

---

# GUIA DE TRATATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

---

Marzo 2020

**ACEI**

Asociación Colombiana de  
Empresas de Investigación de  
Mercados y Opinión Pública





# ÍNDICE

- 1. Introducción**
- 2. Agradecimientos**
- 3. Alcance**
- 4. Marco legal**
  - 4.1. Ley 1581 de 2012
    - Principios legales
    - Derechos del titular
  - 4.2. Decreto 1377 de 2015
  - 4.3. Decreto 090 de 2018
  - 4.4. Régimen sancionatorio
  - 4.5. Sentencias de la SIC
  - 4.6. Código ICC/Esomar
  - 4.7. Norma ISO 20252 de 2012
- 5. Instituciones de control**
- 6. Conceptos**
- 7. Requisitos para cumplir con la normativa**
  - 7.1. Recolección de datos
  - 7.2. Autorización de uso de datos personales
  - 7.3. Política de tratamiento de datos personales
  - 7.4. Aviso de privacidad
  - 7.5. Transferencia y transmisión de datos
  - 7.6. Políticas de seguridad de los datos
  - 7.7. Registro Nacional de bases de datos
  - 7.8. Manejo de consultas y reclamos
  - 7.9. Seguridad de datos
- 8. Proceso de implementación**
- 9. Preguntas frecuentes**
- 10. Anexos**

# 1. INTRODUCCIÓN

La era de la información ha traído innegables beneficios en un mundo globalizado como son el acceso y democratización de la información, así como de retos en el tratamiento de los datos tanto por los agentes que se benefician del acceso a ésta información como en su participación activa o pasiva en el suministro de ella.

Dentro de éste contexto en que deben actuar las firmas de investigación de mercados e insights como actores y responsables ante la sociedad en la obtención de información objetiva y confiable para la toma de decisiones se requiere de conocer a profundidad y cumplir con la normativa local e internacional vigente que rige el tema, así como las experiencias en la implementación de estas normativas en los procesos que conlleven a una gestión efectiva dentro del marco de la aplicación del método científico como base de la calidad.

La responsabilidad de las firmas de investigación de acuerdo a la información que manejan de sus diferentes fuentes como materia prima para el procesamiento, análisis e identificación de hallazgos relevantes que permiten tomar decisiones a los diferentes actores de la sociedad dentro de un marco legal que rige el tratamiento de datos personales ha originado la necesidad de crear herramientas que ayuden a su cumplimiento y faciliten su implementación.

La **“Guía de Tratamiento de datos personales”** elaborada por el Comité de Habeas Data de ACEI es una herramienta de ayuda que tiene como objetivo facilitar el cumplimiento e implementación del marco legal vigente basado en las experiencias de las empresas del sector, en ningún caso es o pretende sustituir la normativa vigente, las sentencias o jurisprudencia que se han emitido por los entes oficiales o expertos en el tema.

Guiados por el respeto y cumplimiento de las leyes y su importancia para el buen funcionamiento de la sociedad es que ponemos a su disposición ésta herramienta de consulta esperando sea de utilidad bajo los criterios antes mencionados.



**Asociación Colombiana de Empresas de  
Investigación de Mercados y  
Opinión Pública, ACEI  
Marzo, 2020**

## 2. AGRADECIMIENTOS

Queremos reconocer la contribución en tiempo, recursos y conocimiento del Comité de Habeas Data de ACEI representados por Catalina Rocha y Maicol Silva de BrandStrat, Nadia Rojas del Centro Nacional de Consultoría, Julián Cárdenas de Invamer, y Yulieth Granados de Market Team, así como el aporte de Bibiana Arbeláez Baquero de Ipsos en lo referente al diseño y tratamiento de textos, sin el aporte de todos ésta guía no sería una realidad.

## 3. ALCANCE

La *“Guía de Tratamiento de datos personales”* se basa para su elaboración en la legislación vigente colombiana referente a la materia, tomando a modo de consulta la normativa y experiencias de otros países, así como las experiencias de las firmas de investigación de mercados en Colombia desde la puesta en vigencia de la ley estatutaria 1581 de 2012.

## 4. MARCO LEGAL

Los apartes de leyes, decretos, sentencias, códigos y normativas que se describen a continuación son extractos obtenidos producto de una revisión de dichos textos y la experiencia práctica del sector, no incluyen interpretaciones ni cambios u actualizaciones que se encuentren a la fecha de elaboración de ésta Guía en proceso.



4.1. Ley 1581 de 2012



4.2. Decreto 1377 de 2015



4.3. Decreto 090 de 2018



4.4. Régimen sancionatorio



4.5. Sentencias de la SIC



4.6. Código ICC/Esomar



4.7. Norma ISO 20252 de 2012

# 4. MARCO LEGAL



## 4.1. Ley 1581 de 2012

**ARTÍCULO 4. Principios para el Tratamiento de datos personales.** En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:



**4.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.



**4.c. 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.



**4.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.



**4.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.



**4.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 presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente Ley. 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 presente ley.



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



**4.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 presente ley y en los términos de la misma.

**ARTÍCULO 5. Datos sensibles.** Para los propósitos de la presente ley, se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

# 4. MARCO LEGAL



## 4.2. Decreto 1377 de 2013

**ARTÍCULO 4. Recolección de los datos personales.** En desarrollo de los principios de finalidad y libertad, la recolección de datos deberá limitarse a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normatividad vigente. Salvo en los casos expresamente previstos en la Ley, no se podrán recolectar datos personales sin autorización del Titular.

**ARTÍCULO 5. Autorización.** El responsable del Tratamiento deberá adoptar procedimientos para solicitar, a más tardar en el momento de la recolección de sus datos, la autorización del Titular para el Tratamiento de los mismos e informarle los datos personales que serán recolectados, así como todas las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento.

En caso de haber cambios sustanciales en el contenido de las políticas del Tratamiento a que se refiere el Capítulo III de este Decreto, referidos a la identificación del responsable y a la finalidad del Tratamiento de los datos personales, los cuales puedan afectar el contenido de la autorización, el responsable del Tratamiento debe comunicar estos cambios al Titular antes de o a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas. Además, deberá obtener del Titular una nueva autorización cuando el cambio se refiera a la finalidad del Tratamiento.

**ARTÍCULO 6.** En el Tratamiento de los datos personales sensibles, cuando dicho Tratamiento sea posible conforme a lo establecido en el **artículo 6** de la **Ley 1581 de 2012**, deberán cumplirse las siguientes obligaciones:

- ➔ **Informar al Titular** que por tratarse de datos sensibles **no está obligado a autorizar su Tratamiento**.
- ➔ **Informar al Titular** de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de **los datos** que serán objeto de Tratamiento son **sensibles y la finalidad del Tratamiento**, así como obtener su **consentimiento expreso**.

Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles.

**ARTÍCULO 8. Prueba de la autorización.** Los responsables deberán conservar prueba de la autorización otorgada por los Titulares de datos personales para el Tratamiento de los mismos.

**ARTÍCULO 9.** El responsable y el Encargado deben poner a disposición del Titular mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la solicitud de supresión de datos o la revocatoria de la autorización otorgada.

# 4. MARCO LEGAL

## ARTÍCULO 11. Limitaciones temporales al Tratamiento de los datos personales.

Los responsables y Encargados del Tratamiento 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 el Tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate ya los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del Tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, el responsable y el Encargado deberán proceder a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante, lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

**ARTÍCULO 12. Requisitos especiales para el Tratamiento de datos personales de niños niñas y adolescentes.** El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública.

**ARTÍCULO 13. Políticas de Tratamiento de la información.** Los responsables del Tratamiento deberán desarrollar sus políticas para el Tratamiento de los datos personales y velar porque los Encargados del Tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas. Las políticas de Tratamiento de la información deberán constar en medio físico o electrónico, en un lenguaje claro y sencillo y ser puestas en conocimiento de los Titulares. **Dichas políticas deberán incluir, por lo menos,** la siguiente información:



Nombre o razón social  
Domicilio  
Dirección  
Correo electrónico y  
Teléfono del responsable.



Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidad del mismo cuando ésta no se haya informado mediante el Aviso de Privacidad.



Derechos que le asisten como Titular.



Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el Titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.



Procedimiento para que los Titulares de la información puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.



Fecha de entrada en vigencia de la política de Tratamiento de la información y período de vigencia de la base de datos.

# 4. MARCO LEGAL

**ARTÍCULO 21. Del derecho de acceso.** Los responsables y Encargados del Tratamiento deben establecer mecanismos sencillos y ágiles que se encuentren permanentemente disponibles a los Titulares con el fin de que estos puedan acceder a los datos personales que estén bajo el control de aquéllos y ejercer sus derechos sobre los mismos.

El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales:

- (i) al menos una vez cada mes calendario, y
- (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

**ARTÍCULO 23. Medios para el ejercicio de los derechos.** Todo Responsable y Encargado deberá designar a una persona o área que asuma la función de protección de datos personales, que dará trámite a las solicitudes de los Titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la **Ley 1581 de 2012** y el presente **Decreto**.

**ARTÍCULO 25. Contrato de transmisión de datos personales.** El contrato que suscriba el responsable con los Encargados para el Tratamiento de datos personales bajo su control y responsabilidad señalará los alcances del Tratamiento, las actividades que el Encargado realizará por cuenta del responsable para el Tratamiento de los datos personales y las obligaciones del Encargado para con el Titular y el responsable.

**ARTÍCULO 26. Demostración.** Los responsables del Tratamiento de datos personales deben ser capaces de demostrar, a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio, que han implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la **Ley 1581 de 2012** y este **Decreto**, en una manera que sea proporcional a lo siguiente:

- 1 La naturaleza jurídica del responsable y, cuando sea del caso, su tamaño empresarial, teniendo en cuenta si se trata de una micro, pequeña, mediana o gran empresa, de acuerdo con la normativa vigente.
- 2 La naturaleza de los datos personales objeto del Tratamiento.
- 3 El tipo de Tratamiento.
- 5 Los riesgos potenciales que el referido Tratamiento podrían causar sobre los derechos de los Titulares.

