



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE  
INFORMACIÓN Y BASES DE DATOS DE KOE S.A.S**

**2017©**

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE INFORMACIÓN Y BASES DE DATOS

### KOE S.A.S.

El presente manual de procedimiento para el manejo de información y bases de datos, señala el uso que la empresa **KOE** le dará a la información personal que obtiene, conserva, maneja y administra en razón de las actividades previstas en su objeto social y en razón de su administración y funcionamiento.

En virtud de lo anterior, se adopta este manual para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en particular, para la atención de consultas y reclamos relacionados con el derecho fundamental Habeas Data.

### PROCEDIMIENTOS.-

**Primero.- Consultas.** Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos de **KOE**.

El titular podrá enviar sus preguntas o consultas relacionadas con sus datos personales recolectados y tratados por la empresa **KOE** a los siguientes canales de atención:

Ciudad	Dirección	Teléfono fijo	Teléfono Móvil	Correo electrónico
Bogotá D.C	Calle 77 A 12A 23	1 6051177	3176414268	<a href="mailto:SERVICIO.CO@KOE.LA">SERVICIO.CO@KOE.LA</a>

La empresa **KOE** resolverá su inquietud o consulta dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que la haya recibido. 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.

**Segundo.- Reclamos.** El titular (o sus causahabientes) que considere que la información contenida en alguna base de datos de **KOE** debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes legales, podrá presentar el reclamo a través de cualquier de los siguientes canales de atención:

Ciudad	Dirección	Teléfono fijo	Teléfono Móvil	Correo electrónico
--------	-----------	---------------	----------------	--------------------

Bogotá D.C	Calle 77 A 12A 23	1 6051177	3176414268	<a href="mailto:SERVICIO.CO@KOE.LA">SERVICIO.CO@KOE.LA</a>
---------------	----------------------	-----------	------------	--

La reclamación deberá contener como mínimo: La identificación del titular de los datos personales, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección del titular, y deberá acompañar los documentos que se quieran hacer valer. De no contener esta información, 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.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene **KOE** 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.

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.

**Tercero.- Supresión.** El derecho de supresión de datos no es absoluto, **KOE** puede negarlo cuando:

- El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, a investigación y persecución de delitos o a la actualización de sanciones administrativas.
- 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, **KOE** debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

## ÁREA RESPONSABLE Y ENCARGADA DE LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.-

La Contraloría Nacional de **KOE** será la dependencia responsable de asegurar la protección de datos personales y quien además vigilará para que a través de los canales de atención se tramiten las solicitudes de los titulares para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere este manual, de conformidad con la normatividad relacionada con el tema.

Las consultas y reclamos deben ser tramitados a través de los siguientes canales de atención:

Ciudad	Dirección	Teléfono fijo	Teléfono Móvil	Correo electrónico
Bogotá D.C	Calle 77 A 12A 23	1 6051177	3176414268	<a href="mailto:SERVICIO.CO@KOE.LA">SERVICIO.CO@KOE.LA</a>

## SANCIONES.-

En caso de incumplimiento de lo dispuesto en estas Políticas de Tratamiento de la Información y en lo regulado por la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que lo reemplacen, adicionen o modifiquen, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer a **KOE** las siguientes sanciones, de acuerdo al procedimiento establecido para ello:

Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente de dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Las multas que podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó.

Suspender las actividades relacionadas con el tratamiento hasta por un término de seis (6) meses, indicando los correctivos que se deberán adoptar.

Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la entidad gubernamental.

Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el tratamiento de datos sensibles

## **DISPOSICIONES GENERALES.-**

**Primero.- Legislación Aplicable.** Este Manual ha sido elaborado teniendo en cuenta la normatividad contenida en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, y demás normas que concordantes.

**Segundo.- Ámbito de Aplicación.** El presente Manual se aplica al tratamiento de los datos de carácter privado, semiprivado y sensible, que la empresa **KOE** obtiene, conserva, controla y administra.

