

Manual Interno de Procedimientos y Directrices para el Tratamiento de Datos Personales

Contenido

Capítulo I. Disposiciones Generales.....	2
Capítulo II. Derechos de los titulares y deberes del encargado y responsable.....	4
Capítulo III. Procedimiento para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares	7
Capítulo IV. Autorización	9
Capítulo V. Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo	10
Capítulo VI. Bases de datos y archivos	10
Capítulo VII. Transferencia o transmisión Internacional de datos	10

Introducción

En atención al deber de asegurar el derecho que tienen las personas 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, y en cumplimiento de las disposiciones legales que rigen el Tratamiento de Datos Personales y en especial lo señalado en las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y sus normas concordantes, PROST S.A.S. (En adelante PROST o La Compañía) adopta el presente manual interno de procedimientos y directrices para el Tratamiento de Datos Personales.

El propósito del manual interno de procedimientos y directrices para el Tratamiento de Datos Personales es regular a todo lo relacionado con el deber de asegurar que todo Titular de información ejerza su libre ejercicio al derecho de Habeas Data, estableciendo un procedimiento para que pueda conocer, actualizar y rectificar la información personal que sobre él se tiene en las bases de datos o archivos de La Compañía.

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los empleados de PROST en el cumplimiento de sus funciones, los contratistas y terceros que obran en nombre de La Compañía.

Capítulo I. Disposiciones Generales

Artículo 1. DEFINICIONES.- Para efectos de este manual y conforme con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes se entiende por:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **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.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea 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 ya 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.

- **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.
- **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.
- **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.

Artículo 2. PRINCIPIOS.- En el Tratamiento de datos personales La Compañía respetará los principios establecidos en la normatividad aplicable:

- a. **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento de datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la normatividad vigente.
- b. **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.
- c. **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.
- d. **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.
- e. **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.

- f. **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 en materia de Habeas Data 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 normatividad vigente. 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 Ley 1581 de 2012.
- g. **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere el presente manual, 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.
- h. **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 normatividad que desarrolla el derecho al Habeas Data.
- i. **Principio de temporalidad de la información:** La información del Titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad del banco de datos.

Capítulo II. Derechos de los titulares y deberes del encargado y responsable

Artículo 3. DERECHOS: En el Tratamiento de datos personales PROST respetará los derechos que tiene el Titular de la información tal como dispone el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, son estos:

- 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 Ley 1581 de 2012.
- c. Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, con previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.

- d. 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, o cuando no exista un deber legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la Base de Datos o Archivo. 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 la normatividad que desarrolla o reglamenta el derecho al Habeas Data.
- e. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Parágrafo 1. El Titular de la información siempre tendrá el derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad aplicable en materia de Habeas Data.

Parágrafo 2. Para acceder al derecho descrito en el acápite anterior, El Titular deberá cumplir con el requisito de procedibilidad según dispone el artículo 16 de la ley 1581 de 2012, y por lo tanto deberá agotar el trámite de consulta o reclamo ante La Compañía.

Artículo 4. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y LOS ADOLESCENTES: En el tratamiento de los datos personales, se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Queda proscrito o prohibido el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública o se deban tratar en razón de una obligación legal o contractual.

Artículo 5. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: En calidad de Responsable de la Información, el profesional a cargo de la dependencia de Gestión del Conocimiento cumple con los siguientes deberes:

- 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 normatividad aplicable, copia de la respectiva Autorización otorgada por el Titular.
- c. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la Autorización otorgada.
- d. Conservar la información 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 normatividad aplicable.
- 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 el artículo 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012 y en el presente manual.
- 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 en materia de habeas data.

Artículo 6. ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: Serán Encargados del tratamiento de los datos personales las distintas dependencias que conforman la Compañía.

Artículo 7. DEBERES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: Son deberes del encargado del tratamiento:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Atender las peticiones, consultas y reclamos ante la cual el Titular puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir el dato o rectificar la Autorización en los términos de Ley.
- c. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- d. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley 1581 del 2012 y siguiendo los procedimientos contenidos en el presente documento.
- e. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley y siguiendo los procedimientos establecidos en el presente documento.
- f. 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.

- g. Insertar en la base de datos la leyenda “dato en reclamación” cuando se presente alguna reclamación por parte del titular de cualquier dato que se encuentre bajo la custodia de PROST, esta deberá acompañarse de los datos de referencia de la reclamación y el nombre del personal encargado de resolver la solicitud.
- h. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- i. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- j. 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.
- k. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Capítulo III. Procedimiento para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares

Artículo 8. DATOS DE CONTACTO PARA LA ATENCIÓN A CONSULTAS Y RECLAMOS: Cualquier Titular podrá comunicarse con el Encargado del tratamiento en la dirección: Cra 33 # 7ª – 22, OF. 201, Medellín - Antioquia, en el teléfono: (+574) 581 14 42, o dirigiendo un mensaje al correo electrónico: info@dcada.co

Artículo 9. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS: Para la presentación de consultas, el Titular de la Información o sus causahabientes, y para efectos de garantizar la seguridad de la información, podrán optar por realizar la solicitud personalmente o por medio escrito.

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 1. Si el Titular o sus causahabientes optan por realizar la consulta personalmente ante el área responsable de la atención de peticiones y reclamos deberá identificarse plenamente mediante cédula de ciudadanía o documento equivalente.