# 4. MARCO LEGAL



## 4.3. Decreto 090 de 2018

Mediante **Decreto 090** del **18 de enero de 2018**, el Gobierno Nacional modificó el decreto 1074 de 2015 en cuanto al ámbito de aplicación del Registro Nacional de Bases de Datos y creó unos nuevos plazos para que los sujetos que resulten obligados realicen la inscripción de sus bases de datos.

Los sujetos que continúan con el deber de registrar sus bases de datos son las sociedades y entidades sin ánimo de lucro que tengan activos totales superiores a 100 mil Unidades de Valor Tributario (UVT) y las entidades de naturaleza pública.

Los plazos establecidos para realizar el registro de las bases de datos son tres: el primero de ellos es para las sociedades y entidades sin ánimo de lucro que tengan activos por más de 610.000 UVT, que deberán registrar sus bases de datos a más tardar el 30 de septiembre de 2018.

El segundo plazo es para las sociedades y entidades sin ánimo de lucro que tengan activos totales superiores a 100.000 y hasta 610.000 UVT, quienes tendrán plazo de realizar el registro hasta el 30 de noviembre de 2018.

Por último, el tercer plazo corresponde a las entidades públicas, quienes tendrán plazo para registrar sus bases de datos hasta el **31 de enero de 2019**.

Las bases de datos que se creen con posterioridad al vencimiento de los plazos ya mencionados, deberán inscribirse dentro de los dos (2) meses siguientes, contados a partir de su creación.



## 4.4. Régimen sancionatorio

*Sentencia C-1011/08*

**ARTÍCULO 18. Sanciones.** La Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera podrán imponer a los operadores, fuentes o usuarios de información financiera, Expediente PE-029 40 crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países previas explicaciones de acuerdo con el procedimiento aplicable, las siguientes sanciones: Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente a mil quinientos (1.500) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción, por violación a la presente ley, normas que la reglamenten, así como por la inobservancia de las órdenes e instrucciones impartidas por dicha Superintendencia.

# 4. MARCO LEGAL

Las multas aquí previstas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó. Suspensión de las actividades del Banco de Datos, hasta por un término de seis (6) meses, cuando se estuviere llevando a cabo la administración de la información en violación grave de las condiciones y requisitos previstos en la presente ley, así como por la inobservancia de las órdenes e instrucciones impartidas por las Superintendencias mencionadas para corregir tales violaciones. Cierre o clausura de operaciones del Banco de Datos cuando, una vez transcurrido el término de suspensión, no hubiere adecuado su operación técnica y logística, y sus normas y procedimientos a los requisitos de ley, de conformidad con lo dispuesto en la resolución que ordenó la suspensión. Cierre inmediato y definitivo de la operación de Bancos de Datos que administren datos prohibidos.

**ARTÍCULO 19. Criterios para graduar las sanciones.** Las sanciones por infracciones a que se refiere el artículo anterior se graduarán atendiendo los siguientes criterios, en cuanto resulten aplicables:

- ★ a) La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la presente ley
- ★ b) El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros, por la comisión de la infracción, o el daño que tal infracción hubiere podido causar
- ★ c) La reincidencia en la comisión de la infracción
- ★ d) La resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio
- ★ e) La renuencia o desacato a cumplir, con las órdenes impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio
- ★ f) El reconocimiento o aceptación expresas que haga el investigado sobre la comisión de la infracción antes de la imposición de la sanción a que hubiere lugar.

*Sentencia C-748/11*

**ARTÍCULO 22. Trámite.** La Superintendencia de Industria y Comercio, una vez establecido el incumplimiento de las disposiciones de la presente ley por parte del Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, adoptará las medidas o impondrá las sanciones correspondientes.

En lo no regulado por la presente ley y los procedimientos correspondientes se seguirán las normas pertinentes del Código Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO 23. Sanciones.** La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer a los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento las siguientes sanciones:

- ★ a) Multas de carácter personal e institucional a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio hasta por el equivalente de dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de

# 4. MARCO LEGAL

la imposición de la sanción. Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó.

- ★ **b)** Suspensión de las actividades relacionadas con el Tratamiento hasta por un término de seis (6) meses. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar.
- ★ **c)** 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 Superintendencia de Industria y Comercio.
- ★ **d)** Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el Tratamiento de datos sensibles.

**ARTÍCULO 24. Criterios para graduar las sanciones.** Las sanciones por infracciones a las que se refieren el artículo anterior, se graduarán atendiendo los siguientes criterios, en cuanto resulten aplicables:

- ★ **a)** La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la presente ley.
- ★ **b)** El beneficio económico obtenido por el infractor o terceros, en virtud de la comisión de la infracción.
- ★ **c)** La reincidencia en la comisión de la infracción.
- ★ **d)** La resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- ★ **e)** La renuencia o desacato a cumplir las órdenes impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- ★ **f)** El reconocimiento o aceptación expresas que haga el investigado sobre la comisión de la infracción antes de la imposición de la sanción a que hubiere lugar.



## 4.5. Sentencias de la SIC

*Sentencia C-1011/08*

### Derecho al habeas data

**Derecho de naturaleza autónoma** El derecho al hábeas data es definido por la jurisprudencia constitucional como aquel que otorga la facultad al titular de datos personales de exigir de las administradoras de esos datos el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los datos, así como la limitación en las posibilidades de divulgación, publicación o cesión de los mismos, de conformidad con los principios que regulan el proceso de administración de datos personales.

Este derecho tiene naturaleza autónoma y notas características que lo diferencian de otras garantías con las que, empero, está en permanente relación, como los derechos a la intimidad y a la información.

# 4. MARCO LEGAL

## Proyecto de ley estatutaria de habeas data

**Requisitos especiales de los operadores para su funcionamiento como entes independientes a las fuentes de información** Los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, en el caso que funcionen como entes independientes a las fuentes de información, estarán obligados a cumplir con deberes específicos, a saber:

- (i) Constituirse como sociedades comerciales, entidades sin ánimo de lucro o entidades cooperativas
- (ii) Establecer un área de servicio al titular de información, destinada a la atención de peticiones, consultas y reclamos
- (iii) Contar con un sistema técnico de seguridad, que salvaguarde los datos personales y actualice los registros, a fin de evitar su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado conforme lo previsto en la norma estatutaria
- (iv) Actualizar la información reportada por las fuentes con una periodicidad no superior a diez días calendario, contados desde el recibo de la misma.

**ARTÍCULO 7. Deberes de los operadores de los Bancos de Datos.** Sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones contenidas en la presente ley y otras que rijan su actividad, los operadores de los Bancos de Datos están obligados a:

-  **1.** Garantizar, en todo tiempo al titular de la información, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data y de petición, es decir, la posibilidad de conocer la información que sobre él exista o repose en el Banco de Datos, y solicitar la actualización o corrección de datos, todo lo cual se realizará por conducto de los mecanismos de consultas o reclamos, conforme lo previsto en la presente ley.
-  **2.** Garantizar, que en la recolección, tratamiento y circulación de datos, se respetarán los demás derechos consagrados en la ley.
-  **3.** Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que, de conformidad con lo previsto en esta ley, pueden tener acceso a ella.
-  **4.** 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.
-  **5.** Solicitar la certificación a la fuente de la existencia de la autorización otorgada por el titular, cuando dicha autorización sea necesaria, conforme lo previsto en la presente ley.
-  **6.** Conservar con las debidas seguridades los registros almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento.
-  **7.** Realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que le reporten novedades las fuentes, en los términos de la presente ley.
-  **8.** Tramitar las peticiones, consultas y los reclamos formulados por los titulares de la información, en los términos señalados en la presente ley.

# 4. MARCO LEGAL

-  **9.** Indicar en el respectivo registro individual que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado la solicitud de rectificación o actualización de la misma y no haya finalizado dicho trámite, en la forma en que se regula en la presente ley.
-  **10.** Circular la información a los usuarios dentro de los parámetros de la presente ley.
-  **11.** Cumplir las instrucciones y requerimientos que la autoridad de vigilancia imparta en relación con el cumplimiento de la presente ley.
-  **12.** Los demás que se deriven de la Constitución o de la presente ley.

**ARTÍCULO 11. Requisitos especiales para los operadores.** Los operadores de Bancos de Datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países que funcionen como entes independientes a las fuentes de la información, deberán cumplir con los siguientes requisitos especiales de funcionamiento:

-  **1.** Deberán constituirse como sociedades comerciales, entidades sin ánimo de lucro, o entidades cooperativas.
-  **2.** Deberán contar con un área de servicio al titular de la información, para la atención de peticiones, consultas y reclamos.
-  **3.** Deberán contar con un sistema de seguridad y con las demás condiciones técnicas suficientes para garantizar la seguridad y actualización de los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado conforme lo previsto en la presente ley.
-  **4.** Deberán actualizar la información reportada por las fuentes con una periodicidad no superior a diez (10) días calendario contados a partir del recibo de la misma.

*Sentencia C-748/11*

**ARTÍCULO 12. Deber de informar al titular.** El Responsable del Tratamiento, al momento de solicitar al Titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

- ★ **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. Parágrafo. El Responsable del Tratamiento deberá conservar prueba del cumplimiento de lo previsto en el presente artículo y, cuando el Titular lo solicite, entregarle copia de esta.

**ARTÍCULO 13. Personas a quienes se les puede suministrar la información.** La información que reúna las condiciones establecidas en la presente ley podrá suministrarse a las siguientes personas:

# 4. MARCO LEGAL

- ★ a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
- ★ b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- ★ c) A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

**ARTÍCULO 17. Deberes de los Responsables del Tratamiento.** Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- ★ 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 presente ley, 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 presente ley.
- ★ 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 presente ley.
- ★ k) 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.
- ★ 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.

