PROYECTOS DE INGENIERÍA S.A. PROING S.A.

MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

2017

COPIA CONTROLADA

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 4
2. OBJETIVO 4
3. ALCANCE 4
4. ÁMBITO DE APLICACIÓN 4
5. DEFINICIONES 5
6. PRINCIPIOS RECTORES 6
7. AUTORIZACIÓN 7
7.1. Forma y mecanismos para otorgar la autorización 7
7.2. Prueba de la autorización 8
8. AVISO DE PRIVACIDAD 8
8.1. Contenido mínimo del aviso de privacidad 8
9. TRATAMIENTO 9
10. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO 9
11. DEBERES DEL RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE BASES DE DATOS (PROING S.A.) 11
12. DEBERES DE INFORMAR AL TITULAR 12
13. DERECHOS DE LOS TITULARES 12
14. ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACION DE BASES DE DATOS 13
14.1. Acceso 13
14.2. Consultas 13
14.3. Reclamos 14
14.3.1. Garantías para los titulares a presentar reclamos 15
14.3.2. Procedimiento para reclamos solicitados por los titulares de los datos 15
14.3.3. Rectificación y actualización de datos 15
14.3.4. Supresión de datos 16
14.3.5. Canales oficiales 16
15. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACION 17
16. RESPONSABLES Y/O ENCARGADOS DEL MANEJO DE DATOS 17
16.1. Responsable 17
16.2. Encargados 18
17. MEDIDAS DE SEGURIDAD 19

COPIA CONTROLADA

18. DIVULGACIÓN 20
19. VIGENCIA 20
20. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA O DE REFERENCIA 20
21. CONTROL DE CAMBIOS 20
22. APROBACIÓN 21

COPIA CONTROLADA

1. INTRODUCCIÓN

PROING S.A. Sociedad Comercial, identificada con NIT. 800.093.320-2 con domicilio principal en Yumbo Valle, ubicada en la **Carrera 31 No. 10-321 Arroyohondo**, Teléfono 57 2 654 44 36. Dando cumplimiento a la Constitución Política de Colombia de 1991 en el artículo 15 donde: "Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. 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" PROING S.A, mediante la elaboración de este manual permite que los responsables y/o encargados del tratamiento de bases de datos, interpreten las responsabilidades que debe cumplir PROING S.A. para el procesamiento, control y confidencialidad de las bases de datos que contengan datos personales, teniendo en cuenta que los datos son exclusivos para el desarrollo de las actividades relacionadas en el objeto social de la compañía, previa autorización por parte del titular y, garantizado en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.

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" y demás legislación aplicable en la que se señalan algunos requerimientos que deben establecer todos los responsables y encargados del tratamiento de datos personales.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos internos que regulan los deberes que asisten a los responsables y/o encargados del manejo de bases de datos que contengan datos personales, garantizando la confidencialidad y protección en el manejo de éstas y que interactúan en los diferentes procesos ejecutados por PROING S.A., dando estricto cumplimiento y conservando la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

3. ALCANCE

Aplica en todas las áreas y a todas las bases de datos personales que se encuentren en poder de PROING S. A. y a los encargados del tratamiento de datos personales que obren en nombre de la compañía *si los hubiese*, demostrando la eficacia para el control y la confidencialidad.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente manual se aplicará al Tratamiento de Datos Personales efectuado en el territorio colombiano, o cuando le sean aplicables las políticas al responsable y/o encargado ubicado fuera del territorio colombiano, en virtud de normas y tratados internacionales.

COPIA CONTROLADA

Los principios rectores y las disposiciones contenidas en este manual en materia de protección de datos personales se aplicarán a todas las Bases de Datos Personales que se encuentre en custodia de PROING S.A. bien sea en calidad de responsable y/o encargado del tratamiento de los 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.

5. DEFINICIONES

Tomando textualmente las definiciones de la ley 1581 de 2012 artículo 3, para el cumplimiento e interpretación del manual interno por parte de los titulares, responsables y/o encargados de los datos.

