WEB o mediante un LINK, quedará el respectivo registro como medio de prueba del consentimiento previo, expreso e informado del titular para el tratamiento de sus datos personales.

Encuestas mediante contratos: Si el titular dio una autorización bajo una modalidad y en desarrollo de un contrato, éste no podrá revocar su autorización a menos que se le diere un tratamiento distinto al contemplado en la relación contractual. Sin embargo, si no existe un contrato, el titular podrá solicitar en cualquier momento la supresión de sus datos personales de bases de datos, cuando considere que se les está dando una finalidad distinta a la inicialmente autorizada.

Encuestas antes de la ley 1581 de 2012: Pueden ser contactadas e informadas mediante las formas anteriormente descritas, en medios de

comunicación de circulación masiva y la página WEB de la empresa INVAMER S.A.S, en las que le preguntan si está de acuerdo con que sigan usando su información personal, ya que, a menos que el titular haya dicho lo contrario en un plazo de treinta (30) días, la empresa entenderá un consentimiento inequívoco, expreso e informado del titular para el tratamiento de sus datos personales, en todo caso, la empresa dará cumplimiento al artículo 10 del DR 1377 de 2013.

PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL ADECUADO TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES LEY 1581 DE 2012

Artículo 14. 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 estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará por el medio habilitado por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

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 informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Parágrafo. Las disposiciones contenidas en leyes especiales o los reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

Artículo 15. Reclamos. 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 el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. 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, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. 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 (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

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.

2. 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.

3. 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 16. 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 ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

DERECHOS QUE LE ASISTEN ALTITULAR LEY 1581 DE 2012

Artículo 8°. *Derechos de los Titulares.* El Titular de los datos personales 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 9°. *Autorización del Titular.* Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

Artículo 11. *Suministro de la información.* La información solicitada podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La información deberá ser de fácil lectura,

sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

El Gobierno Nacional establecerá la forma en la cual los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento deberán suministrar la información del Titular, atendiendo a la naturaleza del dato personal, Esta reglamentación deberá darse a más tardar dentro del año siguiente a la promulgación de la presente ley.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESPUESTA A CONSULTAS, PETICIONES Y RECLAMOS DE LOS TITULARES CON RESPECTO A CUALQUIER ASPECTO DEL TRATAMIENTO

Los ciudadanos podrán ejercer su derecho de hábeas data en cualquier momento y sus datos personales sólo podrán usarse para el propósito y la finalidad original, tal y como lo establece el Decreto 1377 de 2013, que reglamentó parcialmente la Ley General de Protección de Datos Personales, Ley 1581 de 2012. (Superintendencia de Industria y Comercio).

En la empresa INVAMER S.A.S, una de sus políticas es que los titulares de los datos cuenten con la mayor protección de su derecho al buen nombre, a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Se deja claridad sobre la posibilidad que tiene todo titular de solicitar la supresión de sus datos personales y de revocar la autorización otorgada para el tratamiento de cualquier dato personal. En cualquier momento los titulares pueden ejercer su derecho de hábeas data para actualizar, corregir o eliminar su información.

1. RECLAMO O CONSULTA:

Artículo 20 DR 1377 de 2013

Para lo anterior, el titular de los datos, sus causahabientes, representante legal y/o apoderado o por poder se deben poner en contacto con la empresa INVAMER S.A.S, en la siguiente dirección:

INVAMER S.A.S

Calle 32 F No 81-47| Medellín-Colombia

Tel: (574) 250 7080

Fax: 250 6994

Página www.invamer.com.co

Correo electrónico: datospersonales@invamer.com.co

Por los siguientes medios habilitados para tal fin:

- Telefónicamente.
- Presentar personalmente en las instalaciones de la empresa.
- Remitir correspondencia.
- Página o correo electrónico.

Para una respuesta adecuada y oportuna al titular, causahabiente, representante legal y/o apoderado o por poder, la empresa obligatoriamente debe:

- Identificar plenamente a la persona con nombre y número de cédula.
- Indagar si actúa como titular o en cualquier otra modalidad, en este último caso deberá acreditar su calidad mediante documentación idónea para ello.
- Ciudad, dirección, teléfono fijo, móvil, correo electrónico, otros.
- Descripción clara, concisa y precisa de la novedad en los datos personales que el titular quiere tramitar.

LEY 1581 DE 2012

Artículo 16. 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 ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

En caso de consulta o reclamo ante la empresa y el titular de los datos, sus causahabientes, representante legal y/o apoderado o por poder, crean que no les han dado respuesta correcta o por fuera de los plazos establecidos por la ley, se deben poner en contacto con la Superintendencia de Industria y Comercio, en la siguiente dirección:

En Medellín, la Superintendencia de Industria y Comercio está ubicada en la siguiente dirección:

Carrera 49 53-19 piso 3. Edificio Bancoquia. Puede dirigir su petición a la dirección electrónica contactenos@sic.gov.co.

2. **PROCESO JUDICIAL:** La empresa inmediatamente debe informar al asesor jurídico para iniciar las acciones legales de defensa pertinentes.

LEY 1581 DE 2012

Artículo 18. Deberes de los Encargados del Tratamiento. Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;

- d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley;
- h) 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;
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Parágrafo. En el evento en que concurren las calidades de Responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR LAS CONDICIONES MINIMAS DE SEGURIDAD INFORMATICA SOBRE LOS DATOS ALMACENADOS DE LOS TITULARES

La seguridad es una de las políticas en INVAMER S.A.S, nuestras instalaciones físicas cuentan con servicios de vigilancia y seguridad privada de una empresa contratista legalmente constituida, con licencia de funcionamiento y vigilada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, que tiene por objetivo asegurar el perímetro y las instalaciones de la empresa, registro del ingreso y la salida de personal, control y anotaciones del material y equipos que entran y salen de la misma.

Todo el personal de empleados está debidamente identificado y su ingreso y salida de la empresa está marcado por un reloj de tiempo, que registra su hora de entrada y salida, y cualquier otra novedad por permisos o desplazamientos, información que es llevada a una base de datos para su análisis.

También las instalaciones de la empresa cuentan con un CCT, que permite registrar y monitorear en tiempo real los movimientos de personal al interior de las instalaciones de la empresa, quedando una grabación por treinta días en caso de llegarse a necesitar; evitando de esta manera que personal no autorizado y extraño a la empresa conozca o vulnere, modifique, divulgue y/o destruya la información que reposa en nuestras bases de datos.

PROTOSCOLOS DE SEGURIDAD Y ACCESO A NUESTROS SISTEMAS DE INFORMACIÓN, ALMACENAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE DATOS, PARA MINIMIZAR LOS RIESGOS EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS TITULARES

Para Invamer s.a.s es fundamental y de vital importancia salva guardar la seguridad de los datos personales de los participantes de las investigaciones que realiza; para ello Invamer cuenta con las medidas jurídicas, humanas, administrativas y técnicas necesarias para procurar por la confidencialidad, integridad, uso y protección a los accesos no autorizados y/o fraudulentos a esta sensible información.