# 4. MARCO LEGAL

**ARTÍCULO 26. Prohibición.** Se prohíbe la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la presente ley exige a sus destinatarios



## 4.6. Código ICC/Esomar

### ARTÍCULO 3. - Responsabilidad profesional

- ★ a) La colaboración de los entrevistados en un proyecto de estudio de mercado es totalmente voluntaria en todas sus fases. Los entrevistados no deberán ser engañados cuando se requiera su colaboración.
- ★ b) El investigador deberá adoptar todas las precauciones razonables para que los entrevistados no se vean en manera alguna directamente perjudicados o negativamente afectados como consecuencia de su participación en un estudio de mercado.

### ARTÍCULO 4. - Transparencia

- ★ c) A petición, el investigador deberá permitir al cliente tomar medidas para comprobar la calidad de la recopilación y el tratamiento de la información.

### ARTÍCULO 6. Técnicas de grabación y observación

Los entrevistados deberán ser informados previamente sobre el empleo de técnicas de observación o sistemas de grabación, excepto cuando estos se utilicen abiertamente en lugares públicos y no se recojan datos personales. Si un entrevistado así lo deseara, la grabación o la sección pertinente de la misma será destruida o borrada. En caso de no contar con el consentimiento explícito del entrevistado, deberá protegerse su anonimato.

### ARTÍCULO 7. - Protección de datos y confidencialidad

- ★ a) Política de confidencialidad: El investigador dispondrá de una política de confidencialidad a la que puedan acceder fácilmente los entrevistados cuyos datos recojan.
- ★ b) Recopilación de datos: Al recoger información personal del entrevistado, el investigador deberá asegurarse de que:
  - ➔ el entrevistado conozca el propósito de la recopilación de datos, y
  - ➔ el entrevistado conozca cualquier posible futura actividad de control de calidad que incluya un nuevo contacto.
- ★ c) Utilización de datos

La información personal recogida y guardada en cumplimiento de este código:

# 4. MARCO LEGAL

- deberá ser recopilada a fin de una investigación específica y no se utilizará en modo alguno que sea incompatible con dichos fines.
- deberá ser adecuada, pertinente y no excesiva en relación con el objetivo de la investigación para la que ha sido recopilada y/o posteriormente tratada, y
- no deberá guardarse durante más tiempo del que sea necesario para cumplir el propósito que originó su recopilación o tratamiento posterior.

El investigador se asegurará de que la identidad de los entrevistados no se revele al cliente. A menos que la legislación nacional contenga normas más estrictas a este respecto, el investigador podrá comunicar al cliente los datos personales que identifican al entrevistado bajo las siguientes condiciones:

- (i) Cuando el entrevistado haya expresado de manera explícita su deseo de que así lo haga y/o
- (ii) Cuando el entrevistado haya proporcionado su consentimiento explícito para ello y
- (iii) a condición de que no se le dirigirá actividad comercial alguna (tal como se define en el Artículo 1d) como resultado directo de haber proporcionado sus datos personales.

## ★ d) Seguridad en el tratamiento de datos

El investigador deberá garantizar la aplicación de medidas de seguridad adecuadas para evitar el acceso no autorizado, la manipulación o la revelación de datos personales.

Si se transfieren datos personales a terceros deberá exigirse que, como mínimo, se utilicen medidas de seguridad de un nivel equivalente al empleado hasta el momento.

## ★ e) Derechos del entrevistado

Se tomarán las medidas adecuadas para que los entrevistados comprendan y puedan ejercer sus derechos:

- deberá ser adecuada,
- de retirarse en cualquier momento de la entrevista realizada para el estudio de mercado;
- de exigir que sus datos personales no sean puestos a disposición de terceros, y
- de borrar o rectificar los datos personales incorrectos que se guarden.

## ★ f) Transacciones entre países

Se tendrá especial cuidado de respetar los derechos de protección de los datos personales cuando estos sean transferidos a otro país desde el país en el que han sido recopilados.

Cuando el tratamiento de datos se lleve a cabo en otro país, se hará todo lo que sea razonablemente posible para que se observen las medidas de seguridad adecuadas y se respeten los principios de protección de datos incluidos en este código.

## ARTÍCULO 8. Niños y adolescentes

El investigador actuará con especial cuidado cuando entreviste a niños y adolescentes. Antes de realizar las entrevistas deberá obtener la autorización de un progenitor o adulto responsable.

# 4. MARCO LEGAL

## ARTÍCULO 9. Entrevistas compartidas

El investigador deberá informar al cliente si el trabajo que se va a llevar a cabo para él se va a realizar de forma sindicada o conjunta con trabajos para otros clientes, dentro del mismo estudio, sin desvelar la identidad de dichos clientes a menos que se cuente con su autorización.



## 4.7. Norma ISO 20252 de 2012 <sup>1</sup>

### **Numeral 3.2 Confidencialidad de la investigación**

Toda información proporcionada por el cliente al proveedor del servicio de investigación para llevar a cabo un proyecto de investigación, debe ser tratada con la más estricta confidencialidad. Debe utilizarse solamente en este contexto y no debe proporcionarse a terceros sin la autorización del cliente. La información confidencial debe almacenarse de forma segura.

Los resultados de la investigación relacionados con un cliente específico, obtenidos por un proveedor del servicio de investigación como resultado de llevar a cabo un proyecto de investigación particular, no deben utilizarse en proyectos de investigación para otros clientes sin la autorización del cliente que lo encargó, y deben ser tratados con la confidencialidad más estricta.

Los datos suministrados por los entrevistados, así como su identidad (cuestionarios), deben ser tratados con la confidencialidad más estricta, y deben cumplirse las garantías ofrecidas a los entrevistados.

### **Numeral 4.1.1 Generalidades**

#### *Párrafo 5*

Si existieran aspectos específicos de protección de datos, confidencialidad del entrevistado o códigos profesionales que debieran tenerse en cuenta en el diseño de la investigación elegido, el proveedor de servicio de investigación debe dar una descripción detallada del problema y de la solución propuesta.

Los datos suministrados por los entrevistados, así como su identidad (cuestionarios), deben ser tratados con la confidencialidad más estricta, y deben cumplirse las garantías ofrecidas a los entrevistados.

<sup>1</sup> En febrero de 2019 fue actualizada la norma para lo cual se estableció un periodo de tres años de transición donde se establecen nuevos parámetros sobre el tratamiento de datos personales.

# 4. MARCO LEGAL

## **Numeral 4.3.5 Observación y comprobación de la recogida de datos**

Puede permitirse al cliente observar la recogida de datos si los entrevistados que participan en el proyecto de investigación han aceptado previamente y su identidad está protegida, conforme a los requisitos de la legislación y los códigos profesionales aplicables. Estos requisitos también son de aplicación si el cliente recibe transcripciones o grabaciones de reuniones de grupo o de entrevistas personales o cuando las entrevistas o reuniones de grupo sean monitorizadas en tiempo real, incluyendo en remoto.

El proveedor de servicio de investigación debe adoptar las medidas necesarias para asegurar que la identidad de los entrevistados se protege y que los clientes aceptan respetar este principio. Este acuerdo con el cliente debe estar documentado.

Los clientes deben ser informados si su observación pudiera afectar a la calidad de los datos recogidos.

Deben tomarse todas las precauciones razonables para garantizar que los entrevistados o las personas observadas (incluyendo a aquellas que puedan no ser conscientes de ser observadas) no se vean perjudicadas o afectadas de modo adverso como resultado de su participación en un proyecto de investigación.

## **4.7.2 Protección eficaz de materiales de la investigación**

El proveedor del servicio de investigación debe asegurarse de que cualquier documento, materiales, productos y bases de datos de naturaleza confidencial o sensible suministrados por el cliente, es tratado confidencialmente, tanto dentro como fuera del control del proveedor del servicio de investigación. El proveedor del servicio de investigación debe guardar los documentos, materiales, productos y bases de datos que pertenecen al cliente, de manera que no se permita el acceso a personas no autorizadas.

El acceso debe estar limitado a las personas directamente involucradas en el proyecto de investigación. A solicitud del cliente, el proveedor del servicio de investigación debe dar detalles de las medidas específicas tomadas para salvaguardar la confidencialidad.

## **5.1 Generalidades**

El proveedor de servicio de investigación debe implementar procedimientos para salvaguardar la confidencialidad y proporcionar confianza a los entrevistados (*véase también 5.3.2*).

Salvo que el entrevistado consienta otra cosa, los datos personales de los entrevistados que se encuentren en los ficheros de datos (por ejemplo, cuestionarios) deben utilizarse solamente con fines de gestión de la investigación y control de calidad, y deben conservarse solamente durante el tiempo en que se necesiten para estos propósitos.

# 4. MARCO LEGAL

Cuando se subcontrate el trabajo de campo, incluyendo cuando el proveedor del servicio de investigación lleve a cabo algún trabajo de forma interna, se deben cumplir los requisitos del apartado 3.5 para asegurarse de que la empresa subcontratada se ajusta a las prácticas y estándares de este apartado.

## 5.2.3.2 Contenido

### *Párrafo 4*

Los requisitos éticos (véase la bibliografía para los códigos internacionales aplicables) incluyendo los aspectos de confianza al entrevistado y de protección de datos.

## 5.3.2 Confianza del entrevistado

Todo contacto con los entrevistados debe incluir una breve descripción de los principios de confidencialidad del entrevistado, los propósitos generales de investigación para los que puedan utilizarse los datos y el nombre del proveedor del servicio de investigación, agencia subcontratada y/o el(los) cliente(s), según sea apropiado. Debe informarse a los entrevistados de que su cooperación es voluntaria.

## 5.3.3 Recogida de datos de menores o entrevistados vulnerables

Debe tenerse un cuidado especial cuando los entrevistados son menores (conforme a la definición legal de menor de edad en el área donde se lleva a cabo la recogida de datos) o cuando los entrevistados sean considerados de alguna manera vulnerables, lo cual puede incluir una formación adicional a entrevistadores. En estos casos, deben adoptarse las medidas apropiadas para asegurar que tanto los padres, tutores, otros adultos responsables o equivalentes, como los propios entrevistados comprenden de qué se trata y dan su consentimiento basándose en una información adecuada. Deben mantenerse registros (por ejemplo como parte del cuestionario) para evidenciar que este requisito se ha cumplido.<sup>2</sup>

Cuando la investigación se lleve a cabo en muestras especializadas que puedan contener una proporción significativa de menores o entrevistados vulnerables (por ejemplo, pacientes clínicos), puede ser necesario disponer de directrices e instrucciones específicas para el proyecto que deban ser cumplidas.