- **Habeas Data:** Derecho fundamental que tiene toda persona para conocer, actualizar y rectificar toda aquella información que se relacione con ella y que se recopile o almacene en bancos de datos.

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

- **Aviso de Privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el responsable que pone a disposición del 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.

- **Custodio de la Base de Datos:** Es la persona física que tiene bajo su custodia la base de datos personales.

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

- **Dato Privado**: Es un dato personal que por su naturaleza íntima o reservada solo interesa a su titular y para su tratamiento requiere de su autorización expresa. (Ej. Nivel de escolaridad).

- **Dato Público**: Son aquellos datos personales que las normas y la Constitución han determinado expresamente como públicos y para cuya recolección y tratamiento, no es necesaria la autorización del titular de la información. (Ej. Dirección, teléfono, datos contenidos en sentencias judiciales ejecutoriadas, datos sobre el estado civil de las personas, entre otros.)

COPIA CONTROLADA

- **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.

6. PRINCIPIOS RECTORES

Los principios que se establecen a continuación, constituyen los parámetros generales que serán respetados por PROING S.A., en los procesos de acopio, uso y tratamiento de datos personales, a saber:

- **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.

- **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.

- **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.

COPIA CONTROLADA

- **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.

- **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.

- **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 la 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 1581 de 2012.

  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.

- **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la 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.

- **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 ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

7. AUTORIZACIÓN

La recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos personales por parte de **PROING S.A.**, *requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado de los Titulares* de los mismos. **PROING S.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, a más tardar en el momento de la recolección de sus datos, garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

7.1. 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 recolectados y almacenados en la base de datos. El

COPIA CONTROLADA

formato para la autorización será elaborado por **PROING S.A.** y será puesto a disposición del Titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2102 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, que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos (según aviso de privacidad), y el derecho que tiene para solicitar el acceso, la actualización, rectificación y eliminación de sus datos personales en cualquier momento, a través de los mecanismos puestos a disposición por **PROING S.A.**, esto para que el titular cuente con herramientas para tomar de decisiones respecto a sus datos personales.

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

- Quién recopila su información personal, es decir el responsable o encargado.
- Qué datos se recopila.
- Las finalidades del tratamiento.
- Cómo ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados
- Informar al Titular que los datos sensibles son de carácter facultativo.
- Medios dispuestos para informas los cambios del proceso.

7.2. Prueba de la autorización

PROING S.A., dispondrá de las medidas necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de la autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

8. 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 más tardar al momento de recolección de los 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.

8.1. Contenido mínimo del aviso de privacidad

El aviso de privacidad, deberá contener la siguiente información como mínimo:

- Datos completos de contacto del Responsable del Tratamiento.

COPIA CONTROLADA

- Descripción detallada de las finalidades.
- Los derechos que le asisten al Titular.
- 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.
- Señalar expresamente el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que versen sobre este tipo de datos.

9. TRATAMIENTO

PROING S.A., actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime Datos Personales correspondientes a personas naturales y/o jurídicas con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores, clientes y proveedores.

10. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO

PROING S.A. solicitará los datos que en efecto necesite sin que la enumeración signifique limitación para:

- El desarrollo de su objeto social y de la relación contractual y/o laboral que lo vincula con Usted.
- Actividades de carácter comercial relacionadas con la empresa.
- Evaluar la calidad de nuestros servicios.
- Informar sobre nuevos servicios y / o proyectos.
- Realizar tratamientos estadísticos de sus datos.
- Atender adecuadamente sus peticiones, solicitudes y reclamos.
- Verificar la información laboral.
- Verificar la información contable.
- Consultar en las centrales de antecedentes judiciales o de seguridad legítimamente constituida.
- Consultar en las listas para la prevención y el control de lavado de activos y financiación del terrorismo.

