

# MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



**MTDP-03 V01**

## TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



MTDP-03 V01

Página 2 de 13

Responsable	Versión del documento	Vigente desde
Isarín Pinzón Guevara	01	2021-08-31

Control de cambios en el documento	
Causa del cambio	Cambio realizado

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Lina Calle	Mauricio Vargas	Isarín Pinzón Guevara

### Contenido

1. OBJETO.....	4
2. REFERENCIAS.....	4
3. PRINCIPIOS Y POSTULADOS.....	4
4. SUJETOS A LOS QUE SE DIRIGE .....	5
5. DEFINICIONES.....	5
6. PRINCIPIOS PARTICULARES.....	6
7. CONTENIDO.....	7
CAPÍTULO I. TRATAMIENTO.....	7
CAPÍTULO II AUTORIZACIÓN .....	7
ARTÍCULO 1. AUTORIZACIÓN.....	7
ARTÍCULO 2. FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN.....	7
ARTÍCULO 3. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN.....	8
ARTÍCULO 4. AVISO DE PRIVACIDAD:.....	8
ARTÍCULO 5. CONTENIDO MÍNIMO DEL AVISO DE PRIVACIDAD.....	8
ARTÍCULO 6. AVISO DE PRIVACIDAD Y LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	9
CAPÍTULO III DERECHOS Y DEBERES.....	9
ARTÍCULO 7. DERECHOS DE LOS TITULARES.....	9
ARTÍCULO 8. DEBERES DE QCERT S.A.S. EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.....	9
CAPÍTULO IV. PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN.....	11
ARTÍCULO 9. DERECHO DE ACCESO.....	11
ARTÍCULO 10. RECLAMOS.....	11
ARTÍCULO 11. SUPRESIÓN DE DATOS.....	12
CAPÍTULO V DISPOSICIONES FINALES.....	12

## TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

**MTDP-03 V01**

Página 4 de 13

### 1. OBJETO

Por medio del presente 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 y al artículo 13 del Decreto 1377 de 2013, dentro de los cuales está el de llevar a cabo un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de la ley, especialmente en lo que tiene que ver con un adecuado tratamiento de los datos personales que con ocasión del objeto social de la Sociedad se han ido recolectando o se vayan a recolectar, y para la atención de quejas y reclamos de los titulares de dichos datos.

Del mismo modo se busca regular y poner en conocimiento de los titulares y autoridades competentes, los procedimientos en virtud de los cuales se da la recolección de datos personales y el tratamiento que se les da, para así asegurar y proteger los derechos que de ello se desprenden.

### 2. REFERENCIAS

- Constitución Política, artículo 15 y 20.
- Ley 1266 de 2008
- Ley 1581 de 2012
- Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010, y Decreto Reglamentario parcial No 1377 de 2013
- Sentencias de la Corte Constitucional C-1011 de 2008, y C - 748 del 2011;

### 3. PRINCIPIOS Y POSTULADOS.

**QCERT SAS** garantiza la protección de derechos como el Habeas Data, la privacidad, la intimidad, el buen nombre y la imagen. Con tal propósito todas las actuaciones se regirán por principios de buena fe, legalidad, autodeterminación informática, libertad y transparencia.

Quien en ejercicio de cualquier actividad relacionada con la Empresa, incluyendo las comerciales, laborales y de certificación, sean estas permanentes u ocasionales, pueda suministrar información o dato personal a **QCERT SAS** y en la cual esta actúe como encargada del tratamiento o responsable del tratamiento podrá conocerla, actualizarla y rectificarla.

## TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

MTDP-03 V01

Página 5 de 13

### 4. SUJETOS A LOS QUE SE DIRIGE

Este manual se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja, maneje y almacene **QCERT SAS**, tanto de funcionarios, proveedores, contratistas, contratantes como de cualquier otra persona con la que tenga relación la empresa; y el mismo deberá ser cumplido por todas las áreas responsables y encargadas o que se relacionen con dicha información.

### 5. DEFINICIONES

Para efectos de la aplicación del contenido del presente manual, es importante establecer que se entenderá por:

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- b) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- c) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- d) **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.
- e) **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.
- f) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- g) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- h) **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

### 6. PRINCIPIOS PARTICULARES

Los principios que se establecen a continuación constituyen los parámetros que serán seguidos como marco conceptual por **QCERT SAS**, frente al tratamiento de datos personales

**a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

**b) Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

**c) Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

**d) Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

**e) Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

**f) Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 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 1581 de 2012.

**g) Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado

o fraudulento;

**h) Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley 1581 de 2012 y en los términos de esta.

## 7. CONTENIDO

### CAPÍTULO I. TRATAMIENTO

Para el desarrollo de su objeto social, **QCERT SAS** almacena, recolecta, usa y circula datos personales con fines de conocimiento de sus clientes, los representantes de estos, publicidad frente a procesos de certificación y contactos comerciales.