## 5.5.2 Captación de entrevistados

Deben registrarse los detalles de los entrevistados, de cómo fueron captados y de qué fuentes (por ejemplo, aleatoriamente, bases de datos de captadores, paneles de acceso), ya sea en cuestionarios de captación o registros equivalentes, y éstos deben estar a disposición de los

<sup>2</sup> **NOTA** La definición de menor y adulto vulnerable varía de un país a otro, lo cual se tendrá en cuenta en la investigación multipaís.

# 4. MARCO LEGAL

moderadores y conservarse como registros del proyecto sujetos a la confidencialidad del entrevistado (véase 5.1).

## **5.5.5 Registros de la investigación cualitativa y confidencialidad del entrevistado**

Deben mantenerse registros completos de las respuestas de las reuniones de grupo o entrevistas en profundidad, normalmente mediante grabación (por ejemplo, audio, video, transcripciones del contenido tecleado o subido en una sesión online).

Los entrevistados deben ser informados y dar su consentimiento a la grabación, al uso previsto de la misma (incluyendo su uso por terceros) y a cualquier transmisión de datos (por ejemplo, a clientes). El consentimiento de los entrevistados debe ser registrado apropiadamente.

El uso y la transmisión de grabaciones deben realizarse únicamente para fines de investigación. Cuando las reuniones de grupo o entrevistas en profundidad vayan a ser observadas por un tercero (incluyendo al cliente del proveedor del servicio de investigación) los entrevistados deben ser informados (véase 4.3.5).

Los registros deben ser etiquetados para identificar el proyecto y el tipo de entrevistados (incluyendo mediante una referencia cruzada con otros registros) y la fecha de la entrevista en profundidad o reunión de grupo.

## **5.6.4 Seguridad para el entrevistado**

En todos los casos de recogida de datos por métodos auto-administrados, deben establecerse procedimientos para asegurar la seguridad y confidencialidad de los entrevistados y de los datos que proporcionan. Tales procedimientos deben tener en cuenta los servicios prestados por cualquier proveedor que utilice el proveedor del servicio de investigación al llevar a cabo este tipo de recogida de datos.

Debe informarse de la seguridad y confidencialidad a los entrevistados, incluyendo por medio de una declaración que forme parte inseparable del cuestionario o material asociado, o por medio de una referencia a una declaración de privacidad separada y accesible, o por medio de una declaración general sobre seguridad y confidencialidad.



# 5. INSTITUCIONES DE CONTROL



## Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

### Misión <sup>3</sup>

*La Superintendencia de Industria y Comercio vela por el buen funcionamiento de los mercados a través de la vigilancia y protección de la libre competencia económica, de los derechos de los consumidores, del cumplimiento de aspectos concernientes con metrología legal y reglamentos técnicos, la actividad valuadora del país, y la gestión de las Cámaras de Comercio.*

**A su vez, es responsable por la protección de datos personales,** administra y promueve el Sistema de Propiedad Industrial y dirime las controversias que se presenten ante afectaciones de derechos particulares relacionados con la protección del consumidor, asuntos de competencia desleal y derechos de propiedad industrial.

*Esto lo logra gracias al compromiso y competencia técnica de su talento humano, que, articulados con recursos físicos, tecnológicos y financieros, contribuye al desarrollo de la actividad empresarial y a la protección de los derechos de los consumidores en Colombia.*

### Recursos para el ejercicio de sus funciones <sup>4</sup>

La Superintendencia de Industria y Comercio contará con los siguientes recursos para ejercer las funciones que le son atribuidas por la presente ley:

- ★ a) Las multas que se impongan a los sometidos a vigilancia.
- ★ b) Los recursos que le sean destinados en el Presupuesto General de la Nación.

### Funciones <sup>5</sup>

La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:

- ★ a) Velar por el cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos personales.
- ★ b) Adelantar las investigaciones del caso, de oficio o a petición de parte y, como resultado de ellas, ordenar las medidas que sean necesarias para hacer efectivo el derecho de hábeas data. Para el efecto, siempre que se desconozca el derecho, podrá disponer que se conceda el acceso y suministro de los datos, la rectificación, actualización o supresión de los mismos.
- ★ c) Disponer el bloqueo temporal de los datos cuando, de la solicitud y de las pruebas aportadas por el Titular, se identifique un riesgo cierto de vulneración de sus derechos fundamentales, y dicho bloqueo sea necesario para protegerlos mientras se adopta una decisión definitiva.

<sup>3</sup> <http://www.sic.gov.co/mision-y-vision>

<sup>4</sup> Ley 1581 de 2012. Artículo 20.

<sup>5</sup> Ley 1581 de 2012. Artículo 21

# 5. INSTITUCIONES DE CONTROL

- ★ **d)** Promover y divulgar los derechos de las personas en relación con el Tratamiento de datos personales e implementara campañas pedagógicas para capacitar e informar a los ciudadanos acerca del ejercicio y garantía del derecho fundamental a la protección de datos.
- ★ **e)** Impartir instrucciones sobre las medidas y procedimientos necesarios para la adecuación de las operaciones de los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento a las disposiciones previstas en la presente ley.
- ★ **f)** Solicitar a los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento la información que sea necesaria para el ejercicio efectivo de sus funciones.
- ★ **g)** Proferir las declaraciones de conformidad sobre las transferencias internacionales de datos.
- ★ **h)** Administrar el Registro Nacional Público de Bases de Datos y emitir las órdenes y los actos necesarios para su administración y funcionamiento.
- ★ **i)** Sugerir o recomendar los ajustes, correctivos o adecuaciones a la normatividad que resulten acordes con la evolución tecnológica, informática o comunicacional.
- ★ **j)** Requerir la colaboración de entidades internacionales o extranjeras cuando se afecten los derechos de los Titulares fuera del territorio colombiano con ocasión, entre otras, de la recolección internacional de datos personales.

# 6. CONCEPTOS

## Autorización

Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

## 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.

## Base de Datos

Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

## Datos Personales

Toda aquella información asociada a una persona natural determinada o determinable que permite su identificación. Por ejemplo, su documento de identidad, el lugar de nacimiento, estado civil, edad, lugar de residencia, trayectoria académica, laboral, o profesional. Adicionalmente, existe información más sensible como su estado de salud, sus características físicas, ideología política, vida sexual, entre otros aspectos.

## Dato Público

Es el dato que la ley o la Constitución Política determina como tal, como por ejemplo el número de cedula del representante legal de una sociedad, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva legal y los relativos al estado civil de las personas.

## Dato Privado

Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular de la información, como por ejemplo la historia clínica.

# 6. CONCEPTOS

## Dato Semiprivado

Es 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 la sociedad en general, como por ejemplo el dato financiero y crediticio de actividad comercial.

## Dato Sensible

Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político, la salud, la vida sexual y los datos biométricos.

## Encargado del tratamiento

Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

## Responsable del Tratamiento

Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

## Titular

Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento, y quien otorga autorización para el tratamiento de los mismos.

## Transferencia de datos a terceros países

La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o Encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

## Transmisión

Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento efectuado por el encargado, por cuenta del responsable.

## Tratamiento

Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## Finalidad

Fin con el cual se hace algo. Se trata del “por qué” que explica o justifica los motivos de una acción.

*De acuerdo con lo establecido en la **Ley 1581 de 2012**, y su **Decreto Reglamentario 1377 de 2013**, el tratamiento que incluye la recolección, almacenamiento, uso, circulación de los datos personales, que realiza la Compañía con los datos personales pueden ser los siguientes:*

- ★ Para los fines administrativos, financieros, tributarios y legales propios de la Compañía.
- ★ Identificar las características de los grupos de interés y adelantar estrategias de mejoramiento en la prestación del servicio de la Compañía de acuerdo con el objeto social.
- ★ Dar tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones presentados a la compañía.
- ★ Administrar, actualizar y mejorar los Sistemas de Información de la Compañía
- ★ Conocer y consultar la información de los Titulares de datos personales que reposen en bases de datos de Entidades públicas o privadas.
- ★ Adelantar encuestas de satisfacción y de mercado de ciudadanos, clientes, proveedores entre otros.
- ★ Adelantar encuestas para la construcción de Estrategias de Mejora de los servicios de mejora.
- ★ Enviar mensajes con contenidos corporativos, notificaciones, información relativa de la Compañía, a través de correo electrónico u otros medios de comunicación.

# 6. CONCEPTOS

★ Administrar (capturar y almacenar) información de asistentes a las actividades de capacitación desarrolladas por la Compañía.

★ Las cámaras de seguridad instaladas en la compañía que tienen como finalidad garantizar la seguridad de los bienes y/o personas que ingresan a las instalaciones de la Compañía.

## 7. REQUISITOS PARA CUMPLIR CON LA NORMATIVA



7.1. Recolección de datos



7.6. Políticas de seguridad de los datos



7.2. Autorización de uso de datos personales



7.7. Registro Nacional de bases de datos



7.3. Política de tratamiento de datos personales



7.8. Manejo de consultas y reclamos



7.4. Aviso de privacidad



7.9. Seguridad de datos



7.5. Transferencia y transmisión de datos



### 7.1. Recolección de datos

Es la actividad que consiste en la recopilación de información dentro de cierto contexto. Tras reunir la información, llegará el momento del procesamiento de datos, que consiste en trabajar con lo recolectado para convertirlo en conocimiento útil.

Dentro de la recolección de datos se pueden apelar a diversas técnicas: las encuestas, la observación, la toma de muestras y las entrevistas, entre otras, permiten realizar la tarea. De acuerdo al tipo de datos, la persona utilizará distintos instrumentos (grabadora de audio, cámara de fotos, etc.).

