



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - SOCIETE TSALACH

1. IDENTIFICACIÓN – OBJETO Y ALCANCE.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:

SOCIETE TSALACH NIT. 901.122.377-3

Dirección física: Avenida carrera 9 No. 113-52 Oficina 501 en la ciudad de Bogotá.

Correo electrónico: protecciondatos@societetsalach.com

Teléfono: 3165270151

OBJETO: Conscientes de que en el desarrollo de nuestro objeto social, recolectamos, almacenamos y en general tratamos información personal de nuestros clientes internos y externos, cuya naturaleza amerita la adopción de medidas jurídicas y técnicas de seguridad, hemos adoptado el presente manual que contiene las bases de datos que maneja nuestra compañía, identificando datos, tratamiento y finalidades, y regula a través de diferentes políticas y procedimientos el respeto del derecho del habeas data, conforme indica la ley 1581 de 2.012.

ALCANCE: El presente manual de políticas y procedimientos aplica para todos las bases de datos bajo custodia de nuestra compañía, sin perjuicio que consten en medios físicos o electrónicos. Actualmente, **SOCIETE TSALACH**, actúa como responsable por el tratamiento de la información de sus titulares, en tanto es quien decide sobre su recolección, destinación y uso, y no cuenta con encargados para el tratamiento de datos personales. No obstante, se reserva la facultad legal de contratar con terceros idóneos para que se encarguen del almacenamiento u otro tipo de operaciones de tratamiento que sean permitidas. Las disposiciones del presenta Manual son de obligatorio cumplimiento no sólo para los empleados directos y en misión, sino para aquellos prestadores de servicios independientes y demás vinculados que eventualmente lleguen a conocer información personal de otros titulares.

2. OFICIAL DE PRIVACIDAD

Al interior de la compañía, el JEFE DE SERVICIO AL CLIENTE o quien haga sus veces, será el oficial de privacidad para el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

1. Velar por el cumplimiento de las medidas físicas y electrónicas de seguridad de la información aprobadas por la Compañía.
2. Identificar riesgos de amenaza en la seguridad de la información que reposa en las bases de datos objeto de administración.
3. Atender y resolver oportuna e integralmente las solicitudes, quejas y reclamos que eventualmente eleven los titulares de la información por concepto de habeas data.
4. Advertir la necesidad de modificar el presente manual, cuando existan modificaciones sustanciales en torno a las finalidades del tratamiento.
5. Retroalimentar a los demás trabajadores sobre el cumplimiento de la Ley 1581 de 2.012, y especialmente sobre la materialización del presente manual.

Si por algún motivo llegare a faltar el JEFE DE SERVICIO AL CLIENTE o quien haga sus veces, las labores serán asumidas por la Gerencia general.

3. MARCO JURÍDICO

El presente Manual se elaboró teniendo en cuenta las siguientes disposiciones legales y constitucionales:

Constitución Política de Colombia:



Artículo 15. Consagra el derecho constitucional que tienen todas las personas a su intimidad personal y familiar, así como 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.

Artículo 20. Refiere el derecho que le asiste a toda persona de informar y recibir información veraz e imparcial, así como el de solicitar la rectificación de información en los términos de Ley.

Sentencia C – 748 de 2.011.

Por medio de la cual la Corte Constitucional declaró exequible el proyecto de Ley estatutaria número 184 de 2010 Senado, 046 de 2010 Cámara (Protección de Datos Personales), hoy Ley 1581 de 2.012.

Ley Estatutaria 1581 de 2.012:

Por medio de la cual se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales, el cual tiene por objeto: *“(…) desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma”.*

Esta ley resulta aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por parte de entidades públicas o privadas, con excepción de las bases de datos o archivos:

- Exclusivamente mantenidos en un ámbito doméstico, siempre y cuando no vayan a ser transferidos a terceros, caso en el cual aplica la precitada disposición.
- Cuya finalidad sea la defensa nacional, inteligencia y contrainteligencia.
- De información periodística y contenido editorial.
- De orden financiero regulados por la Ley 1266 de 2.008.
- Relacionados con el censo de población y vivienda de que trata la Ley 79 de 1.993.

