



**MANUAL DE PROTECCIÓN Y  
PROCEDIMIENTO DE DATOS  
PERSONALES**

Código: M-JU-01

Versión: 02

Fecha: 07/06/2018

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS EN  
MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE  
EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A (“EC”)**



## MANUAL DE PROTECCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: M-JU-01

Versión: 02

Fecha: 07/06/2018

### HABEAS DATA, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES E INTIMIDAD

#### Premisas

- Actualmente la información de la empresa constituye uno de sus principales activos a proteger.
- La información puede ser propia (de EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A.) o de terceros.
- La ley comercial obliga a los administradores a guardar la debida diligencia en el cuidado de los activos sociales. Estos activos pueden ser tangibles o intangibles.
- La información es un activo intangible.

#### Antecedentes

Tradicionalmente, la protección de la información se realizaba a través de las normas de propiedad intelectual (Propiedad Industrial y Derechos de Autor) Normas de gestión documental y archivística y las relativas a los libros contables y papeles del comerciante contenidas en el código de Comercio.

Información relativa a los negocios de la empresa, se protege y se sigue protegiendo a través de los ACUERDOS DE CONFIDENCIALIDAD y CLAUSULAS DE CONFIDENCIALIDAD.

El desarrollo tecnológico y la incorporación de nuevas tecnologías en los procesos industriales, que ha motivado el paso de la "Sociedad Industrial" a la "Sociedad de la Información" requieren de una nueva visión en el tratamiento de la información, esto es uso de herramientas jurídicas y de seguridad informática y un sistema de gestión de seguridad de la información, para proteger toda la información que se considera "de Valor" y cuya revelación y uso no autorizado o perdida puede generar inconvenientes de toda índole para la compañía. En este tipo de información en la Sociedad EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A. están entre otros los datos personales de titulares del dato personal, como pero sin limitarse a ello, las personas que se registran en un espacio de interacción de [www.elcolombiano.com](http://www.elcolombiano.com) o de cualquiera de los portales de propiedad de "EC", en alguna red social en donde EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A. tenga presencia, el suscriptor, el anunciante, el cliente de sus productos y servicios, beneficiarios ocasionales de productos o servicios, quienes asisten o participan de eventos organizados por "EC", proveedores y contactos comerciales de "EC", socios estratégicos de "EC", empleados y personal provisto por terceras partes, así como respecto de aquellas personas que por cualquier razón se hayan registrado y/o participado en cualquiera de los eventos sociales realizados por EC.



## MANUAL DE PROTECCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: M-JU-01

Versión: 02

Fecha: 07/06/2018

El reto para la empresa EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A. es proteger y conciliar partiendo de la premisa fundamental de que los datos personales es información privada y que se cuente con un sistema de gestión de Seguridad de la Información con el fin de asegurar el tratamiento de la información que la empresa tiene sobre ellos. Para ello se tiene lo siguiente:

- Políticas legales y procedimientos en materia de protección de datos personales (Jurídico).
- Sistema de Seguridad de la Información - Herramientas de Seguridad Informática que garantizan: i) Confidencialidad, ii) Integridad, iii) Seguridad, iv) Disponibilidad, v) Confiabilidad.

### **POLITICAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

#### **CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

##### **ARTÍCULO 1. LEGISLACIÓN APLICABLE.**

Este documento fue elaborado teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", el Decreto 1377 de 2013 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" y el Decreto 886 de 2014, "Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos". A estas Políticas le serán aplicables todas las demás normas que complementen o sustituyan las anteriores.

##### **ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

Este manual se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje la sociedad EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A.

##### **ARTÍCULO 3. BASES DE DATOS.**

Las políticas y procedimientos contenidos en el presente documento aplican a las bases de datos que maneja la compañía, y que serán registradas de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 886 de 2014 "Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012" y la Circular Externa 002 de 2015 que "Adicionó el Capítulo Segundo en el Título V de la Circular única de la Superintendencia de Industria y Comercio", cuyo período de vigencia se contará desde la fecha de la autorización y hasta el cese de las operaciones de la sociedad.