### CAPÍTULO II AUTORIZACIÓN

#### ARTÍCULO 1. AUTORIZACIÓN

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los datos personales por parte de **QCERT SAS**, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de estos. **QCERT SAS**, en su condición de responsable del tratamiento de los datos personales, ha dispuesto los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha validación.

#### ARTÍCULO 2. 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 y del que se pueda concluir de manera inequívoca la aceptación por parte del titular de la información, del tratamiento de sus datos personales por parte de **QCERT SAS**.

La solicitud de la autorización será emitida por parte de **QCERT SAS** y será puesta a disposición del titular, previo al tratamiento de sus datos personales, con el fin de que conozca y tome decisiones informadas frente a cierta información suya será recogida y utilizada para fines determinados,

frente a la opción de conocer cualquier cambio en los mismos y frente a la opción de controlar el uso de sus datos personales.

De conformidad artículo 12 de la Ley 1581 de 2012 la solicitud de autorización contendrá:

- a) El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- c) Los derechos que le asisten como Titular.
- d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del Tratamiento.

### **ARTÍCULO 3. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN**

**QCERT SAS** adoptará las medidas necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneas de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

### **ARTÍCULO 4. 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 de la información, sobre la existencia de las políticas de tratamiento de la 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.

### **ARTÍCULO 5. CONTENIDO MÍNIMO DEL AVISO DE PRIVACIDAD**

El aviso de privacidad tendrá como mínimo:

- Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento.
- El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad de este.
- Los derechos que le asisten al titular.
- Los mecanismos 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.



## TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

**MTDP-03 V01**  
Página 9 de 13

El aviso de privacidad y la solicitud de autorización podrán concurrir en un mismo acto.

**ARTÍCULO 6. AVISO DE PRIVACIDAD Y LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN** QCERT SAS, conservará el modelo del aviso de privacidad que se transmitió a los titulares mientras se lleve a cabo tratamiento de datos personales y perduren las obligaciones que de éste deriven.

### CAPÍTULO III DERECHOS Y DEBERES

#### ARTÍCULO 7. DERECHOS DE LOS TITULARES

El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012;
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d) 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;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión 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 la Ley 1581 de 2012 y a la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

#### ARTÍCULO 8. DEBERES DE QCERT SAS EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, **QCERT SAS**, se compromete a cumplir con los siguientes deberes:

- a)** Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b)** Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley 1581 de 2012, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c)** Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d)** Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e)** Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f)** Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g)** Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h)** Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012.
- i)** Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j)** Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012.
- k)** Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l)** Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en

discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

**m)** Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.

**n)** Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

**o)** Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

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

#### **ARTÍCULO 9. DERECHO DE ACCESO**

**QCERT SAS** garantiza que todos los titulares de los datos personales a los que se les da tratamiento tendrán acceso a éstos, y serán informados sobre todas las modificaciones, actualizaciones o supresiones que de ellos se hagan.

**QCERT SAS** pone a disposición de sus titulares el correo [asistente.administrativa@qcert.com.co](mailto:asistente.administrativa@qcert.com.co) al cual podrá escribir el titular o los legitimados según la Ley 1581 de 2012, para tener acceso a su información personal, para acreditar el tratamiento que se les está dando a sus datos personales, para presentar reclamos o solicitar su actualización, rectificación o supresión, y para solicitar la prueba de la autorización por éste dada en su oportunidad.

**QCERT SAS**, tendrá un plazo de 10 días prorrogables por 5 días más, para dar respuesta a las solicitudes.

#### **ARTÍCULO 10. 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, cuando deseen revocar la autorización, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas, al correo establecido en el artículo anterior:

**a)** El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del Tratamiento o al

## TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

**MTDP-03 V01**  
Página 12 de 13

Encargado del Tratamiento radicada en el correo indicado anteriormente, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

- b) En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado 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 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.
- 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 atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### ARTÍCULO 11. SUPRESIÓN DE DATOS

El titular tiene el derecho a solicitar a **QCERT SAS** la supresión de sus datos personales cuando considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios establecidos en el presente manual, a los derechos y a los deberes; o cuando considere que la causa para cuyo tratamiento fue autorizado, ya caducó.

Esta supresión podrá ser total o parcial de acuerdo con la solicitud del titular. No obstante, lo anterior debe tenerse en cuenta que la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

### CAPÍTULO V DISPOSICIONES FINALES

**ARTÍCULO 12.** **QCERT SAS** designa al área administrativa o a quien haga sus veces para cumplir con la función de protección de datos personales, para garantizar su seguridad y el cumplimiento

## TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



**MTDP-03 V01**

Página 13 de 13

del presente manual a la luz de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario.

**ARTÍCULO 13. VIGENCIA.** El presente manual rige a partir de la fecha de su publicación.