Decreto 1377 de 2.013.

Por medio del cual se reglamentó parcialmente Ley Estatutaria 1581 de 2.012 en los aspectos relacionados con la autorización del Titular de información para el Tratamiento de sus datos personales, las políticas de Tratamiento de los Responsables y Encargados, el ejercicio de los derechos de los Titulares de información, las transferencias de datos personales y la responsabilidad demostrada frente al Tratamiento de datos personales.

Decreto 886 de 2.014.

Por medio del cual se reglamentó la información mínima que debe contener el Registro Nacional de Bases de Datos.

4. DEFINICIONES BÁSICAS

AUTORIZACIÓN. Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento. Esta puede ser escrita, verbal o mediante conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que el titular otorgó autorización.

BASE DE DATOS. Es el conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.

CONSULTA. Solicitud del titular del dato o de las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa sobre él en bases de datos o archivos.

DATO PERSONAL. Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Estos datos se clasifican en sensibles, públicos, privados y semiprivados.

DATO PERSONAL SENSIBLE. Información que afecta la intimidad de la persona 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 (huellas dactilares, entre otros). Para efectos de la presente política, **SOCIETE TSALACH** advierte el carácter facultativo que tiene el titular del dato personal para suministrar este tipo de información en los casos en los cuales, eventualmente, puedan solicitarse.

DATO PERSONAL PÚBLICO. Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, registros públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva, los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Son públicos los datos personales existentes en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio (Artículo 26 del C.Co.). Asimismo, son datos públicos, los que, en virtud de una decisión del titular o de un mandato legal, se encuentren en archivos de libre acceso y consulta. Estos datos pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna y sin importar si hacen alusión a información general, privada o personal.

DATO PERSONAL PRIVADO. Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio.

DATO PERSONAL SEMIPRIVADO. Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como, entre otros, el dato referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: Persona que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

ENCARGADO DEL TRATAMIENTO: Persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable del tratamiento.

AUTORIZADO: es **SOCIETE TSALACH** y todas las personas bajo la responsabilidad del mismo, que por virtud de la autorización y de la Política tienen legitimidad para someter a tratamiento los datos personales del titular. El Autorizado incluye al género de los Habilitados.

HABILITACIÓN / estar HABILITADO: es la legitimación que expresamente y por escrito mediante contrato o documento que haga sus veces, otorgue **SOCIETE TSALACH** a terceros, en cumplimiento de la ley aplicable, para el tratamiento de datos personales, convirtiendo a tales terceros en encargados del tratamiento de los datos personales entregados o puestos a disposición.

RECLAMO: Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o cuando adviertan que existe un presunto incumplimiento del régimen de protección de datos, según el artículo Art. 15 de la Ley 1581 de 2012.

TITULAR DEL DATO: Es la persona natural a que se refieren la información.

TRATAMIENTO: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como, entre otros, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.

TRANSMISIÓN: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

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.

REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD: El titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento, lo anterior según el Artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

5. BASES DE DATOS, FORMA Y FINALIDADES DE TRATAMIENTO

SOCIETE TSALACH es responsable por el tratamiento de las siguientes bases de datos que a continuación se describen:

5.1. TRABAJADORES DIRECTOS:

- Ø **Clase de Base de Datos: Física.** La información obra en diferentes carpetas y archivos ubicados en las instalaciones administrativas donde funciona la sociedad.
- Ø **Archivos que integran la base de datos:** - Fotografía. - Hoja de Vida. - Copia de documento de identidad. - Concepto favorable de aptitud laboral. - Diplomas y certificaciones académicas. - Copia de documento de identidad y tarjeta o matrícula profesional. - Certificaciones laborales. - Contrato Laboral y anexos. - Soportes de afiliación y pago a entidades de seguridad social y fondos de cesantías. - Certificado de cuenta bancaria. - Registro Civil de nacimiento, matrimonio y defunción de trabajador y familiares que dan lugar al reconocimiento de licencia. - Historial Disciplinario.
- Ø **Información personal objeto de tratamiento:** Identificación, imagen personal (fotografía), estado civil, nivel académico, trayectoria laboral, aptitud para laborar, dirección y correo electrónico, número de cuenta bancaria, monto de ingresos laborales e imagen personal del trabajador. En esta base de datos también se encuentra información de nombre, teléfono y parentesco de contacto en caso de urgencia médica, y datos básicos de identificación y grado de escolaridad de hijos del trabajador para efectos de la afiliación al sistema de seguridad social en salud y gestión del subsidio de la caja de compensación.
- Ø **Tratamiento y Finalidades:** En desarrollo de la actividad patronal se recolecta, almacena, consulta, usa, informa a clientes, autoridades judiciales y administrativas competentes, y suprime información personal, cuando desaparece la necesidad de permanencia, para el desarrollo de las siguientes finalidades: - Publicación de fotografías del equipo de trabajo en el sitio web, como estrategia comercial. - Apertura de cuenta bancaria de nómina. - Cumplimiento de obligaciones patronales tales como; Afiliación del trabajador y su núcleo familiar al sistema de seguridad social integral, pago de salarios, prestaciones sociales, aportes a seguridad social y parafiscal, otorgamiento de licencias y descansos debidos por ley, retención en la fuente por salarios, cumplimiento de obligaciones en materia de riesgos laborales. - Suministro de información a los clientes, prospectos comerciales y demás interesados sobre el funcionario que prestará un servicio determinado. - Ejercicio de potestades disciplinarias. - Elaboración del carnet donde reposa la imagen personal y tipo de sangre como dato sensible, por razones de la normativa sobre seguridad y salud en el trabajo. - Comunicación del nombre, teléfono y correo electrónico a aliados y entidades gremiales para desarrollo de actividades de formación de personal e integración del sector turístico. - Reporte de información exógena. - Servicios de asesoría y consultoría externa. - Conservación por el término mínimo de permanencia de ley. Adicionalmente se recolecta información relativa al nombre y grado de escolaridad de los hijos de los trabajadores para efectos de la gestión del subsidio familiar.

5.2. PRESTADORES DE SERVICIOS INDEPENDIENTES:

- Ø **Clase de Base de Datos: Física.** La información obra en diferentes carpetas y archivos ubicados en las instalaciones administrativas donde funciona la Compañía.
- Ø **Archivos que integran la base de datos:** Copia del contrato de obra o prestación de servicios. - Copia del registro único tributario. - Copia de documento de identidad. - Soporte de pago a entidades de seguridad social
- Ø **Información personal objeto de tratamiento:** Identificación, dirección, teléfono y correo electrónico, monto de ingresos por actividad, calidades tributarias, relación con entidades de seguridad social integral, y datos de contacto de urgencia en cumplimiento de la normativa sobre seguridad y salud en el trabajo.
- Ø **Tratamiento y Finalidades:** Se recolecta, almacena, consulta, usa, informa a clientes, autoridades judiciales y administrativas competentes, y suprime información personal, cuando desaparece la necesidad de permanencia, para el desarrollo de las siguientes finalidades: - Celebración, ejecución y liquidación del contrato de prestación de servicios. - Pago de honorarios y servicios, así como práctica de retención en la fuente a que haya lugar. - Verificación de cumplimiento de obligaciones legales en pago de aportes como independientes. - Reporte de información exógena. - Servicios de asesoría y consultoría externa. - Conservación por el término mínimo de permanencia de ley.

