

MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



ALCANCE

***PROCESOS OPERATIVOS, TÉCNICOS Y
ADMINISTRATIVOS PARA PRESTAR SERVICIOS
PORTUARIOS Y LOGÍSTICOS A LOS PARTICIPANTES
DEL COMERCIO INTERNACIONAL***

AL-QAM003

GPC	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	AL-QAM003
------------	---	------------------

TABLA DE CONTENIDO

ALCANCE	1
1 OBJETIVO Y CONTROL DEL MANUAL	4
1.1 Control del Documento	4
2 PRINCIPIOS GENERALES Y POSTULADOS	4
3 MARCO LEGAL	4
4 DEFINICIONES	5
5 PRINCIPIOS ESPECÍFICOS	6
6 ENCARGADOS DEL TRATAMIENTOS Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN	8
7 REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS	9
8 AUTORIZACIONES Y CONSENTIMIENTO	9
8.1 Forma y mecanismos para otorgar la autorización	9
8.2 Prueba de la autorización	10
9 AVISO DE PRIVACIDAD	10
9.1 Alcance y contenido del Aviso de Privacidad	10
9.2 Aviso de Privacidad y políticas de tratamiento de la información	10
10 PRERROGATIVAS Y DEMÁS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN	11
10.1 Derecho de Acceso	11
11 DEBERES DE LA ORGANIZACIÓN EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.	12
12 GARANTÍAS DEL DERECHO DE ACCESO	14
13 CONSULTAS	14

GPC	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	AL-QAM003
------------	---	------------------

14	RECLAMOS	14
15	IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS	15
16	RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS	15
17	SUPRESIÓN DE DATOS	16
18	REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN	16
19	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD	17
20	UTILIZACIÓN Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN PERSONAL	17
21	REGISTRO DE CAMBIOS	18
22	VIGENCIA	18

GPC	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	AL-QAM003
------------	---	------------------

1 OBJETIVO Y CONTROL DEL MANUAL

El presente manual tiene como objetivo dar cumplimiento a la legislación vigente en materia de protección de datos personales, en especial la Ley 1581 de 2012 (y demás normas que la modifiquen, adicionen, complementen o desarrollen) y al Decreto 1377 de 2013.

Se encuentra a disposición de todos los trabajadores, clientes y demás partes interesadas de la Organización.

1.1 Control del Documento

El presente documento es parte del Sistema de Gestión Integrado de la Organización y como tal, responde a los requerimientos de las Normas NTC-ISO 9001-2008, 14001-2004, OHSAS18001-2007, Código PBIP, BASC, al estándar internacional CTQI de indicadores de calidad de terminales de contenedores; así como también, a otros requisitos reglamentarios, legales y organizacionales.

Se controla de acuerdo con los procedimientos establecidos para el Control de Documentos, GG-QAP001 y para Control de Registros, GG-QAP002.

Es responsabilidad del Departamento Jurídico mantener actualizado el presente manual.

2 PRINCIPIOS GENERALES Y POSTULADOS

La Organización garantiza la protección de derechos como el Habeas Data, la privacidad, la intimidad, el buen nombre, la imagen y demás derechos asociados de sus clientes y proveedores, con tal propósito todas sus actuaciones se rigen por los principios de buena fe, legalidad, autodeterminación informática, libertad y transparencia.

Quien en ejercicio de cualquier actividad, incluyendo aquellas comerciales y laborales, sean estas permanentes u ocasionales, suministre cualquier tipo de información o dato personal a la Organización y en la cual esta actúe como encargada o responsable de su tratamiento, podrá conocerla, actualizarla y rectificarla.

3 MARCO LEGAL

- Constitución Política, artículo 15.
- Ley 1266 de 2008
- Ley 1581 de 2012
- Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 1377 de 2013
- Sentencia de la Corte Constitucional C - 748 del 2011

GPC	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	AL-QAM003
------------	---	------------------

4 DEFINICIONES

De conformidad con la legislación vigente sobre la materia, se establecen las siguientes definiciones, las cuales serán aplicadas e implementadas acogiendo los criterios de interpretación que garanticen una aplicación sistemática e integral, y en consonancia con los avances tecnológicos, la neutralidad tecnológica, y los demás principios y postulados que rigen los derechos fundamentales que circundan, orbitan y rodean el derecho de habeas data y protección de datos personales.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales. En el documento de autorización se informa igualmente al titular de los datos personales quién recopila la información (responsable o encargado), qué se recopila (datos que se recaban), para qué se recogen los datos (finalidad del tratamiento), cómo ejercer su derecho de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados y si se recopilan datos sensibles.

