

MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA PROTECCION DE BASES DE DATOS

1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1 Legislación aplicable

Este manual es elaborado teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política y la ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.

1.2 **Ámbito de aplicación:**

Este manual aplica en el tratamiento de los datos de carácter personal que pueda recoger y/o manejar la sociedad LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS en razón de la ejecución de contratos comerciales en desarrollo de su objeto social, y/o laborales.

1.3 **Base de datos:**

Las políticas y procedimientos contenidos en este manual aplican a las bases de datos que maneje la sociedad cuyo periodo de vigencia se contará a partir de la fecha de autorización de uso de los datos con una temporalidad permanente con fines contables y de consulta de nómina, proveedores o clientes.

1.4 **Objeto:**

Por medio del presente manual se da cumplimiento a lo previsto en la Ley 1581 de 2012, al regular 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 mismo, tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido en la misma ley.

1.5 **Definiciones:**

– **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

- Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas determinadas o determinables.
- Datos sensibles:** Aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación. Ejemplo: origen racial, étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva el interés de cualquier partido político, datos relativos a la salud, vida sexual. La ley prohíbe el tratamiento de datos sensibles excepto cuando el titular haya dado su autorización de manera explícita, o cuando su tratamiento sea necesario para el interés vital del titular, o cuando sean necesarios para la defensa en un proceso judicial o tenga una finalidad histórica, estadística o científica.
- **Encargado del tratamiento:** persona natural o jurídica que realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica que decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- Titular:** persona natural o jurídica cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

1.6 Principios

Los principios que se establecen a continuación, constituyen los parámetros que regirán los procesos de recolección, uso y tratamiento de datos personales por parte de LINGUA VIVA TRADUCTORES S.A.S:

- Libertad:** El uso de los datos personales solo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de un mandato legal o judicial que remplace el consentimiento.

- **Veracidad o calidad:** La información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el uso de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Transparencia:** Debe garantizarse al titular el derecho a obtener de LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.
- **Acceso restringido:** Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en algún medio de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido a los titulares
- **Seguridad:** La información se deberá proteger mediante el uso de medidas técnicas, humanas y/o administrativas que sean necesarias para evitar la adulteración, pérdida, consulta, o acceso no autorizado de los datos manejados por LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS.
- **Confidencialidad:** Toda persona que interviene en el tratamiento de los datos personales están obligadas a mantener la reserva de la información

2 AUTORIZACIÓN

2.1 Autorización

Para la recolección, almacenamiento, uso, circulación de datos personales que se requieran por parte de LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS se debe contar con el previo, libre, expreso e informado consentimiento del titular de los datos, LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS como responsable del tratamiento de los datos personales dispone de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando que sea de posible verificación.

2.2 Mecanismos de recolección de autorización

La autorización puede ser otorgada por medio de un documento físico, electrónico, o en cualquier otro formato que garantice su posterior consulta. La autorización es emitida por LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS y puesta a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, tal como lo establece la ley 1581 de 2012.

2.3 Prueba de autorización

LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS adopta las medidas necesarias para

mantener registros de cuando y como se obtuvieron las autorizaciones por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de estos.

2.4 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.

2.5 Contenido del aviso de privacidad

El aviso de privacidad, contiene la siguiente información:

- Datos de contacto del responsable del tratamiento.
- El tipo de tratamiento al que se someterán los datos.
- Mecanismos de acceso o consulta de la política de procedimientos para el manejo de base de datos.

3 DERECHOS Y DEBERES

3.1 Derechos de los titulares

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS, en su condición de responsable del tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS, en su condición de Responsable del Tratamiento.
- Ser informado por LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS, 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 Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento.

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

3.2 Deberes de LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS

LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS tiene presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de los titulares y que solo ellos pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos solo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales, así como 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 habeas data. - Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.
- 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.
- Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- 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.

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

4 PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y RECLAMACIONES

4.1 Derechos de acceso:

El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento. Así LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS debe garantizar al titular su derecho de acceso en tres vías: El titular puede conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.

- a. El titular puede tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.
- b. El titular cuenta con el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo que lleva al cumplimiento del deber de LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades del tratamiento.

4.2 Consultas:

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 los titulares podrán consultar su información personal que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS garantiza el derecho de consulta, suministrando a los titulares, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS garantiza:

- Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados.
- 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, 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.

4.3 Reclamos:

De conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, el Titular que considere 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 o en este manual, podrá presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo lo podrá presentar el Titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, en el o los formatos que al efecto disponga el Responsable. 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 contra LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS, este 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.

2. 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. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible 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.

4.4 Procedimiento para la presentación de reclamos

En cualquier momento y de manera gratuita el titular podrá solicitar a LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad.

Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por el titular previa acreditación de su identidad o su representante, previa acreditación de la representación.

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

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

- El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
- Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
- En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales. LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de este que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos señalados. Al respecto se tendrá en cuenta:

En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y anexar la documentación que avale su petición. LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando estos beneficien al titular.

LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los cuales deben ser informados por medio del aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados. Para estos efectos LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS podrá utilizar los mismos

servicios de atención o servicio al cliente que tienen en operación, siempre y cuando los plazos de respuesta no sean mayores a los señalados por el artículo 15 de la ley 1581 de 2012.

El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS la 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 recabados.
- Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los cuales fueron recolectados.

Esto implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, base de datos o tratamientos realizados por LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS. Es importante que este derecho del titular no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio de este cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, la eliminación obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas y si los datos son necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados por el titular.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos, LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS deberá realizar la supresión de una manera operativa que no permita la recuperación de esta información.

4.5 Revocatoria de 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, LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó. 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 LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS 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 tratamiento 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 esta, si la revocación que pretende realizar es total o parcial.

En la segunda hipótesis se deberá indicar con cual tratamiento el titular no está conforme. Habrá 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 LINGUA VIVA TRADUCTORES SAS establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.