## MANUAL DE PROTECCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: M-JU-01

Versión: 02

Fecha: 07/06/2018

### ARTÍCULO 4. OBJETO.

Por medio del presente documento se da cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los Responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el de 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, así como lo estipulado por el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013 que establece la obligatoriedad por parte de los Responsables del tratamiento de desarrollar sus políticas para el tratamiento de los datos personales y velar porque los Encargados del Tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas y el Decreto 886 de 2014, que regula lo relacionado al Registro Nacional de Bases de Datos. Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza CEET, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido en la ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios.

### ARTÍCULO 5. DEFINICIONES<sup>1</sup>.

Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente manual y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 se entiende por:

- 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 del dato personal para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se informa acerca de la existencia de las políticas del tratamiento de información personal 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.

---

<sup>1</sup> Las definiciones que se emplean en el presente artículo, son elementos indispensables para la protección del habeas data, y permiten una correcta y apropiada interpretación del presente manual y de las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y contribuyen a determinar las responsabilidades de los involucrados en el tratamiento de datos personales.



## MANUAL DE PROTECCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: M-JU-01

Versión: 02

Fecha: 07/06/2018

- f) **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.
- g) **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.
- h) **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.
- i) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- j) **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.
- k) **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.
- l) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.

### ARTÍCULO 6. PRINCIPIOS.

Los principios que se establecen a continuación, constituyen los parámetros generales que serán respetados por EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A. en los procesos de recolección, uso y tratamiento de datos personales.

- a) **Principio de finalidad:** El Tratamiento de los datos personales recogidos por EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A. debe obedecer a una finalidad legítima de la cual debe ser informada al Titular;
- b) **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no



## MANUAL DE PROTECCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: M-JU-01

Versión: 02

Fecha: 07/06/2018

podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

- c) **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;
- d) **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A. en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
- e) **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento solo podrá hacerse por las personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.
- f) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por parte de EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A., se deberá proteger mediante el uso de 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;
- g) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

## CAPÍTULO II. AUTORIZACIÓN

### ARTÍCULO 7. AUTORIZACIÓN.

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A. requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. **EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A.** en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares de los datos.

### ARTÍCULO 8. FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN.

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca que de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido recolectado y almacenados en la base de datos. El formato para la autorización será elaborado por EL



## MANUAL DE PROTECCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: M-JU-01

Versión: 02

Fecha: 07/06/2018

COLOMBIANO y será puesto a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

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, y el derecho que le asiste para solicitar el acceso, la actualización, rectificación y eliminación de sus datos personales en cualquier momento, a través de los mecanismos puestos a su disposición por EC. 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.

La autorización es una declaración que informa al titular de los datos personales:

- a) Quién recopila su información personal (responsable o encargado)
- b) Qué recopila (datos que se recaban)
- c) Para qué recoge los datos (las finalidades del tratamiento)
- d) Cómo ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados
- e) Información al titular que por tratarse de datos sensible (si aplica) no está obligado a proporcionar el dato y autorizar su tratamiento.

### **ARTÍCULO 9. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN.**

EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A. Adoptará las medidas 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.

### **ARTÍCULO 10. AVISO DE PRIVACIDAD.**

El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, 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 serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales. El aviso de Privacidad de la Sociedad EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A. está disponible en la website [elcolombiano.com](http://elcolombiano.com) y otros portales web de EC, bajo el título Políticas de Privacidad.

### **ARTÍCULO 11. CONTENIDO MÍNIMO DEL AVISO DE PRIVACIDAD.**

El Aviso de Privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

- a) La identidad, domicilio y datos de contacto del Responsable del Tratamiento;

--	--	--



## MANUAL DE PROTECCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: M-JU-01

Versión: 02

Fecha: 07/06/2018

- b) El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo,
- c) Los derechos que le asisten al Titular del Datos Personal;
- d) 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 o en el aviso de privacidad correspondiente. En todos los casos, debe informar al titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.
- e) No obstante lo anterior, cuando se recolecten datos personales sensibles, el aviso de privacidad señalará expresamente el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que versen sobre este tipo de datos.

### **ARTÍCULO 12. AVISO DE PRIVACIDAD Y LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.**

EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A. 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 de éste deriven. Para el almacenamiento del modelo, EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A. podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología.