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable y 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.

Base de datos: Conjunto organizado de datos personales que sean objeto de Tratamiento.

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

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.

Dato semiprivado: Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo 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, este tipo de datos requieren de autorización previa del titular para ser reportados a las bases de datos.

Dato privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.

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

GPC	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	AL-QAM003
------------	---	------------------

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.

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.

Organización: Para efectos del presente manual, la Organización la conforman las siguientes empresas: CONTECAR, SPRC, GPC TUGS, IMPOXMAR, CEC, Cartagena II, y TFA, Terminal Fluvial Andalucía.

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.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

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.

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.

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

5 PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

La Organización aplica los principios específicos que se establecen a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio de datos personales:

- a) *Principio de legalidad:* En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales, se aplican las disposiciones vigentes y aplicables que rigen el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales conexos.
- b) *Principio de libertad:* El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales sólo puede llevarse a cabo 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, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.

GPC	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	AL-QAM003
------------	---	------------------

- c) *Principio de finalidad:* El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean acopiados y recogidos por la Organización, estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima, la cual debe serle informada al respectivo titular de los datos personales.
- d) *Principio de veracidad o calidad:* La información sujeta a uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, en completa concordancia con la suministrada por su Titular. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- e) *Principio de transparencia:* En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de la Organización, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.
- f) *Principio de acceso y circulación restringida:* Los datos personales, salvo la información pública, no estarán 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. Para estos propósitos la obligación de la Organización, será de medio.
- g) *Principio de seguridad:* Los datos personales e información usada, capturada, recolectada y sujeta a tratamiento por la Organización, será objeto de protección en la medida en que los recursos técnicos y estándares mínimos así lo permitan, a través de la adopción de medidas tecnológicas de protección, protocolos, y todo tipo de medidas administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros y repositorios electrónicos evitando su adulteración, modificación, pérdida, consulta, y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado.
- h) *Principio de confidencialidad:* Todas y cada una de las personas que administren, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en Bases o Bancos de Datos, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelarla a terceros, todas las informaciones personales, comerciales, contables, técnicas, comerciales o de cualquier otro tipo suministradas en la ejecución y ejercicio de sus funciones. Todas las personas que trabajen actualmente o sean vinculadas a futuro para tal efecto, en la administración y manejo de bases de datos, deberán suscribir un documento adicional u otrosí a su contrato laboral o de prestación de servicios para efectos de asegurar tal compromiso (Al otro sí se le incluirá lo relacionado con el de cumplimiento de las políticas de seguridad de la información). Esta obligación persiste y se mantiene inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

GPC	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	AL-QAM003
------------	---	------------------

6 ENCARGADOS DEL TRATAMIENTOS Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN

Cada empresa de la Organización como institución, y en los términos establecidos en la normatividad vigente, actúa como **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO** de Datos Personales; y las distintas áreas administrativas actúan como **ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO** de datos personales, de esta forma:

Dirección de Servicio al Cliente: Datos de Clientes y empresas intermediarias

Dirección Comercial: Datos de contactos comerciales y clientes potenciales

Dirección de Relaciones institucionales: Datos personales de medios, eventos y otras relaciones públicas.

Dirección Financiera: Datos financieros y de Proveedores.

Dirección de Gestión Humana: Datos del personal de la Organización.

Dirección de Operaciones / SI de Seguridad Física y Protección: Datos de personas con acceso a las instalaciones portuarias.

Dirección de Sistemas y Telecomunicaciones: Datos personales de los usuarios de los sistemas en línea y administración y conservación de los datos personales en las bases de datos de los sistemas de información de la Organización.