5.3. CLIENTES DIRECTOS:

- Ø **Clase de Base de Datos: Física.** La información obra en diferentes carpetas y archivos ubicados en las instalaciones administrativas donde funciona la Compañía.
- Ø **Archivos que integran la base de datos:** Cotización de servicios y/o productos, Orden de cierre donde se especifican las características del Producto, Recibo de compra numerado con las especificaciones del pago realizado por el cliente, Cláusula de responsabilidad; encuesta de satisfacción, Detalle de Itinerario, - Factura y Voucher de la Reserva. - Autorización para pagos con tarjeta de crédito.
- Ø **Información personal objeto de tratamiento:** Identificación, dirección, teléfono y correo electrónico.
- Ø **Tratamiento y Finalidades:** Se recolecta, almacena, consulta, usa y suprime, cuando desaparece la necesidad de permanencia, para el desarrollo de las siguientes finalidades:- Celebración y ejecución del contrato de servicios. - Publicidad y comercialización de servicios y/o productos ofrecidos por la Compañía - Fidelización de clientes - Acciones de retención y consecución de clientela. - Mantener una comunicación efectiva a través de diferentes canales, tales como, correo electrónico o postal, mensajes SMS, vía WhatsApp y/o a través de redes sociales. - Evaluación de la prestación del servicio.

5.4. POTENCIALES CLIENTES:

- Ø **Clase de Base de Datos: Física o electrónica.** La información obra en equipos de cómputo ubicados en las instalaciones administrativas donde funciona la Compañía - La información obra en diferentes carpetas y archivos ubicados en las instalaciones administrativas donde funciona la Compañía.
- Ø **Archivos que integran la base de datos:** Planillas con nombres, teléfonos de contacto.
- Ø **Información personal objeto de tratamiento:** Nombre, teléfono y correo electrónico.
- Ø **Tratamiento y Finalidades:** Se recolecta, almacena, usa y suprime, cuando desaparece la necesidad de permanencia, para el desarrollo de las siguientes finalidades: - Ofrecer al prospecto que se comunica telefónicamente, servicios y productos en los que haya manifestado un interés inicial, así como para hacer seguimiento al proceso comercial. No se comparte con terceros ni se divulga.

5.5. CONTABILIDAD:

- Ø **Clase de Base de Datos: Electrónica.** La información obra en equipos de cómputo ubicados en las instalaciones administrativas donde funciona la Compañía.
- Ø **Archivos que integran la base de datos:** Registro electrónico del software contable.
- Ø **Información personal objeto de tratamiento:** Identificación, ubicación y relación de pagos y retenciones practicadas.

Ø **Tratamiento y Finalidades:** Se recolecta, almacena, usa y suprime, cuando desaparece la necesidad de permanencia, para el desarrollo de las siguientes finalidades: - Cumplir con obligación legal de procesamiento contable. - Realizar y controlar ingresos, costos y gastos de la organización.

6. PRINCIPIOS

Es un compromiso de **SOCIETE TSALACH** entender y desarrollar de manera armónica los principios establecidos en la Ley General. A continuación, se relacionan los principios contenidos en la Ley:

- § **PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS.** El tratamiento a que se refiere esta 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, y 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 pueden ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- § **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 garantizar 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 y de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo puede estar a cargo de personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en ley. Los datos personales, salvo la información pública, no pueden estar disponibles en internet ni en 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 General.
- § **PRINCIPIO DE SEGURIDAD.** La información sujeta a tratamiento por parte del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento se debe manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas 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 corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley General y en los términos de ésta.
- § **PRINCIPIO DE NECESIDAD Y PROPORCIONALIDAD.** Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de la finalidad del tratamiento, la cual debe ser comunicada al titular. Deben ser adecuados, pertinentes y acordes con esa finalidad.
- § **PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD O CADUCIDAD.** El periodo de conservación de los datos personales será el necesario que permita alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.