COPIA CONTROLADA

- Ejecutar los contratos que se tienen suscritos con **PROING S.A.**
- Realizar el pago de sus obligaciones contractuales.
- Enviar información a entidades judiciales o gubernamentales por solicitud expresa de las mismas.
- Soportar procesos de auditoría interna y externa.
- Registrar la información de empleados, clientes y proveedores en la base de datos de la Compañía.
- Recolectar datos para el cumplimiento de los deberes que como responsable de la información y de los datos personales, le corresponden a la compañía.
- Para el proceso de afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral.
- Elaboración de respuestas a quejas, reclamos, inquietudes, felicitaciones de los grupos de interés.
- Transferencia de la información, en caso que se contrate a un proveedor para el tratamiento de los datos personales.
- Transferencia de la información a los países donde se encuentren los centros de datos del proveedor del servicio, en caso de contratación de servidores en la nube.
- Enviar correspondencia y notificaciones.
- Contactar al titular de los datos personales.
- Remitir información sobre actividades, productos y/o servicios a través de los canales o medios que establezca para tal fin.
- Realizar estudios de mercado, encuestas, etc.
- Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter publicitario (interno o externo), adelantados por **PROING S.A.** y/o por terceras personas vinculadas a nuestra organización.
- Tratarlos en publicaciones propias de **PROING S.A.**, a través de medios impresos, audio, online, móviles y cualquier otro conocido o por conocer.

COPIA CONTROLADA

- Los ingresos protocolizados a las oficinas principales Permitir el ingreso a las instalaciones de todas las sedes de la organización.

- Vigilancia (fílmica y/o audiovisual) para promover la seguridad de las personas y los bienes que se encuentren en todas las sedes de **PROING S.A.**

- Tratar la imagen o voz del titular para generar notas o videos periodísticos y publicarlos en los diferentes medios de comunicación.

- Cualquier otra finalidad que resulte en desarrollo de contratos o de la relación existente entre Usted y **PROING S.A.**

11. DEBERES DEL RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE BASES DE DATOS (PROING S.A.)

PROING S.A., en todo momento tendrá presente, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. Por tanto se hará uso de ellos sólo para las finalidades que **PROING S.A.**, se encuentran 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, **PROING S.A.,** se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con en el tratamiento de datos personales:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.

- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.

- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

- 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.

- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.

COPIA CONTROLADA

- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.

- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.

- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

- 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.

- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.

- 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.

- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

12. DEBERES DE INFORMAR AL TITULAR

El Responsable y/o encargado del Tratamiento, al momento de solicitar al Titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo establecido en el artículo 12 ley 1581 de 2012 título lV, y deberá conservar prueba del cumplimiento de lo previsto en el presente artículo y, cuando el Titular lo solicite, entregarle copia de esta.

- El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.

- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando éstas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.

- Los derechos que le asisten como Titular.

- La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.

13. DERECHOS DE LOS TITULARES

La ley 1581 del 17 de octubre de 2012 Titulo IV artículo 8 establece para el titular de los datos personales los siguientes derechos:

- 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

COPIA CONTROLADA

a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley.

- 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.

- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.

- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

14. ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACION DE BASES DE DATOS

14.1. Acceso

La decisión que tiene el Titular sobre la información que le concierne, conlleva al derecho de acceder y consultar si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, **PROING S.A.,** debe garantizar al titular su derecho de acceso en tres vías:

- La primera implica que el Titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.

- La segunda, que el Titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.

- La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de **PROING S.A.** de informar al Titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

14.2. Consultas

De conformidad con lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. **PROING S.A.** garantiza el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento por parte de **PROING S.A.**, así como el alcance, condiciones y

COPIA CONTROLADA

generalidades de dicho Tratamiento. De esta manera **PROING S.A.** garantiza al Titular el derecho de acceso a través de los siguientes canales: correo protecciondedatos@proing.com.co, formulario de consultas y reclamos SF-005 Consultas o reclamos de protección de datos, de datos personales publicados en la página web, enviado las necesidades de manera escrita a la oficina principal **Carrera 31 #10-321 Arroyohondo**, Yumbo o al teléfono (57 2) 654 44 36 con la información establecida en el manual de tratamiento de datos personales.