Parágrafo 2. Si el Titular o sus causahabientes optan por presentar su consulta por medio escrito, el documento deberá contar con diligencia ante notaria (o autoridad competente) con presentación personal y reconocimiento del contenido. En el escrito se deberá indicar la dirección del peticionario, y adjuntar copia del documento de identificación personal. Si la consulta es realizada mediante autorizado o apoderado se deberá adjuntar original de la Autorización o poder del Titular de los datos, autenticada ante notario público y el documento de identificación personal del autorizado o apoderado.

Parágrafo 3. Si la consulta se refiere a un Titular fallecido, el cónyuge, compañero permanente, hijo o familiar deben presentar solicitud escrita debidamente autenticada, acompañando el certificado de defunción del Titular de la información. Adicionalmente deberán presentar:

1. El Cónyuge o compañero (a) permanente:
 - a. Documento original de identificación personal del Cónyuge o compañero permanente.
 - b. Registro civil de matrimonio o declaración extra juicio de la unión marital de hecho.
2. Los Hijos:
 - a. Documento original de identificación personal del hijo y copia del registro civil de nacimiento.
3. Otros Familiares:
 - a. Documento original de la identificación personal del familiar.
 - b. Registro civiles del fallecido y del peticionario, con el que se acredite el parentesco.

Artículo 10. PROCEDIMIENTO PARA 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 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo escrito ante el área responsable el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud escrita dirigida al área responsable, 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 la Compañía no sea competente para resolver el reclamo, 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 **“reclamación 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.

Capítulo IV. Autorización

Artículo 11. AUTORIZACIÓN: El Tratamiento de información por parte de PROST requiere el consentimiento libre, previo, expreso e informado del Titular de la Información. La Empresa, en su condición de Responsable del Tratamiento de datos personales, ha dispuesto los mecanismos necesarios para obtener la Autorización de los Titulares garantizando en todo caso que la Autorización sea susceptible de consulta posterior.

Artículo 12. EVENTOS EN LOS CUALES NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES: La autorización del titular de la información no será necesaria en los siguientes casos:

- a. Cuando la Información es requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b. Cuando se trate de datos de naturaleza pública.
- c. En los casos en que sea requerido por una obligación legal o contractual.
- d. En el tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.

Artículo 13. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN: Los titulares de los datos personales, en cualquier momento y de manera gratuita podrán revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Presentada la solicitud por medio de los canales de atención dispuestos por PROST para este fin, y en los términos para resolver las solicitudes, tal y como lo dispone el Artículo 10, se eliminarán irreversiblemente los datos del titular y se le notificará tal evento.

Parágrafo 1. Si vencido el término legal respectivo, el responsable de los datos, no hubiera eliminado los datos personales, el titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y la supresión de los datos personales.

Artículo 14. AVISO DE PRIVACIDAD: Mediante el Aviso de privacidad se informará siempre al Titular la información la existencia de las políticas de Tratamiento de información contenidas en el presente manual, así como las características del Tratamiento que se le dará a los datos personales, y contendrá como mínimo 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. Informando al Titular cómo consultar la política de Tratamiento de información.

Parágrafo 1. PROST conservará 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 se deriven. La Compañía podrá emplear los medios informáticos, electrónicos, o cualquiera que considere pertinente para almacenar el modelo.

Capítulo V. Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo

Artículo 15. TRATAMIENTO: Los datos personales proporcionados a PROST por los diferentes canales de atención, de clientes, estudiantes, trabajadores, contratistas, y demás usuarios, serán objeto de tratamiento de recolección, almacenamiento, uso, actualización, rectificación, circulación o supresión, según lo amerite cada caso, bajo el cumplimiento de la autorización del titular, la constitución y la ley.

Artículo 16. FINALIDAD: Los datos personales, dispuestos en las bases de datos de La Compañía, serán usados para la finalidad específica para la que fueron suministrados en el cumplimiento de las funciones administrativas, constitucionales y legales de La Compañía.

Parágrafo 1. En La Compañía las personas que intervienen en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de datos públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministrar o comunicar los datos cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en por La Compañía siguiendo estrictamente las normas de protección de datos personales.

Capítulo VI. Bases de datos y archivos

Artículo 17. BASES DE DATOS Y ARCHIVOS. PROST usa varios activos de información que vinculan o pueden asociarse con personas naturales, estos se encuentran en el Anexo 1. (Bases de Datos).

Capítulo VII. Seguridad de los datos

Artículo 18. SEGURIDAD DE LOS DATOS. Los datos personales que se encuentran almacenados en los sistemas de información usados por La Compañía, estarán siempre asegurados mediante sistemas que proporcionen la posibilidad de control de acceso. Se conservará siempre copia de seguridad con propósitos de conservación, verificación, control. Estos solamente serán accesibles por el personal encargado de su uso por razones contractuales o legales, siempre atendiendo a los principios y obligaciones establecidas en la ley y las reglas contenidas en la presente política.

Capítulo VIII. Transferencia o transmisión Internacional de datos

Artículo 19. TRANSFERENCIA O TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS. Quedo proscrito cualquier transferencia o transmisión internacional de datos personales.

Artículo 20. VIGENCIA. El presente manual interno de políticas y procedimientos para el tratamiento de datos personales rige a partir de la fecha de su expedición. El periodo de vigencia de las bases de datos se regirá por las disposiciones que rigen la materia conforme a los principios de finalidad y temporalidad de la información.

Anexo 1. Bases de Datos

Base De Datos	Naturaleza De Los Datos	Uso De La Información
001	Personales	interno