Se puede proceder a la recolección de datos mediante dos tipos diferentes de entrevistas:

# 7. REQUISITOS PARA CUMPLIR CON LA NORMATIVA

- **Las estructuradas.** Estas tienen las ventajas de que son fáciles de administrar, ofrecen una gran sencillez en cuanto a lo que es su evaluación, que lleva un tiempo limitado su realización y que permiten conseguir unos resultados mucho más objetivos.
- **Las no estructuradas.** Estas otras, por su parte, a favor tienen que la persona que las lleva a cabo posee más libertad para realizar las preguntas, así como que cuenta con la posibilidad de poder explotar otras cuestiones que surjan de manera espontánea durante el encuentro.

De la misma manera, otro de los recursos que se pueden emplear para acometer la recolección de datos es el cuestionario, que puede ser cerrado o abierto. La diferencia entre ambos es que el primero permite que la persona que vaya a contestar al mismo sólo pueda dar unas respuestas muy concretas, mientras que en el otro los resultados puedan ser mucho más variados y amplios.

Así, y de acuerdo al **art. 4 del DECRETO 1377 DEL 2013** si se llegasen a recolectar datos personales estos deberán limitarse a aquellos pertinentes con el objeto del estudio que se esté realizando, y se debe contar con la autorización para el uso de los mismos.

## **Numeral 4.1.1 Generalidades**

### *Párrafo 5*

Si existieran aspectos específicos de protección de datos, confidencialidad del entrevistado o códigos profesionales que debieran tenerse en cuenta en el diseño de la investigación elegido, el proveedor de servicio de investigación debe dar una descripción detallada del problema y de la solución propuesta.

Los datos suministrados por los entrevistados, así como su identidad (cuestionarios), deben ser tratados con la confidencialidad más estricta, y deben cumplirse las garantías ofrecidas a los entrevistados.



## **7.2 Autorización de uso de datos personales**

En el contexto de la ejecución de un proyecto en el que se requiere la recolección de información a través de entrevistas estructuradas o no estructuradas y sea necesario la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación de datos personales, diferentes a datos de naturaleza pública, es obligatorio por requisitos de la **Ley 1581 de 2012**, en sus **Artículos 9 y 10** y por el respeto de los principios éticos de privacidad y la protección de datos de carácter personal, gestionar la consecución de la autorización (consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus datos personales).

# 7. REQUISITOS PARA CUMPLIR CON LA NORMATIVA

Es necesario que desde la etapa de planeación se evalúe si es necesario realizar alguna de las operaciones de tratamiento de datos personales para proyectar los instrumentos y la elaboración de la autorización, para a su vez informar y dar las debidas instrucciones a campo para la aplicación de los instrumentos e identificación de riesgos frente a la recolección de este tipo de información.



## 7.2.1. Principios para el tratamiento y autorización de datos personales

En el marco ético del ejercicio de la Investigación de Mercado es necesario considerar los siguientes principios:



## 7.2.2. Contenido mínimo para la autorización

El contenido mínimo de la presentación es:

### Checklist

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Nombre de la compañía de investigación | <input type="checkbox"/> Principios de confidencialidad                        |
| <input type="checkbox"/> Propósito general de la investigación  | <input type="checkbox"/> Beneficios de la información que da el entrevistado   |
| <input type="checkbox"/> Utilización de los datos               | <input type="checkbox"/> Forma de comunicarse con la compañía de investigación |
| <input type="checkbox"/> Cooperación voluntaria                 | <input type="checkbox"/> Autorización de Tratamiento de Datos Personales       |

# 7.

## REQUISITOS PARA CUMPLIR CON LA NORMATIVA

### Ejemplo de presentación:

Buenos días, tardes, mi nombre es **NOMBRE Y APELLIDO**, y pertenezco a **PROVEEDOR DE INVESTIGACIÓN**.

Actualmente nos encontramos desarrollando un estudio para el **CLIENTE**, con el fin de conocer las opiniones sobre **PROPOSITO DEL PROYECTO**. Su opinión nos será valiosa para los propósitos de la investigación. Su participación es voluntaria y su identidad, así como sus respuestas serán de carácter confidencial y los datos se utilizarán únicamente para fines estadísticos. El beneficio de su participación es hacer valer en el estudio la opinión de personas que piensan como usted. Le agradecería que me dedicara **TIEMPO APROXIMADO** para responderme unas preguntas. ¿Puedo comenzar? Para cualquier inquietud puede comunicarse al **NÚMERO DE CONTACTO** o al **CORREO ELECTRÓNICO**.

Texto para recolectar la autorización del tratamiento de datos:

¿Autoriza de manera libre y expresa a **EMPRESA DE INVESTIGACIÓN** NIT **NÚMERO DE NIT** para que lleve a cabo el tratamiento de sus datos personales con fines de contacto para **LAS FINALIDADES**?

Esta solicitud se hace de conformidad con la Ley Estatutaria 1581 del 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 del 2013. De igual manera, le informamos que nuestro manual de política de tratamiento de datos personales lo podrá encontrar en **PÁGINA WEB** o **NOMBRE DEL DOCUMENTO** y que podrá dirigir sus consultas, sugerencias, peticiones, quejas y reclamos al **CORREO ELECTRÓNICO**.

Sí  No



### 7.2.3. Autorización para tratamiento de datos de menores de edad y datos sensibles

Para el caso de la recolección de información de niños, niñas y adolescentes es obligatorio contar con SIEMPRE con la Autorización o Consentimiento del adulto responsable del menor para la participación en un proyecto y además firmar la autorización para realizar el Tratamiento de los Datos Personales. La recomendación es recolectar anónima la información de los menores de edad. En caso de ser necesario recolectar los datos de identificación de los menores de edad "No revelar los datos es la mejor conducta".

Siempre que se realice recolección de datos sensibles, de acuerdo con la definición de la **Ley**

# 7. REQUISITOS PARA CUMPLIR CON LA NORMATIVA

**1581 de 2012**, es obligatorio gestionar la autorización, de lo contrario no es aceptado tratar datos personales en el contexto de la investigación.



## 7.2.4. Medio de recolección de la autorización

La autorización se recolecta a través del medio natural de contacto con el entrevistado o el Titular de los datos personales, para el caso de la recolección de encuestas este documento puede ser recogido como parte de la presentación de la encuesta o un documento impreso de autorización a parte del instrumento.

En el caso de contacto telefónico se le debe incluir al guion de contacto con el entrevistado, el texto de autorización debería guardarse de manera organizada y trazable una grabación. Es importante considerar para este último medio de almacenamiento los costos y la capacidad para el almacenamiento de la autorización.

La autorización debería mantenerse por el tiempo en que este activo o sea tratado el dato personal.



## 7.2.5. Excepciones de la autorización en el tratamiento de datos personales

Recordemos que de acuerdo con la **Ley 1581 de 2012**, existen algunos casos en los que no se requiere contar con Autorización para el Tratamiento de los Datos Personales.

Aunque la ley obliga a los responsables del tratamiento de datos personales a contar con una autorización expresa de los titulares, en los siguientes casos no es necesario pedirla, pero sí será obligatorio cumplir los demás deberes dispuestos en la ley:

- ➔ Cuando la información es requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- ➔ En caso de hacer tratamiento de datos de naturaleza pública.
- ➔ Casos de urgencia médica o sanitaria.
- ➔ Para el tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- ➔ Cuando se trata de datos relacionados con el Registro Civil.



## 7.2.6. Otras consideraciones

Solicitar autorización para el tratamiento de datos personales aplica no solamente para la

# 7. REQUISITOS PARA CUMPLIR CON LA NORMATIVA

recolección de información como parte de los estudios de investigación, sino también para el relacionamiento con los trabajadores, proveedores y clientes como desarrollo del objeto social y las actividades administrativas y financieras de la empresa de investigación.

Obtener la autorización o consentimiento para la aplicación y tratamiento de datos personales corresponde a una obligación de las etapas de recolección de información vinculadas a los proyectos de investigación, pero está enmarcada en la definición y estructura del Tratamiento de los Datos Personales establecido por la Compañía a través de sus políticas frente al tema.

Cuando en los proyectos de investigación o por las actividades administrativas y de personal se requiere tratar datos personales con información sensible, se debe solicitar la Autorización a los titulares de los datos, de no tener la autorización no es posible recolectar la información.

## **Actividades mínimas para el tratamiento de datos personales**

1

La Compañía debe establecer claramente su Política de Tratamiento de Datos Personales, definiendo la finalidad en el tratamiento de los datos personales (de acuerdo con las etapas del tratamiento, sea captura, almacenamiento, uso, transferencia).

2

Con la definición de la Política se enmarca el proceder de la compañía frente a los datos. Por ejemplo, si la empresa de investigación establece que no trata datos personales, por ende, los resultados se entregaran anonimizados y no es posible recoger datos ni entregarlos a terceros, de lo contrario se estaría contraviniendo la política.

3

Establecer los procedimientos y protocolos necesarios para el tratamiento y solicitud de autorización en el caso de la aplicación de las políticas y requisitos legales aplicables en la zona de recolección (país, comunidad, etc.) de habeas data.

4

Socializar a todos los miembros de la organización, en especial al personal vinculado con la planeación, recolección y procesamiento las políticas, procedimientos, protocolos, registros, modelos definidos y que establecen la naturaleza, exigencias y responsabilidades frente al tratamiento de datos personales en los estudios de investigación.