La Organización ha designado al **Coordinador del área de Atención al Cliente**, como la persona que recibirá, procesará y canalizará las distintas solicitudes que se reciban, y las hará llegar a la respectivas dependencias ya mencionadas encargadas del tratamiento, dependencias que una vez reciban estas comunicaciones, entrarán a cumplir con la función de protección de datos personales, y deberán dar trámite a las solicitudes de los titulares, en los términos, plazos y condiciones establecidos por la normatividad vigente, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

GPC	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	AL-QAM003
------------	---	------------------

7 REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

La Organización se reserva, en los eventos contemplados en la ley y en sus estatutos y reglamentos internos, la facultad de mantener y catalogar determinada información que repose en sus bases o bancos de datos, como confidencial de acuerdo con las normas vigentes, sus estatutos y reglamentos.

La Organización procederá de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación que para tal fin expida el Gobierno Nacional, a realizar el registro de sus bases de datos, ante El Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) que será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio. El RNBD es el directorio público de las bases de datos sujetas a Tratamiento que operan en el país; y que será de libre consulta para los ciudadanos, de acuerdo con la normatividad que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.

Nota: Este punto está por desarrollar por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

8 AUTORIZACIONES Y CONSENTIMIENTO

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de la Organización requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos.

8.1 Forma y mecanismos para otorgar la autorización

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, Sitios Web o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento vía clic o doble clic, mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos. La autorización será generada por la Organización y será puesta a disposición del titular con antelación y de manera previa al tratamiento de sus datos personales.

Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, como que tiene la opción de conocer cualquier alteración a los mismos y el uso específico que de ellos se ha dado. Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal.

GPC	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	AL-QAM003
------------	---	------------------

8.2 Prueba de la autorización

La Organización utiliza los mecanismos con que cuenta actualmente, e implementa y adopta las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos. Para dar cumplimiento a lo anterior, pueden establecerse archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

9 AVISO DE PRIVACIDAD

El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato conocido o por conocer, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le son aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

9.1 Alcance y contenido del Aviso de Privacidad

El Aviso de Privacidad, como mínimo, debe contener 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 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. En todos los casos, debe informar al titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.

9.2 Aviso de Privacidad y políticas de tratamiento de la información

La Organización debe conservar el modelo del aviso de privacidad que se transmitió a los titulares mientras se lleve a cabo el tratamiento de datos personales y perduren las obligaciones que de éste se deriven. Para el almacenamiento del modelo, la Organización puede emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología.

GPC	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	AL-QAM003
------------	---	------------------

10 PRERROGATIVAS Y DEMÁS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

En atención y en consonancia con lo dispuesto en la normatividad vigente y aplicable en materia de protección de datos personales, el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Acceder, conocer, rectificar y actualizar sus datos personales frente a la Organización, en su condición de responsables del tratamiento.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Organización en su condición de responsables del Tratamiento.
- c) A ser informado por la Organización 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 normatividad vigente en las normas aplicables, previo trámite de consulta o requerimiento ante la Organización.
- e) Modificar y 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 vigentes.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

10.1 Derecho de Acceso

La Organización ha establecido un mecanismo sencillo y ágil, permanentemente a disposición de los Titulares, con el fin de que estos puedan acceder a los datos personales que se encuentran bajo su control.

La consulta por parte del titular puede realizarse en forma gratuita una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de la información.

Las consultas que se realicen con mayor periodicidad tendrán un costo equivalente a los gastos de envío, reproducción y en su caso certificación de documentos. Tal costo será equivalente al de recuperación del material correspondiente, tal y como se demostrará a la Superintendencia de Industria y Comercio, con los respectivos soportes, cuando ésta así lo requiera.