**Tercero.- Objetivo.** Reglamentar los procedimientos de recolección, control, seguimiento y tratamiento de los datos de carácter privado, semiprivado y sensible que realiza la empresa **KOE**, a fin de garantizar y preservar el derecho fundamental de Habeas Data a los titulares de la información.

### **Cuarto.- 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 determinadas o determinables.

**Dato público:** Calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política. Es aquel que no sea semiprivado, privado o sensible, entre otros.

**Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

**Dato semiprivado:** Es aquel que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector de personas o la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio.

**Datos sensibles:** lo que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como los de origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos, organizaciones

sociales, de derechos humanos o que promueva intereses partidos políticos, los relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

**Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, 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, 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.

**Tratamiento:** Operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.

**Transferencia:** Cuando se envía la información o los datos personales a un receptor ubicado dentro o fuera del país.

**Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio del país y cuyo objetivo sea el tratamiento de dicha información.

## **DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN.-**

**Primero.-** Solicitar el reporte, actualización, rectificación y supresión del contenido de los datos personales que se encuentren en las bases de datos de **KOE**, previa solicitud dirigida a los canales de atención que adelante se describirán, la cual puede ser enviada a través de documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, salvo en los casos que por disposición legal no se requiere autorización:

Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

Datos de naturaleza pública.

Casos de urgencia médica o sanitaria.

Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.

Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

**Segundo.-** Solicitar información cada vez que existan modificaciones sustanciales en la "Política de Privacidad y Protección de Datos".

**Tercero.-** Consultar una vez al mes y de manera gratuita el contenido de los datos personales que se encuentren las bases de datos de **KOE**.

**Cuarto.-** Revocar la autorización o consentimiento al tratamiento de los datos en cualquier momento, a través de un aviso previo, escrito y firmado dirigido a las oficinas de **KOE** o a la dirección electrónica señalada, siempre y cuando no lo impida una disposición legal. La solicitud debe indicar si la revocatoria es total o parcial.

**Quinto.-** Ser informado por **KOE** previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales.

**Sexto.-** Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013, y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

#### **DEBERES DE LA EMPRESA KOE.-**

**Primero.-** Hacer uso de la información contenida en las base de datos sólo para la finalidad para la que se encuentra facultado.

**Segundo.-** Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data.

**Tercero.-** Cuando se recolecten datos personales, deberá limitarse a aquellos pertinentes y adecuados para la finalidad para cual son requeridos conforme a lo establecido en las leyes. Para ello no se utilizarán medios engañosos o fraudulentos.

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

**Quinto.-** Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos señalados por esta política en el acápite de Procedimientos-Reclamos.

**Sexto.-** Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes que permitan atender de forma oportuna las consultas y reclamos presentados por los titulares de la información.

**Séptimo.-** La información solicitada debe ser suministrada de forma gratuita y por cualquier medio, según lo requiera el titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder estrictamente a aquella que repose en la base de datos.

En el evento en que la certificación de la información autorizada sea solicitada físicamente y/o ésta necesite ser enviada por correo certificada, la empresa **KOE** podrá requerir al solicitante para que pague la suma que en gastos corresponda, sin que en ningún momento se pueda cobrar más de lo realmente facturado, en el evento de ser requerido, la empresa **KOE** deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio el soporte de dichos gastos.

**Octavo.-** Adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.

**Noveno.-** Rectificar la información cuando sea incorrecta.

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

**Décimo primero.-** Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Décimo segundo.-** Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella:

Los titulares de la misma, sus causahabientes o sus representantes legales.

Entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

A los terceros autorizados por el titular o por la ley.

**Décimo tercero.-** 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.



**Décimo cuarto.-** Establecer los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares del tratamiento de sus datos, que podrá ser otorgada a través de documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta.