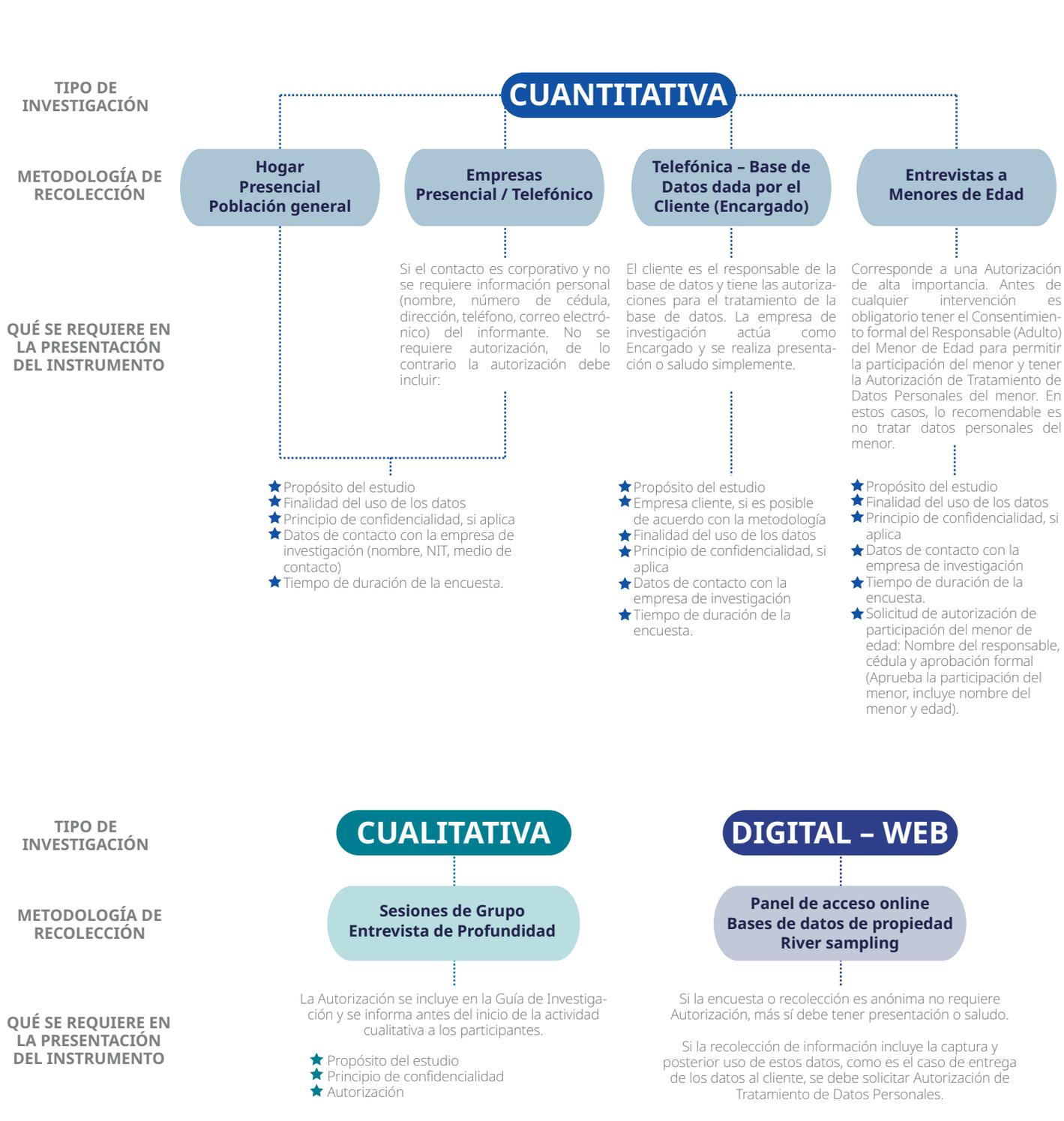
## **Tipos de Investigación y Autorización**

Es obligatorio solicitar autorización del tratamiento de datos personales, cuando la encuesta o la investigación requiere que los datos personales sean vinculados con respuestas de tipo: financiero, orientación política, orientación sexual, de salud o cualquier dato diferente a datos públicos. Recuerde que la autorización es el permiso formal de tratar los datos, es decir capturar, almacenar, usar y transferir.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Para el caso de actuación como Encargado es importante la empresa de investigación tener establecido un Protocolo para el manejo de novedades en la base de datos. Por ejemplo, solicitud de eliminar o corregir datos personales.

# 7.

# REQUISITOS PARA CUMPLIR CON LA NORMATIVA



# 7.

## REQUISITOS PARA CUMPLIR CON LA NORMATIVA

### Ejemplos de Autorización

#### → Estudio Cuantitativo Hogar Presencial / Población general y Digital Web

**NOMBRE DE LA EMPRESA** de investigación **NÚMERO DE NIT** pide su autorización para recolectar y compartir sus datos personales con fines de contacto para la aplicación de encuestas para el estudio **NOMBRE DEL ESTUDIO, PROPOSITO DEL PROYECTO.**

Le agradecemos si nos puede dedicar **TIEMPO APROXIMADO** para responderme unas preguntas. Esta solicitud se hace de conformidad con la **Ley 1581 de 2012** y sus Decretos Reglamentarios.

Para mayor información sobre nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales por favor, acceder a la **PÁGINA WEB** y cualquier consulta puede dirigirla al **CORREO ELECTRÓNICO** o comunicarse con **NÚMERO DE CONTACTO** de Bogotá.

#### → Estudio Cuantitativo Empresas / Presencial - Telefónico

Se está realizando un estudio para **NOMBRE DE LA EMPRESA**, que tiene como **PROPOSITO DEL PROYECTO.**

Le agradecemos si nos puede dedicar **TIEMPO APROXIMADO** para responderme unas preguntas. **EI BENEFICIO DE SU PARTICIPACIÓN ES.**

Su participación es voluntaria, su identidad y las respuestas serán de carácter confidencial y se utilizarán solo con **FINALIDAD.**

Podemos iniciar, Sí \_\_\_ No \_\_\_. Esta solicitud se hace de conformidad con la **Ley 1581 de 2012.**

Nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales puede encontrarla en la **PÁGINA WEB** y cualquier consulta puede dirigirla al **CORREO ELECTRÓNICO** o comunicarse con **NÚMERO DE CONTACTO** de Bogotá.

# 7. REQUISITOS PARA CUMPLIR CON LA NORMATIVA

→ *Estudio Cuantitativo cuando se actúa como Encargado*

**NOMBRE DE LA EMPRESA** en su calidad de contratista para la realización de investigaciones y en consideración a la **Ley 1581 de 2012** y el **Decreto 1377 de 2013** (“Régimen de Protección de Datos Personales”), se compromete a mantener en absoluta confidencialidad y bajo las medidas de protección y seguridad necesarias la información de las bases de datos suministrados por el cliente.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la **EMPRESA DE INVESTIGACIÓN** está realizando un tratamiento de datos personales por ENCARGO de **NOMBRE DEL CLIENTE** para la finalidad específica y determinada de la investigación contratada.

En caso de que el entrevistado solicite explicación sobre el origen de sus datos para contactarlo, el procedimiento a seguir atendiendo la **Ley 1581 de 2012** es:

Informar quién es el responsable de la base de datos

Dar la información para poder contactar al responsable de la base de datos si el titular desea solicitar ajustes de actualización, rectificación o supresión de sus datos personales

Informar a **NOMBRE DEL CLIENTE** este tipo de novedades

Adicionalmente, la **EMPRESA DE INVESTIGACIÓN** se compromete a no almacenar ni conservar en medios físicos o electromagnéticos los datos personales que hayan sido obtenidos en el desarrollo del trabajo de campo, así como a no ceder, comercializar o transferir a terceros información personal que haya sido obtenida en desarrollo del encargo descrito o que haya sido recolectado en el transcurso del encargo.



# 7.

## REQUISITOS PARA CUMPLIR CON LA NORMATIVA

### → Estudio Cuantitativo Telefónica – Base de datos dada por el cliente (Encargado)

Queremos invitarlo a participar voluntariamente en el **NOMBRE DEL ESTUDIO**, estudio que tiene como **PROPOSITO DEL PROYECTO**. El estudio se viene adelantando por el **NOMBRE DEL PROVEEDOR DE SERVICIO DE INVESTIGACIÓN** y **LOS BENEFICIOS SON**.

Le pedimos su autorización para participar en éste estudio y a realizar el tratamiento de los datos personales requeridos para esta entrevista tal como lo establece la **Ley 1581 de 2012** y sus decretos reglamentarios. Se tomarán los datos sólo si usted es mayor de 18 años y/o son padres de familia de los menores de edad. El tratamiento se realizará de acuerdo con lo establecido en nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales y garantizando el uso de los mismos con fines estadísticos y de análisis requeridos para este proyecto. El estudio no tiene NINGÚN COSTO ECONÓMICO. Su participación es voluntaria, libre y su identidad y las respuestas suministradas serán de carácter confidencial y anónimo. Aún si usted acepta, puede retirarse voluntariamente del estudio en cualquier momento.

Si usted ahora o en cualquier otro momento desea hacer una consulta sobre el estudio, puede ponerse en contacto con nosotros al **NÚMERO DE CONTACTO** en Bogotá.

### → Autorización Menores de Edad

#### **Declaración de consentimiento informado**

Si usted autoriza la participación del menor en este estudio, por favor complete los siguientes datos:

Yo, \_\_\_\_\_, Identificado con C.C. \_\_\_\_\_ autorizo la participación y el tratamiento de los datos personales aquí solicitados en el **NOMBRE DEL ESTUDIO** y declaro que se me ha leído y explicado la información del consentimiento informado y que he comprendido los objetivos, la información y demás aspectos relacionados con este y que tuve la posibilidad de hacer preguntas para aclarar mis dudas.

Declaro que mi participación en este estudio y la del menor de edad es voluntaria, que colaboraré en lo que pueda y que podré retirarme cuando así lo decida. La información que suministre será cierta.

En constancia, firmo a continuación:

# 7.

## REQUISITOS PARA CUMPLIR CON LA NORMATIVA

Nombre completo del responsable del mayor:	Cédula de Ciudadanía:
Parentesco con el menor:	
Firma:	Fecha: ____/____/____
Nombre del Menor:	Edad:
Nombre completo del ENCUESTADOR que obtuvo el consentimiento:	



### 7.3. Política de Tratamiento de datos personales

Para el diseño de la política se establecieron las siguientes directrices:

- ➔ Cumplir con toda la normatividad legal vigente colombiana que dicte disposiciones para la protección de datos personales
- ➔ Cumplir con la ley de protección de datos personales de acuerdo con lo contemplado en el código de ética y Buen gobierno de la SIC

Además, se recomienda que la política contemple los siguientes aspectos <sup>7</sup>.