### **CAPÍTULO III. DERECHOS Y DEBERES**

#### **ARTÍCULO 13. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 y los artículos 21 y 22 del decreto 1377 de 2013, el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A, en su condición de responsable del tratamiento;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A., en su condición de Responsable del Tratamiento;
- c) Ser informado por EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A. previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- f) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento;
- g) 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;
- h) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

#### **ARTÍCULO 14. DEBERES DE EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A. EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.**

EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A. tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden





**MANUAL DE PROTECCIÓN Y  
PROCEDIMIENTO DE DATOS  
PERSONALES**

Código: M-JU-01

Versión: 02

Fecha: 07/06/2018

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 Ley 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013 y el decreto 886 de 2014 y las demás normas aplicables sobre protección de datos personales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y los artículos 21 y 22 del Decreto 1377 de 2013, EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A. se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con en el tratamiento de datos personales:

- 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) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Garantizar que la información que se le suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, actualizada, comprobable y comprensible.
- e) Suministrarle al encargado del tratamiento, según el caso únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
- f) Exigir del encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular;
- g) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- h) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012;
- i) 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 o detalles del dato personal;
- j) Insertar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles de recibido el reclamo completo.
- k) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- l) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- m) 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;
- n) Designar a un área que asuma la función de protección de datos personales, que dará trámite a las solicitudes de los Titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.



## MANUAL DE PROTECCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: M-JU-01

Versión: 02

Fecha: 07/06/2018

### CAPÍTULO IV. PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN

La Ley 1581 de 2012 proporciona a toda persona titular de datos personales una serie de garantías, de verdaderos poderes jurídicos frente al responsable de los datos, los cuales, tanto le garantizan el poder de decisión y control que tiene sobre la información que le concierne, como su derecho a la protección de la misma. En adición, actúan como complemento del deber del responsable de cumplir con las obligaciones que le son impuestas en la Ley, permitiéndole identificar aquellos casos en los que el tratamiento pudiera no resultar ajustado a los mismos.

Para el ejercicio de los derechos, quienes podrán actuar de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013 son las siguientes personas: los titulares, los causahabientes, su representante o apoderado o las personas que actúen a favor de otro o para otro.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

Para consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos del usuario o cliente, podrá comunicarse con "EL COLOMBIANO" al correo electrónico [servicio@elcolombiano.com.co](mailto:servicio@elcolombiano.com.co), o llamar a la línea de atención al cliente (57) 4 339 33 33 en el horario de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 7:30 p.m; sábados de 7:00 a.m. a 12:00 m; y domingos y festivos de 8:00 a.m. a 12:00 m.

#### ARTÍCULO 15. DERECHO DE ACCESO.

El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A. garantiza al titular su derecho de acceso en tres vías:

- a) La primera implica que el titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.
- b) La segunda, que el titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.
- c) La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A. de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.



## MANUAL DE PROTECCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: M-JU-01

Versión: 02

Fecha: 07/06/2018

**PARÁGRAFO:** EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A. garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular o personalidad de su representante, se ponga a disposición de éste, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite de plazo y deberá permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos en línea.

### **ARTÍCULO 16. CONSULTAS.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013, los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, EC garantizará 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 la atención de solicitudes de consulta de datos personales EL COLOMBIANO S.A Y CIA S.C.A. garantiza:

- a) Que existen medios de comunicación electrónica y telefónica.
- b) 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.

### **ARTÍCULO 17. RECLAMOS.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, 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, el Decreto 1377 de 2013 u cualquier otra norma aplicable, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a) El reclamo lo podrá presentar el Titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y en el artículo 9 del Decreto 1377 de 2013. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, 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, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción 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.



**MANUAL DE PROTECCIÓN Y  
PROCEDIMIENTO DE DATOS  
PERSONALES**

Código: M-JU-01

Versión: 02

Fecha: 07/06/2018

b) Si por alguna circunstancia se recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra EC, éste dará traslado, en la medida de sus posibilidades, a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles, e informará de la situación al interesado.

c) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene el Responsable una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles de recibido el reclamo completo. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

d) 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 atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**ARTÍCULO 18. IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS.**

En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar a EC la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su titular.