GPC	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	AL-QAM003
------------	---	------------------

11 DEBERES DE LA ORGANIZACIÓN EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

La Organización tiene presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la ley 1581 de 2012, la Organización se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado 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 presente 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 por virtud de la autorización otorgada;
- d) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- e) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- f) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;
- g) Actualizar la información reportada por los terceros responsables del Tratamiento, dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo, cuando sea el caso.
- h) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;
- i) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- j) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley;
- k) 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;

GPC	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	AL-QAM003
------------	---	------------------

- l) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- m) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- n) 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;
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

De igual forma, cuando la Organización delegue en un tercero el tratamiento de datos personales, debe cumplir con lo siguiente:

- a) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- b) 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;
- c) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- d) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- e) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- f) 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;

GPC	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	AL-QAM003
------------	---	------------------

12 GARANTÍAS DEL DERECHO DE ACCESO

La Organización garantiza el derecho de acceso previa acreditación de la identidad del titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de éste, sin costo o erogación alguna en los términos establecidos en el numeral 10.1, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales y establecerá mecanismos sencillos y ágiles que se encuentren permanentemente disponibles a los Titulares con el fin de que estos puedan acceder a los datos personales que estén bajo el control de ésta y ejercer sus derechos sobre los mismos.

13 CONSULTAS

Los titulares, o sus causahabientes pueden consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, la Organización garantiza el derecho de consulta, suministrando a los titulares toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. Para el efecto ha dispuesto los siguientes mecanismos. En consecuencia garantizan:

- Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad.
- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, 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 plazo.

14 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 la Ley, podrán presentar un reclamo ante la Organización, canalizándola y remitiéndola a través de la dependencia designada de acuerdo con lo establecido en el numeral 6 del presente documento y quien ejerce la función de protección de datos personales al interior de la Organización.

GPC	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	AL-QAM003
------------	---	------------------

El reclamo lo puede presentar el Titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y en el decreto 1377 de 2013, y demás normas que los modifiquen o adicionen.

15 IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS

En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante pueden solicitar al área designada para ese fin por la Organización la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad.

Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se pueden ejercer por:

- a) El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- b) Su representante, previa acreditación de la representación.
- c) Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular, debe acreditarse en debida forma la personería o mandato para actuar; y en caso de no acreditar tal calidad, la solicitud se tendrá por no presentada.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por la Organización señalados en el aviso de privacidad y contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
- b) Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
- c) La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.

En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

16 RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS

La Organización tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos señalados. Al respecto se tiene en cuenta lo siguiente:

En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

La Organización tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, pueden habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.

GPC	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	AL-QAM003
------------	---	------------------

La Organización, puede establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los cuales son informados en el aviso de privacidad y se ponen a disposición de los interesados en la página web.

17 SUPRESIÓN DE DATOS

El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a la Organización la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
- b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c) Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por la Organización. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- a) El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

18 REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

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, la Organización debe establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Se debe tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse:

- a) Sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que se deba dejar de tratar por completo los datos del titular;
- b) Sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. La revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamientos que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

GPC	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	AL-QAM003
------------	---	------------------

19 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la normatividad vigente la Organización ha adoptado las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

20 UTILIZACIÓN Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN PERSONAL

Dependiendo de la naturaleza de las relaciones permanentes u ocasionales que cualquier persona titular de datos personales pueda tener para con la Organización la totalidad de su información puede ser transferida al exterior, sujeto a los requerimientos legales aplicables.

Sin perjuicio de la obligación de observar y mantener la confidencialidad de la información, la Organización tomará las medidas necesarias para que esos terceros conozcan y se comprometan a observar esta Política, bajo el entendido de que la información personal que reciban, únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente ligados con su relación con la Organización, y solamente mientras ésta dure, y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente.

La Organización también puede intercambiar Información Personal con autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales y organismos de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria y fiscal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus contadores, auditores, abogados y otros asesores y representantes, porque es necesario o apropiado para:

- a) Cumplir con las leyes vigentes, incluidas las leyes distintas a las de su país de residencia;
- b) Cumplir con procesos jurídicos;
- c) Responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno, y para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno distintas a las de su país de residencia;
- d) Hacer cumplir nuestros términos y condiciones;
- e) Proteger nuestras operaciones;
- f) Proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad, los suyos o los de terceros; y
- g) Obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que nos puedan afectar.

GPC	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	AL-QAM003
------------	---	------------------

21 REGISTRO DE CAMBIOS

Revisión	Descripción del Cambio	Revisado por:	Fecha
00	Edición	Olga Lucia Ebratt	2014-03-10

22 VIGENCIA

El presente manual rige a partir del diez (10) de Marzo de 2014.