**Introducción:** que contenga la información general de la empresa y relación con la normatividad legal y vigente

**Área responsable para atención de peticiones:** con la relación de los derechos de los titulares

**Tratamiento de información personal:** donde se encuentre la relación de la actividad económica y responsabilidades en el tratamiento de los datos personales, además de la información relacionada con su almacenamiento y protección

**Autorización:** mecanismos y controles para garantizar el consentimiento expreso de los titulares.

**Deberes:** obligaciones de la organización de acuerdo a la Ley.

**Datos sensibles:** objeto, mecanismos y controles para garantizar que se cumplen los derechos contemplados por la ley

**Finalidades:** Relación del objetivo de recopilación.

**Derechos:** Facultades de los entrevistados de acuerdo a la Ley

**Legislación aplicable vigente:** Relación del marco normativo

<sup>7</sup> Ver anexo 10.1: Política de tratamiento de la información y privacidad de datos personales

# 7. REQUISITOS PARA CUMPLIR CON LA NORMATIVA



## 7.4. Aviso de privacidad

### **Definición**

El aviso de privacidad es un texto general de carácter legal, es una de las opciones de comunicación que brinda la ley para que una organización de a conocer a los titulares de la información, la existencia de determinadas circunstancias relacionadas con la confidencialidad de la información, políticas de tratamiento de la información y el objetivo de su recolección y uso.

### **Contenido mínimo del aviso de privacidad**

Los avisos de privacidad deben contener como mínimo la siguiente información:

- ★ Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento
- ★ La finalidad de la recolección de los datos y el tipo de tratamiento al que serán sometidos
- ★ Los derechos que tiene el titular de la información
- ★ Los mecanismos dispuestos por el responsable de los datos para que el titular conozca la política y los cambios que se produzcan en ella o en el aviso de privacidad correspondiente
- ★ En caso de que la organización o recolecte datos personales sensibles tales como el origen racial o étnico, orientación sexual, filiación política o religiosa, etc.; debe explicarle al titular de los datos el carácter sensible que posee este tipo de información y, además, debe darle la opción de elegir si responde o brinda esos datos.

### **Medios de Difusión del aviso de privacidad**

Para la difusión del aviso de privacidad el responsable de la información puede utilizar documentos, formatos electrónicos, medios verbales o cualquier otra tecnología, siempre y cuando garantice y cumpla con el deber de informar al titular. Cabe resaltar que, si la organización o los responsables de los datos eligen la opción directa para darle a conocer la política a los titulares, no será obligatorio contar con un aviso de privacidad.



# 7.

## REQUISITOS PARA CUMPLIR CON LA NORMATIVA

### *Ejemplo de aviso de privacidad*

**NOMBRE DE LA EMPRESA** le informa que los datos personales que usted suministre en virtud de las actividades u operaciones de **NOMBRE DE LA EMPRESA**, serán tratados de acuerdo con su política de Protección de Datos Personales y mediante el uso y mantenimiento de medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas a fin de impedir que terceros no autorizados accedan a los mismos.

La finalidad del tratamiento de los datos personales es únicamente con fines estadísticos y de investigación y se mantienen reservados.

De acuerdo con la **Ley Estatutaria 1581 de 2012** por la cual se dictan disposiciones para protección de datos personales, reglamentada parcialmente por el **Decreto 1377 de 2013**, usted tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y revocar sus datos personales que reposan en nuestras bases de datos; en el momento en que lo considere necesario, podrá hacerlo mediante comunicación: Registrar los medios de comunicación que haya dispuesto la organización.



### 7.5. Transferencia y transmisión de datos

**Transferencia:** Se refiere a cualquier tipo de comunicación de datos realizada a una persona distinta de la empresa a la que se le proporciona, que a su vez se convierte en responsable del manejo de esos datos. Dichas transferencias podrán realizarse siempre y cuando se autoricen.

Así, y de acuerdo al **art. 3 numeral 4 del DECRETO 1377 DEL 2013** esto se ejerce cada vez que se hace envío de información ya sea dentro o fuera del país con los correspondientes responsables.

**Transmisión:** Se comunican datos para que un Encargado realice un tratamiento sobre ellos, en virtud de un contrato o por cuenta del Responsable.

La comunicación de información personal con terceros, es una práctica que se da a diario entre personas como entre empresas, esta dinámica representa un riesgo para quienes en la práctica y de acuerdo a la Ley deben responder por el cumplimiento de la normatividad colombiana en materia de privacidad es decir los Encargados y Responsables del Tratamiento.

Entre **RESPONSABLE** y el **ENCARGADO**, se recomienda la existencia de un contrato.

Transmisiones internacionales de datos personales:

- ➔ De acuerdo al **artículo 24** del **DECRETO 1377 DEL 2013** se contemplan ciertas reglas que se deben aplicar al momento de las transferencias y transmisiones de datos personales.
- ➔ Así, y de acuerdo al **artículo 25** del **DECRETO 1377 DEL 2013** se deberá ejercer un contrato de transmisión de datos personales, donde se estipulan los diferentes alcances del tratamiento, las actividades que se realizarán y las diferentes obligaciones del encargado para con el titular y el responsable. Se deberá salva

# 7. REQUISITOS PARA CUMPLIR CON LA NORMATIVA

aguardar la seguridad de las bases de datos en los que se tengan datos personales, guardar confidencialidad respecto al tratamiento de los datos personales

➔ Según el **artículo 26** de la **LEY 1581 DE 2012** se prohíbe la transferencia de datos personales sino se proporciona niveles adecuados de protección de datos



## 7.6. Política de Seguridad de datos

La política de seguridad de datos abarca el uso y manejo de las bases de datos tomando en cuenta los datos personales, semiprivados, privados, de naturaleza sensible y algunos relativos a niños y adolescentes. Debe contemplar el informar violaciones a los códigos de seguridad y de los riesgos en la administración de la información.

Los datos en custodia pueden ser físicos o digitales.

Las políticas internas de seguridad deben contemplar tanto en el proceso de concientización como de auditoría:

- |                                      |                                 |                     |
|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------|
| 1. Roles y privilegios de usuarios   | 6. Seguridad del software       | 11. Auditoría       |
| 2. Vulnerabilidades                  | 7. Herramientas seguridad motor | 12. Software propio |
| 3. Accesos físicos                   | 8. Contraseñas                  | 13. Perimetral      |
| 4. Accesos a colaboradores           | 9. Cifrado                      | 14. Acceso publico  |
| 5. Contingencias de la Base de datos | 10. Copias de seguridad         | 15. Antivirus       |



## 7.7. Registro Nacional de bases de datos <sup>8</sup>

De acuerdo con el **decreto 090** del **18 de enero de 2018** expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, las sociedades con activos totales mayores a 100.000 UVT o personas jurídicas de naturaleza pública están obligadas a realizar la inscripción en el Registro Nacional de Bases de Datos ante la **SIC**.

Las bases de datos creadas con posterioridad a los plazos referidos en el **decreto 090** deberán inscribirse dentro de los dos meses siguientes contados a partir de su creación.

La actualización de las bases de datos registradas antes de la promulgación del **decreto 090** no estarán obligadas a efectuar la actualización de las misma ante la **SIC** de acuerdo con **decreto 1074 de 2015**.

<sup>8</sup> Ver Manual de Usuario del Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD. <https://www.sic.gov.co>

# 7.

## REQUISITOS PARA CUMPLIR CON LA NORMATIVA



### 7.8. Manejo de consultas y reclamos

#### **Objetivo**

Brindar los parámetros establecidos al interior de la empresa para atender y dar respuesta oportuna en los tiempos establecidos por la ley las solicitudes de titulares, en materia de protección de datos personales.

#### **Alcance**

Definir alcance teniendo en cuenta las actividades de recolección de información que tenga la empresa.

#### **Definición y Procedimientos**

Disposiciones Generales

Los responsables y encargados del tratamiento deben establecer mecanismos sencillos y ágiles que se encuentren permanentemente disponibles a los Titulares con el fin de que estos puedan acceder a los datos personales que estén bajo el control de aquellos y ejercer sus derechos sobre los mismos.

La compañía previamente ha definido que el canal establecido para atender solicitudes de titulares es un formulario en (Describir canales de comunicación: Pagina web, correo, etc)

Dicho formulario está conectado internamente para que las solicitudes a través de este medio también sean dirigidas a (correo o responsable)

El funcionario encargado por parte de la compañía o responsable inscrito ante la SIC de recibir, consolidar, verificar el carácter legal de la solicitud es (responsable)

Internamente a través de los mecanismos tecnológicos, las solicitudes tendrán una copia a su correo corporativo.

El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos (tiempo definido) calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a (tiempo definido) calendario, el responsable solo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de

# 7.

## REQUISITOS PARA CUMPLIR CON LA NORMATIVA

documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.

### **Verificación de identidad del titular**

Las solicitudes pueden ser realizadas por las siguientes personas y es necesario validar su identidad.

- ★ a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales;
- ★ b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- ★ c) A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

### **Tiempo establecido para la respuesta al titular**

La consulta se formulará por el medio habilitado por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta. La consulta será atendida en un término máximo de (tiempo definido por la empresa) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar (tiempo definido por la empresa) hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **Establecimiento del reclamo**

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 esta ley, podrán presentar un reclamo haciendo uso del canal establecido y bajo los siguientes criterios:

1. El reclamo debe contener:

-  Identificación del Titular
-  Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo
-  Dirección
-  Anexo con documentos si es preciso que se quiera hacer valer

# 7.

## REQUISITOS PARA CUMPLIR CON LA NORMATIVA

**2.** 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 (tiempo definido por la empresa) hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

**3.** El término máximo para atender el reclamo será de (tiempo definido por la empresa) 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.

### ***Reclamos incompletos***

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.