7. DERECHO DE HABEAS DATA Y PROCEDIMIENTO PARA SU EJERCICIO

Para efectos de recibir las peticiones, reclamaciones y consultas relacionadas con el manejo y tratamiento de datos personales, **SOCIETE TSALACH** ha destinado el correo electrónico protecciondatos@societetsalach.com, la línea telefónica 3165270141 o en la Avenida carrera 9 No. 113-52

Oficina 501 en la ciudad de Bogotá, para canalizarlas, estudiarlas y contestarlas. Por lo tanto, a dicha dirección podrán enviar sus solicitudes:

7.1 PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS:

El área de servicio al cliente, en cabeza del JEFE DE SERVICIO AL CLIENTE o quien haga sus veces, son los responsables de velar por el cumplimiento de estas disposiciones y tiene comunicación directa con los demás empleados, con el fin de garantizar que todos los aspectos queden debidamente recogidos y que los deberes que estipula la ley se cumplan.

Ø CONSULTAS

Los Titulares o sus causahabientes pueden consultar la información que de ellos reposa en las bases de datos de **SOCIETE TSALACH**, para solicitudes de consulta deben acreditar su identidad, así:

- Si la presentan mediante documento escrito, deben adjuntar copia de la cédula.
- Solicitudes presentadas a través de llamadas telefónicas se validará de la persona que consulte para verificar su veracidad y corroborar su identidad.
- Solicitudes presentadas a través de correo electrónico se validará de la persona que consulte para verificar su veracidad y corroborar su identidad.
- Los causahabientes deben acreditar el parentesco adjuntando copia del registro civil de defunción y de su documento de identidad o copia de la escritura que da apertura a la sucesión y copia de su documento de identidad.
- Los apoderados deben presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad.

Una vez **SOCIETE TSALACH** recibe la solicitud de consulta de la información, revisan el registro individual correspondiente al nombre del Titular y al documento de identidad aportado; si encuentran alguna diferencia entre estos documentos lo informarán dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles a partir del recibo de la comunicación, con el fin de que el solicitante la aclare.

Si **SOCIETE TSALACH** encuentra conformidad en los documentos, la consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, **SOCIETE TSALACH** informará al interesado, y se señalará 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 término.

Ø RECLAMOS

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante **SOCIETE TSALACH**, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a **SOCIETE TSALACH** 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, SOCIETE TSALACH 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.

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.

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 y se señalará 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.

Ø **QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

El Titular, causahabiente o apoderado deberá agotar el anterior trámite de consulta o reclamo antes de dirigirse a la Superintendencia de Industria y Comercio para formular una queja.

8. DEBERES GENERALES DE SOCIETE TSALACH

SOCIETE TSALACH, tiene presente en todo momento que los datos personales son de propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido hará uso de ellos para el cumplimiento de las finalidades previamente definidas, respetando en todo caso los derechos contenidos en la constitución política, la Ley 1581 de 2.012 y normativa aplicable. Considerando que la sociedad define los fines y medios esenciales para el tratamiento de datos, es **responsable** de las siguientes obligaciones:

- 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.
- 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 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.

Si **SOCIETE TSALACH** llegare a fungir como **encargada** del tratamiento de datos personales, además de las obligaciones previamente anunciadas, debe cumplir con las siguientes:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas 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 la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley.
- Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.

- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares 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 por parte de los titulares.
- Abstenerse de circular información que esté 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.

9. POLÍTICAS ESPECIALES DEL TRATAMIENTO DE DATOS A CARGO DE SOCIETE TSALACH

Algunas de las políticas concretas que **SOCIETE TSALACH** desarrolla y ejecuta para el cumplimiento de la normativa sobre habeas data, son las siguientes:

9.1. POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

En cualquier evento de recolección de información personal, la sociedad obtiene autorización del titular para el tratamiento respectivo, ya sea de manera verbal, a través de documentos físicos, electrónicos o cualquier otro formato que permita su posterior consulta, así:

9.1.1. TRABAJADORES: En el contrato de trabajo y/o en sus anexos se discriminan los datos a recolectar, las razones por las cuales se requiere tratar la información personal del trabajador, su derecho al habeas data, y los procedimientos para el ejercicio de sus derechos, para que libre y voluntariamente decida si acepta o no el tratamiento, con la suscripción del documento.