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del siguiente día de notificada la empresa por parte del solicitante. 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 la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

14.3. Reclamos

De conformidad con el 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 establecidos por la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante **PROING S.A.**, mediante los canales señalados en el numeral 14.2, el cual será tramitado siempre que la reclamación reúna los siguientes requerimientos:

- El reclamo lo podrá presentar el Titular o sus causahabientes, 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.

- Si por alguna circunstancia se recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido a **PROING S.A.**, 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.

- 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 resuelto.

- 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.

COPIA CONTROLADA

14.3.1. Garantías para los titulares a presentar reclamos

En cualquier momento y de forma gratuita el titular o su causahabiente pueden solicitar a **PROING S.A**.:

- Ratificación.
- Actualización.
- Supresión.

Previa acreditación de todo lo establecido en la autorización y a través medios establecidos por **PROING S.A.** señalados en el aviso de privacidad y contener *toda* la información solicitada en el formato SF-005 Consultas o reclamos de protección de datos

Nota: Cuando la solicitud sea presentada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, esta no será tramitada.

14.3.2. Procedimiento para reclamos solicitados por los titulares de los datos

El Titular de los datos bien sea activo, retirado o aquel que haya autorizado a la compañía acceder a sus datos personales y que por motivos ajenos a la compañía requiera corrección, actualización o supresión en las bases de datos de sus datos personales, deberán ingresar a la página web de PROING SA, www.proing.com.co en el menú EMPRESA / Tratamiento de Datos Personales se encuentra el documento SF-005 Consultas o reclamos de protección de datos. Este formato se deberá imprimir y ser diligenciado con tinta negra, a mano y sin tachones o enmendaduras, seleccionando la opción que corresponda por el reclamo: CORRECCIÓN, ACTUALIZACION O SUPRESIÓN, luego escaneado y adjuntado al correo electrónico o protecciondedatos@proing.com.co anexando los documentos que se soportan la solicitud de corrección, actualización o supresión de los datos personales que en este formato se exponen por parte del Titular de los mismo.

14.3.3. Rectificación y actualización de datos

PROING S.A. tiene el deber de rectificar y actualizar datos personales 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.

Para esta actividad **PROING S.A.** establecerá los mecanismos que a bien considere como formularios, sistemas y otros métodos, los cuales serán informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

Es decir que cada vez que **PROING S.A.** 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.

COPIA CONTROLADA

14.3.4. Supresión de datos

El Titular tiene el derecho en todo momento, de solicitar a **PROING S.A.**, la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.
- Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.

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 tratamiento realizados por **PROING S.A.**

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.

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

Los titulares o sus causahabientes sólo podrán elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable o encargado del tratamiento.

14.3.5. Canales oficiales

Para la recepción de las consultas o reclamos PROING S.A., ha definido los siguientes canales:

- Electrónico

A través del correo institucional protecciondedatos@proing.com.co.

COPIA CONTROLADA

- Físico

Enviando la información a la oficina principal a nombre de protección de datos, **Carrera 31 #10-321 Arroyohondo**, Yumbo.

15. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACION

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, mediante los canales establecidos anteriormente. Se deberá tener en cuenta que existen dos (2) modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse.

- La primera puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que **PROING S.A.** deba dejar de tratar por completo los datos del titular.

- La segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como para fines comerciales o educativos.

Por lo anterior, será necesario que el Titular al momento de elevar la solicitud de revocatoria indique en esta si la revocación que pretende realizar es total o parcial.

16. RESPONSABLES Y/O ENCARGADOS DEL MANEJO DE DATOS

PROING S.A. es la Responsable por el Tratamiento de la Base de Datos Personales y al interior de ésta el área de Comunicaciones será la Responsable de la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos y consultas de todo tipo relacionadas con los Datos Personales. La persona encargada de esta área tramitará las consultas y reclamaciones en materia de Datos Personales de conformidad con la Ley y este Manual.

