	GERENCIA ADMINISTRATIVA MANUAL PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: MA-ADM-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 03/02/2014
		Página 1 de 8

1. OBJETO


Aplicar el derecho constitucional que tienen todas las personas de conocer, actualizar y rectificar la información obtenida respecto de ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución política de Colombia, así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma norma constitucional.

2. ALCANCE

Este manual aplica a los datos personales de todos los titulares para dar cumplimiento a obligaciones contraídas con los clientes, proveedores, empleados y en general con los grupos de interés de Su Oportuno Servicio Ltda.

3. DEFINICIONES

- a. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- b. **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.
- c. **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- d. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- e. **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- f. **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.
- g. **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la

	GERENCIA ADMINISTRATIVA MANUAL PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: MA-ADM-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 03/02/2014
		Página 2 de 8

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.


- h. **Política de tratamiento de la información:** Política desarrollada por el responsable del tratamiento para el tratamiento de los datos personales y velar porque los encargados del tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas.

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

En desarrollo de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia se ha expedido la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013, en el que se regula expresamente la autorización del titular de información para el tratamiento de sus datos personales. De conformidad con lo dispuesto en la ley estatutaria 1581 de 2012, Su Oportuno Servicio S.O.S. en su calidad de responsable del tratamiento, adopta el presente manual, dando cumplimiento a las disposiciones reglamentarias y demás normas aplicables.

4.1. Política de tratamiento de la información

Su Oportuno Servicio Ltda. NIT 860.020.369-8, con sede principal en la ciudad de Barranquilla en la carrera 51 # 80 – 166, teléfono (5) 3854160, correo electrónico info@sosltda.com, como responsable del tratamiento de los datos personales de sus grupos de interés, proporciona los recursos necesarios para garantizar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se ha recogido en bases de datos o archivos de la compañía, asegurando que la información personal que administra con ocasión del ejercicio de la actividad para la cual ha sido legalmente constituida, sea suministrada únicamente a los titulares, a las personas debidamente autorizadas por éstos, a sus causahabientes o sus representantes legales, a entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, a los terceros autorizados por el titular o por la ley, para garantizar el adecuado cumplimiento legal de protección de datos personales.

	GERENCIA ADMINISTRATIVA MANUAL PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: MA-ADM-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 03/02/2014
		Página 3 de 8

4.2. Tratamiento de los datos personales

Los datos personales de los titulares serán incluidos, procesados, almacenados y respaldados en las bases de datos de los sistemas de información y de backups, los cuales serán utilizados para dar cumplimiento a obligaciones contraídas con los clientes, proveedores, empleados y en general con los grupos de interés de Su Oportuno Servicio Ltda.

4.3. Principios rectores

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la ley, se aplican, de manera armónica e integral, los siguientes principios, teniendo en cuenta que todas las personas tienen derecho constitucional a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre. de igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetan la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables.

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


4.3.2. 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.

4.3.3. 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.

4.3.4. 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.

4.3.5. 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.

4.3.6. 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 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 ley.

	GERENCIA ADMINISTRATIVA MANUAL PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: MA-ADM-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 03/02/2014
		Página 4 de 8

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.

4.3.7. 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.

4.3.8. 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.

4.4. Derecho de los menores de edad

En el tratamiento se asegura el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. queda excluido el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública. Su Oportuno Servicio Ltda. es concedora sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del tratamiento indebido de sus datos personales, por lo cual proporciona conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes, aprendices e hijos de los empleados, de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.


4.5. Derechos de los titulares

El titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento. Este derecho se ejerce, 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, es decir en los casos en que no sea necesaria la autorización.

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.

	GERENCIA ADMINISTRATIVA MANUAL PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: MA-ADM-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 03/02/2014
		Página 5 de 8

d) Presentar ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada quejas por infracciones a lo dispuesto en la 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 procede cuando la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.

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

4.6. Solicitudes, consultas y reclamos

Los Coordinadores de Servicio al Cliente son los responsables de atender y solicitar a los encargados del tratamiento de las bases de datos, la respuesta a las solicitudes, consultas y reclamos de los titulares y de efectuar seguimiento a dichas respuestas.

El titular puede presentar una solicitud, consulta o reclamo a la Coordinación de Servicio al Cliente, mediante carta dirigida a la carrera 51 # 80 – 166 en la Oficina Principal Barranquilla, y la carrera 47A # 95 – 39 en la Oficina Principal Bogotá, Línea gratuita a Nivel Nacional 018000972972, teléfono (5) 33854160 ext. 10200, o correo electrónico info@soslda.com.

4.7. Procedimiento para conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y para revocar la autorización del titular

Para conocer, actualizar, rectificar y suprimir información, de igual manera revocar la autorización, el titular procede a emitir manifestación por escrito al correo info@soslda.com.


4.8. Periodo de vigencia de las bases de datos

El periodo de vigencia de las bases de datos depende del objetivo de utilización de la información y de las disposiciones previstas en la legislación.


4.9. Deberes de los responsables del tratamiento

Los responsables del tratamiento cumplen los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan la actividad de vigilancia y seguridad privada:

a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

	GERENCIA ADMINISTRATIVA MANUAL PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: MA-ADM-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 03/02/2014
		Página 6 de 8

- 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 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 éste 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)** Adoptar el presente manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l)** 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.
- m)** Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- n)** 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.
- o)** Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

	GERENCIA ADMINISTRATIVA MANUAL PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: MA-ADM-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 03/02/2014
		Página 7 de 8

5. TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAISES

Se prohíbe la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumple con los estándares fijados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la ley exige a sus destinatarios.

Esta prohibición no rige cuando se trata de:

- a) información respecto de la cual el titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
- b) Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el tratamiento del titular por razones de salud o higiene pública.
- c) Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
- d) Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la república de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- e) Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el titular y el responsable del tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del titular.
- f) Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.


6. REGISTROS Y FORMATOS

a. Internos:

No aplica

b. Externos:

- Solicitud, consulta o reclamo por escrito.

	GERENCIA ADMINISTRATIVA MANUAL PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: MA-ADM-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 03/02/2014
		Página 8 de 8

7. RESPONSABILIDAD

Los responsables por el cumplimiento de este procedimiento son el encargado de Seguimiento y control Coordinador de Servicio al Cliente de S.O.S. Ltda.

Revisó: 
JOHN JAIRÓ SIERRA
Gerente General


VICTOR SOLANO
Representante Legal

Aprobó: 
JOSE VILLALBA
Presidente

Fecha: 03/02/2014

DOCUMENTO CONTROLADO