El funcionario encargado de la contratación, brinda al trabajador toda la información que resulte necesaria para el ejercicio de su derecho a la libertad informática, junto con la capacitación sobre manejo restringido de la información personal que conozca o llegue a conocer en ejercicio de su cargo, respecto de otros titulares de información.

9.1.2. PRESTADORES DE SERVICIOS INDEPENDIENTES: En el contrato de prestación de servicios, anexo, orden de servicios o documento independiente, se indican los datos a recolectar, operaciones y finalidades de tratamiento, el sentido del derecho al habeas data, los canales para su ejercicio, y demás aspectos propios del aviso de privacidad, a fin que el titular indique si está o no de acuerdo con el tratamiento. Esta información además es objeto de ilustración al momento de la capacitación.

Cuando el prestador de servicios deba conocer información personal de otros titulares de la información, se le dan a conocer adicionalmente las restricciones sobre el tratamiento de datos y protocolos internos de seguridad de la información.

9.1.3. CLIENTES DIRECTOS: En el contrato de venta de servicios, cotización, reserva de viaje o documentos similares se incluyen los datos personales necesarios para el desarrollo del objeto contractual y se le informará al cliente las finalidades del tratamiento, los derechos de los titulares de la información y los canales habilitados para su ejercicio. Previa suscripción del documento, el asesor comercial indica al cliente sobre las políticas de seguridad de la información que se manejan al interior de la sociedad, y la libertad que le asiste de aceptar o no el tratamiento de datos personales.

9.1.4. PROSPECTOS COMERCIALES O POTENCIAL CLIENTE: Cuando un prospecto se comunica con la sociedad para indagar sobre un producto y/o servicio que se oferta, se le pregunta si autoriza que lo llamen para agendar una cita, y se le pregunta si autoriza el envío de información que pueda ser de su interés. Si el titular no concede su autorización, no se devuelve la llamada al número desde el cual se realizó la llamada, no se intenta contactar al prospecto.

Aunado a lo anterior, en las instalaciones y en la página web de la sociedad se fija un aviso de privacidad en los términos de ley, donde se indican datos del responsable de datos personales, las finalidades que motivan el tratamiento, los derechos de los titulares y precisión de si el tratamiento recae o no sobre datos sensibles, el cual tiene una función adicional, y es la de informar al titular sus derechos, cuando quiera que no se requiera de la autorización.

En cualquier caso, de conformidad con lo establecido en el artículo 7° del Decreto 1377 de 2.013, se presume que el titular ha autorizado el tratamiento de datos personales, cuando realice conductas claras e inequívocas que permitan deducir su acuerdo con el tratamiento. Estas conductas deben ser activas, de manera tal que, el silencio nunca podrá ser considerado como aceptación. Para este efecto se ha definido como conducta inequívoca aquella que “no admite duda o equivocación del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización” (Concepto 17 – 12784 Superintendencia de Industria y Comercio).

9.2. POLÍTICA DE TRATAMIENTO RESTRINGIDO Y RAZONABLE.

Los datos personales privados, semi – privados, sensibles y de niños objeto de administración no son objeto de transferencia, divulgación ni publicación, a menos que corresponda hacerlo en virtud de las excepciones de ley, por ejemplo, para la gestión de subsidio escolar y afiliación al sistema de seguridad social en salud.

Los datos financieros y económicos reportados por los clientes directos, trabajadores, prestadores de servicios, se conservan en tanto no se copian, transfieren ni se usan para fines diferentes a la simple conservación del documento que los contiene, y a la consulta de los datos de contacto allí consagrados, cuando los canales suministrados contractualmente no son suficientes para los fines pertinentes.