Los datos de contacto del Responsable son:

• **Dirección física: Carrera 31 #10-321 Arroyohondo**
• **Dirección electrónica:** protecciondedatos@proing.com.co
• **Teléfono:** (57 2) 654 44 36
• **Cargo de la persona de contacto:** Coordinador de Comunicaciones

16.1. Responsable

PROING S.A., en calidad de Responsable del Tratamiento, deberá cumplir con los siguientes deberes, sin perjuicio del cumplimiento de las demás normas que le impongan la legislación:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de protección de datos personales.

COPIA CONTROLADA

- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva Autorización otorgada por el Titular

- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la Autorización otorgada.

- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

- 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.

- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.

- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la legislación y este manual.

- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la legislación establecida para protección de datos y este manual.

- Adoptar un Manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

- 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 realizado el trámite respectivo.

- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.

- 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.

- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

16.2. Encargados

COPIA CONTROLADA

PROING S.A., en calidad de Encargado del Tratamiento, así como otras personas que en razón de su actividad o relación con la Compañía ejerzan funciones de Encargado del Tratamiento, deberán cumplir con los siguientes deberes, sin perjuicio del cumplimiento de las demás normas que le impongan otras obligaciones:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de proteger sus datos.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos con lo previsto en la legislación y este manual.
- Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (2) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la legislación y este manual.

17. MEDIDAS DE SEGURIDAD

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, se adoptará 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.

A continuación, se describen en general dichas medidas:

- Contar con protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.
- Divulgar a todos los interesados la documentación creada por **PROING S.A.**, para tal fin, exigidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
- Firmar acuerdos de confidencialidad con los involucrados en la manipulación de los datos personales.
- Tener un encargado directo dentro de la organización que gestione los reclamos presentados.
- Estructura de las bases de datos para gestionar los reclamos posibles.
- Contar con procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente.

COPIA CONTROLADA

- Contar con un sistema de gestión documental que permita la forma de archivar, manipular, desechar, etc., los documentos que contengan datos personales.

- Mantener en constante actualización toda la documentación creada para la gestión del tratamiento de datos personales.

- El contenido de la documentación deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales.

18. DIVULGACIÓN

El manual de tratamiento datos personales, deberá ser dado a conocer a los responsables y/o encargados de PROING S.A, de las siguientes formas: por medio físico, correo certificado, capacitación, vía correo electrónico, página web, medios masivos de información o aquel que permita entregar a tiempo el contenido del mismo para que sea puesto en práctica inmediatamente.

19. VIGENCIA

El presente manual de tratamiento datos personales entra en vigencia a partir del Ocho (08) de Noviembre del año Dos Mil Dieciséis (2016).

20. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA O DE REFERENCIA

20.1. Ley estatutaria 1581 de 2012.
20.2. Ley estatutaria 1266 de 2008.
20.3. Ley 527 de 1999.
20.4. Ley 79 de 1993.
20.5. SP-001 recepción de consultas y reclamos datos personales.
20.6. SF-003 Autorización tratamiento de datos
20.7. SF-004 Aviso de privacidad
20.8. SF-005 Consultas o reclamos de protección de datos

21. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	SECCIÓN AFECTADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
4	**01/07/2022**	**1. 14.2. 14.3.5 16**	**Se actualiza la dirección de Proing SA**
3	10/03/2022	Todo el documento	Se reemplaza RSE Y Comunicaciones por Comunicaciones.

COPIA CONTROLADA

2	30/06/2017	Todo el documento	Actualización general del documento, ampliando el alcance del mismo.
1	08/11/2016	Todo el documento	Ajuste del documento según actualización de exigencias normativas y políticas de la organización
0	24/09/2013	N/A	Creación del Documento

22. APROBACIÓN

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
NOMBRE:	Marisol Echeverri	**NOMBRE:**	Viviana Colonia	**NOMBRE:**	Diego Yugueros
CARGO:	Coordinadora Comunicaciones	**CARGO:**	Coordinadora de Calidad	**CARGO:**	Gerente Operativo

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.proing.com.co, en la pestaña institucional y en el link SGI Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad **PROING S.A.**

COPIA CONTROLADA