**Décimo quinto.-** La autorización debe contener la siguiente información:

- Nombre e identificación de la persona a quien se le está solicitando autorización.
- Identificación de los datos que se están recolectando.
- Finalidad de los datos objeto de autorización.
- Información del procedimiento para ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados.
- Los derechos que le asisten como titular.
- Medios de atención dispuestos por la empresa **KOE**.

Es obligación de **KOE** conservar la prueba de la autorización y entregar copia al titular de la información en caso de requerirla.

**Décimo sexto.-** Establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular solicitar el reporte, modificación, supresión o actualización del dato, que pueden ser los mismos mecanismos utilizados para el otorgamiento del consentimiento sin perjuicio de los gastos que se puedan presentar con ocasión a la expedición y envío del mismo.

**Décimo séptimo.-** La información sujeta a tratamiento debe ser protegida 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.

Para ello, **KOE** mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

**Décimo octavo.-** El personal de **KOE** que intervenga en el tratamiento de datos personales está obligado a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento de acuerdo con lo dispuesto en el contrato laboral y/o demás disposiciones sujetas en la relación entre funcionario y la empresa.

**Décimo noveno.-** Designar a la Dirección de Logística y a la Dirección de Recursos Humanos, que asuman la función de protección de datos personales y

quienes además velarán para que a través de los canales de atención se tramiten a las solicitudes de los titulares.

**Vigésimo.-** En principio el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido por la ley, salvo que sean datos de naturaleza pública y/o cuando dicho tratamiento cumpla los siguientes parámetros y requisitos:

Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Una vez se cumplan los requisitos mencionados, **KOE** verificará que el infante ejerza su derecho a ser escuchado (opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto) y que posteriormente el representante legal otorgue la autorización.

Por lo anterior, **KOE** velará por el uso adecuado de los datos personales de los menores de edad y respetará en su tratamiento el interés superior de aquellos, asegurando la protección de sus derechos fundamentales.

**Vigésimo primero.-** La empresa **KOE** utilizará los datos personales de acuerdo con la autorización dada por el titular y solamente los transmitirá o transferirá a aliados, filiales o subsidiaria, terceros que podrán utilizar la información para el desarrollo de sus labores actuando en nombre de **KOE** y/o dando cumplimiento a los requerimiento de las autoridades, acogiéndonos a las leyes que aplican sobre la materia.

**Vigésimo segundo.-** Sólo podrán recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron su tratamiento, teniendo en cuenta las disposiciones legales y aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, **KOE** deberán suprimir los datos personales.

No obstante lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

**Vigésimo tercero.-** Acreditar la existencia de la "Política de Privacidad y Protección de Datos" y la forma de acceder a la misma, la cual será publicada en la página web de la empresa y en las redes sociales, así como en sus instalaciones.

**Vigésimo cuarto.-** Para la recolección, uso y tratamiento de datos personales, deberá cumplir con los siguientes parámetros:

- El tratamiento de los datos personales obtenidos, debe obedecer a una finalidad legítima de la cual debe ser informada al titular.
- El tratamiento que de los datos personales sólo 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 mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- 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.
- Garantizarse el derecho del titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

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.

**Vigésimo quinto.-** En el evento de surgir una modificación sustancial en la “Política de Tratamiento Protección de Datos Personales”, **KOE**, deberá solicitar nuevamente al titular de la información, la autorización para el tratamiento de datos.

### **VIGENCIA.-**

El presente manual rige a partir de fecha de publicación por parte de la empresa **KOE** en las instalaciones de la misma y/o a partir de la circular interna dispuesta para ello.

<b>Ciudad</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfono fijo</b>	<b>Teléfono Móvil</b>	<b>Correo electrónico</b>
Bogotá D.C	Calle 77 A 12A 23	1 6051177	3176414268	<a href="mailto:SERVICIO.CO@KOE.LA">SERVICIO.CO@KOE.LA</a>

**APROBACIÓN:**

El presente documento fue revisado, analizado y aprobado para su implementación por la Gerencia Administrativa de **KOE S.A.S.** el 05 de diciembre de 2016.