La imagen personal y RH conocido respecto de los trabajadores sólo es recolectado para dar cumplimiento a la normativa sobre seguridad y salud en el trabajo, y sólo se usa para la elaboración del carnet de identificación, en caso de necesidad o urgencia médica.

9.3 POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD.

Para garantizar la confidencialidad de la información puesta bajo nuestra custodia, exigimos a nuestros trabajadores y prestadores de servicios independientes la suscripción de acuerdos de no divulgación o de confidencialidad, donde se impone la carga de proteger la información personal que conozcan en ejercicio de sus cargos o calidades, de dar el tratamiento que estrictamente se requiera para cumplir con los encargos encomendados, y de no divulgarlos. La obligación de confidencialidad mencionada permanece incluso después de terminado el vínculo contractual.

La confidencialidad de la información es una máxima de observancia imperativa para **SOCIETE TSALACH**, por este motivo, el incumplimiento de esta obligación constituye falta grave y justa causa de despido de los trabajadores, así como causa de terminación unilateral de los contratos de prestación de servicios celebrados con nuestros trabajadores independientes.

Igualmente realizamos capacitaciones a trabajadores y prestadores de servicios sobre la ley 1581 de 2.012 y los deberes de la Compañía frente al tratamiento de datos personales de sus titulares.

9.4. POLÍTICA DE RESPETO A LA VOLUNTAD DEL TITULAR.

SOCIETE TSALACH, tiene presente en todo momento el derecho a la autodeterminación informática de los titulares, por este motivo, cuando media solicitud de eliminación de datos personales, actúa así:

- a. Si existe un deber de legal o contractual de tratamiento o permanencia, se da respuesta oportuna sobre la imposibilidad de acceder a la solicitud, pero se indica que los datos serán utilizados solamente para el estricto desarrollo del acuerdo de voluntades celebrado entre las partes o para el cumplimiento de ley. Verbigracia, puede suceder que los datos personales de un cliente directo deban conservarse por el término

mínimo de permanencia de ley después de culminada la relación contractual, no obstante, no hay razón para forzar al antiguo cliente a que reciba información promocional sobre nuestros servicios y/o productos. En estos casos, se informa que se seguirá almacenando con sujeción a la ley, pero que no se utilizará para fines comerciales u otros diversos.

- b. Si no existe un deber legal o contractual de tratamiento o permanencia, los datos personales son eliminados.
- c. En caso de proceder una revocatoria de tipo parcial de la autorización para el Tratamiento de Datos Personales para algunas de las finalidades, **SOCIETE TSALACH** podrá seguir utilizando los datos para las demás finalidades respecto de las cuales no proceda dicha revocatoria.

9.5. NOTIFICACIÓN DE VARIACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Nuestras políticas para el tratamiento de Datos Personales podrán ser modificadas en cualquier momento, con sujeción a la normatividad vigente. Estas entrarán en vigencia y tendrán efectos desde su publicación en la página web o el mecanismo que considere idóneo la sociedad y es de estricto cumplimiento.

9.6. MEDIDAS ESPECIALES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Contamos con una política escrita de seguridad de la información que prevé entre otros los siguientes mecanismos:

- a) Los jefes de áreas elaboran un inventario de los activos de la información, el cual es objeto de verificación y actualización cuando resulta necesario.
- b) Nuestros trabajadores y prestadores de servicios suscriben un acuerdo de confidencialidad y manejo restringido de datos personales que conozcan o lleguen a conocer en ejercicio de sus cargos.
- c) Se realizan charlas y capacitaciones al personal interno y externo sobre el adecuado tratamiento de información personal.
- d) La información de propiedad registrada en dispositivos electrónicos e informáticos, sean de propiedad o tenencia de la sociedad, sigue siendo de su propiedad exclusiva, en este sentido, los trabajadores reconocen que se trata de una herramienta de trabajo y que ni tienen expectativa alguna de titularidad, hecho que se asegura a través del clausulado contractual.
- e) Para fines de seguridad y mantenimiento de la red, los funcionarios encargados de la seguridad de la información y la gerencia en general, están facultados contractualmente para supervisar equipos de cómputo, sistemas y tráfico de red, en cualquier tiempo, para evitar la divulgación no autorizada y tratamiento no permitido de información personal e institucional.
- f) A nuestros trabajadores se les exige el cumplimiento de los siguientes deberes: - Guardar bajo llave, documentos impresos que contengan información clasificada, al terminar la jornada laboral, o ante la ausencia del funcionario encargado de la custodia.
 - No hacer uso de la red de datos de la empresa para obtener, mantener o difundir material publicitario o comercial, así como distribución de cadenas de correos no relacionados con sus funciones.
 - No instalar software en la plataforma tecnológica, cuyo uso no esté autorizado por la sociedad.
 - No destruir la documentación de los titulares, sin seguir los parámetros establecidos por la sociedad.
 - No descuidar información clasificada de la agencia de viajes, sin las medidas apropiadas de seguridad que garanticen su protección.
 - No conectar computadores portátiles u otros dispositivos electrónicos personales a la red de datos de la empresa.
 - No permitir el uso de la identidad digital (cuenta de usuario y contraseña de su equipo o correo institucional) a un tercero.
 - No entregar, enseñar y divulgar información no pública a personas o entidades no autorizadas.
 - No otorgar privilegios de acceso a los activos de información a funcionarios o terceros no autorizados.
 - Reportar a la mayor brevedad posible, la ocurrencia de hurto, pérdida o extravío de información personal contenida en archivos físicos o electrónicos, con miras a poner en marcha el plan de manejo de incidentes de seguridad.
- g) El personal que se encuentra en vacaciones, licencias o fuera de su cargo, queda bloqueado para acceder a los activos informáticos de la empresa.
- h) A la terminación de todo vínculo contractual, los trabajadores y prestadores de servicios independientes deben devolver la información recibida y abstenerse de guardar copia de la misma. De igual manera, hacen entrega de todos los recursos tecnológicos y otros activos que les fueron suministrados en el momento de su vinculación.

- i) Las carpetas con información sensible se encuentran almacenadas en un sitio de acceso restringido.
- j) Los equipos de cómputo, se ubican de tal manera que se reduce el riesgo de visualización de la información por personas no autorizadas, durante su uso.
- k) Se realiza mantenimiento preventivo a los equipos de acuerdo con los intervalos de servicio y especificaciones recomendados por el proveedor.
- l) Sólo el personal de mantenimiento autorizado puede llevar a cabo reparaciones en los equipos.
- m) Se procede a la eliminación de manera segura la información confidencial que contenga cualquier equipo que sea necesario retirar, realizándose previamente las respectivas copias de respaldo.
- n) El responsable funcional del equipo acompañará el mantenimiento de los equipos que contengan información sensible para evitar su copia o divulgación no autorizada.
- o) Las contraseñas a nivel del sistema y del usuario son personales, intransferibles y cumplen con una longitud mínima de caracteres alfanuméricos, de manera que se impida el acceso deliberado por parte de un tercero. Está prohibido compartir o divulgar la clave personal.
- p) Los equipos de cómputo deben estar protegidos con un protector de pantalla protegido por contraseña con la función de activación automática establecida en 10 minutos o menos. Debe bloquear la pantalla o cerrar la sesión cuando el dispositivo está sin vigilancia.

10. DISPOSICIÓN FINAL

VIGENCIA DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES. La información suministrada por los clientes y usuarios permanecerá almacenada hasta por el término de quince (15) años contados a partir de la fecha del último tratamiento, para permitirnos el cumplimiento de las obligaciones legales y/o contractuales a su cargo especialmente en materia contable, fiscal y tributaria.

El presente manual es de estricto y obligatorio cumplimiento en el desarrollo del objeto social de **SOCIETE TSALACH** y rige a partir de su divulgación.

Última actualización diciembre de 2019