1) Los derechos de rectificación, actualización o supresión se podrán ejercer por:

a) El Titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.

b) Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.

c) Por estipulación a favor de otro o para otro.

d) Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

2) La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por EC 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

--	--	--



## MANUAL DE PROTECCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: M-JU-01

Versión: 02

Fecha: 07/06/2018

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

**PARÁGRAFO PRIMERO. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS.** EC 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 arriba señalados. 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. EC tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al Titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes. EC podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web. Cada vez que EC ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los Titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de su página web.

**PARÁGRAFO SEGUNDO. SUPRESIÓN DE DATOS.** El Titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a EC 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 Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
- 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.

**PARÁGRAFO TERCERO. EJERCICIO DEL DERECHO DE SUPRESIÓN.** 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 EC. 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.



## MANUAL DE PROTECCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: M-JU-01

Versión: 02

Fecha: 07/06/2018

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. En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, EC debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

### **ARTÍCULO 19. 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, EC deberá establecer mecanismos sencillos, de fácil acceso y gratuitos que permitan al Titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó y en los términos estipulados en la ley 1581 de 2012, sus Decretos reglamentarios y normas modificatorias o complementarias.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que EC deba dejar de tratar por completo los datos del Titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, 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.

Por lo anterior, será necesario que el Titular al momento de elevar la solicitud de revocatoria, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el Titular no está conforme.

Habrán casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre Titular y Responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado.

Los mecanismos o procedimientos que EC establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento otorgado no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el artículo 15 de la ley 1581 de 2012.

Por otro lado, son varios los medios y/o las razones por los cuales la sociedad EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A. recolecta datos personales; esto es, para la prestación de servicios y/o vinculación a los diferentes productos de la compañía, por lo que es posible que el titular del dato personal proporcione datos en diferentes procesos para vinculación de diferentes productos y/o servicios y que por tanto se encuentre en diferentes bases de datos de la misma sociedad. Esto por tanto, implica que el titular se encuentre en diferentes bases de datos, por lo que deberá tener esto en cuenta tanto en el momento de la vinculación, registro, actualización y/o retiro, pues si se retira de una base de datos de la compañía y no de las demás es posible que por ejemplo le llegue a través de los canales de contacto informados en el momento del recaudo información de

	<b>MANUAL DE PROTECCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	Código: M-JU-01
		Versión: 02
		Fecha: 07/06/2018

los demás productos respecto de los cuales no se retiró de la base de datos. Por favor ser muy preciso al momento de la desvinculación de las bases de datos precisando de cuales se retira.

## **CAPÍTULO V. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

### **ARTÍCULO 20. MEDIDAS DE SEGURIDAD.**

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A. adoptara 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.


### **ARTÍCULO 21. IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD.**

EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A. mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

El procedimiento deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
- b) Funciones y obligaciones del personal.
- c) Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- d) Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- e) Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente.
- f) Medidas a adoptar cuando un soporte o documento sea transportado, desechado o reutilizado.
- g) El procedimiento deberá mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización del mismo.
- h) El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales.

--	--	--

	<b>MANUAL DE PROTECCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	Código: M-JU-01
		Versión: 02
		Fecha: 07/06/2018

## CAPÍTULO VI. DISPOSICIONES FINALES

**ARTÍCULO 22.** EL COLOMBIANO S.A. Y CIA S.C.A. designa para cumplir con la función de protección de datos personales y dar trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012 y decreto 1377 de 2013 al Back Office.

Las áreas Responsables del Tratamiento deberán consultar a la Dirección Jurídica sobre los usos que le darán a las bases de datos.

**ARTÍCULO 22. VIGENCIA.** El presente manual rige a partir del 10 de julio de 2018, la cual consolida las versiones publicadas anteriormente (abril de 2013 y los términos y condiciones de [www.elcolombiano.com](http://www.elcolombiano.com), publicados con anterioridad y el 19 de septiembre de 2017 y tendrá modificaciones de vez en vez.

Última actualización: Junio de 2018.