### ***Distribución interna de la solicitud***

Teniendo en cuenta que la compañía tiene varios encargados o responsables internos del tratamiento y recolección de datos personales, es deber del (responsable en la organización) una vez verificados los requisitos antes establecidos de la solicitud del titular, distribuir al interior a cada encargado o responsable los datos del titular, para identificar las bases de datos en las cuales se tiene registro a su nombre.

Cada encargado deberá responder de manera oportuna con un máximo de 24 horas, confirmando si los datos del titular se encuentran o no en su base de datos.

Una vez identificados los datos del titular, se consolidan y se le da respuesta al titular según su requerimiento; dentro de los cuales esta:

- ★ **a)** Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del tratamiento o Encargados del tratamiento.
- ★ **b)** Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento
- ★ **c)** Ser informado por el responsable el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales
- ★ **d)** Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución
- ★ **e)** Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

# 7.

## REQUISITOS PARA CUMPLIR CON LA NORMATIVA

Una vez contemplada la solicitud expresa del titular es deber del (responsable de HB en la organización) dar las instrucciones a los encargados de las bases de datos.

### **Contestación al titular y evidencia**

Es deber del (responsable en la organización) dar la contestación al titular dentro de los plazos establecidos y dejar evidencia de dicha contestación, de manera que sea veraz e inequívoca.

Si es a través de mecanismos electrónicos es importante mantener copias de los correos y en lo posible mantenerlos en mecanismos que no permitan su posterior modificación como CD o DVD, de manera que mantengan sus fechas originales de creación y modificación.

### **Bases de datos como encargados o incompetencia para resolverlo**

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.

Habiéndose identificado previamente que existen bases de datos suministradas por clientes para la recolección o validación de información, donde (Nombre de la empresa) tiene la labor de ser encargado mas no responsable de las mismas, ante una solicitud del titular será necesario responder al titular los datos del responsable del tratamiento de sus datos, así como sus canales de atención a las solicitudes.

De igual manera será responsabilidad de escalar al cliente la solicitud del titular a través de los mecanismos internos o canales de información internos del cliente, indicando los plazos establecidos por la ley.

Es deber del (responsable en la organización) dejar evidencia de dicha contestación, de manera que sea veraz e inequívoca.

### **Contestaciones a la superintendencia de industria y comercio**

Es deber del (responsable en la organización) dar las respuestas y pruebas necesarias a la superintendencia de industria y comercio ante cualquier investigación realizada demostrando la existencia de medidas y políticas específicas para el manejo adecuado de los datos personales que administra un Responsable, pues serán tenidas en cuenta al momento de evaluar la imposición de sanciones por violación a los deberes y obligaciones establecidos en la ley y en el presente decreto proporcionando la siguiente información, así como cualquiera que requiera este organismo.

- ➔ La naturaleza jurídica del responsable y, cuando sea del caso, su tamaño empresarial, teniendo en cuenta si se trata de una micro, pequeña, mediana o gran empresa, de acuerdo con la normativa vigente.
- ➔ La naturaleza de los datos personales objeto del tratamiento.

# 7. REQUISITOS PARA CUMPLIR CON LA NORMATIVA

- El tipo de Tratamiento.
- Los riesgos potenciales que el referido tratamiento podrían causar sobre los derechos de los titulares.
- En respuesta a un requerimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, los Responsables deberán suministrar a esta una descripción de los procedimientos usados para la recolección de los datos personales, como también la descripción de las finalidades para las cuales esta información es recolectada y una explicación sobre la relevancia de los datos personales en cada caso.
- En respuesta a un requerimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, quienes efectúen el Tratamiento de los datos personales deberán suministrar a esta evidencia sobre la implementación efectiva de las medidas de seguridad apropiadas.

### Formato para realizar cambios

Versión	Fecha (mm-dd-aa)	Ubicación (Nombre numeral y párrafo)	Breve descripción de la naturaleza del cambio



## 7.9. Seguridad de datos

De acuerdo a la **SIC** impone que, en la información contenida en los bancos de datos, así como aquella que resulte de las consultas que realicen los usuarios, se incorporen las medidas técnicas necesarias para garantizar la seguridad de los registros, con el fin de evitar su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado.

La seguridad de datos, también conocida como seguridad de la información o seguridad informática, es un aspecto esencial de TI en organizaciones de cualquier tamaño y tipo. Se trata de un aspecto que tiene que ver con la protección de datos contra accesos no autorizados y para protegerlos de una posible corrupción durante todo su ciclo de vida.

### Pilares de la seguridad

$I = Perdida (Confidencialidad + Disponibilidad + Integridad)$



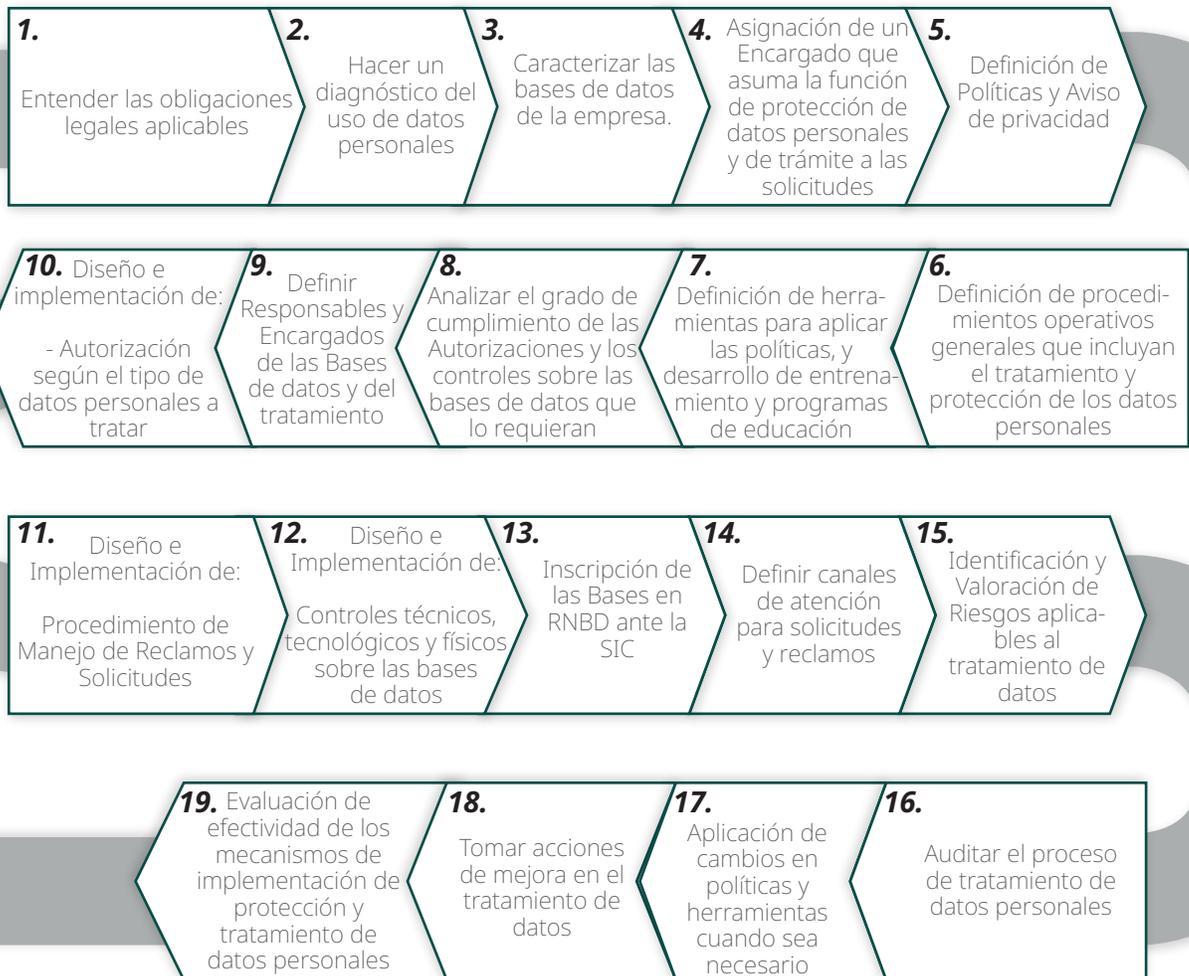
# 7. REQUISITOS PARA CUMPLIR CON LA NORMATIVA

Seguridad de datos incluye conceptos como encriptación de datos, tokenización y prácticas de gestión de claves que ayudan a proteger los datos en todas las aplicaciones y plataformas de una organización.

Según el artículo 4 de la 1581 del 2012 numeral g; se debe manejar medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los registros.

Así, el artículo 19 del DECRETO 1377 DEL 2013 la SIC y es quien se encarga de impartir instrucciones con todo lo relacionado con las medidas de seguridad en el tratamiento de datos personales

# 8. PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN<sup>9</sup>



<sup>9</sup> Recomendaciones aplicables para la implementación de protección y tratamiento de datos personales semiprivados, privados y sensibles.

# 9. PREGUNTAS FRECUENTES

## ¿Cuáles son las obligaciones como empresa?

Las obligaciones como empresa están contempladas en lo establecido por la **Ley 1581 de 2012**, el **Decreto Reglamentario 1377 de 2013** y el **Decreto 090 de 2018**.

## ¿Cómo mitigar los riesgos en el manejo de la información personal?

Las actividades de recolección de información generan la necesidad de tomar datos personales, ya sea para confirmar la calidad de la recolección o para volver a contactar, en caso de requerirse. Por el alto nivel de exposición al riesgo de las empresas de investigación de mercados debido al contacto que se realiza a ciudadanos o titulares de diversas características demográficas, es necesario que se tenga en cuenta que para evitar incumplir la Ley o ser sujetos de reclamos frente a la Superintendencia de Industria y Comercio, que generen investigaciones o ser sancionado, tener en cuenta.

1. Entregar la información recolectada de forma anónima y que los datos únicamente sean usados con fines estadísticos y de la investigación.
2. Si se recolecta, almacena, usa y comparte con terceros información vinculada entre las respuestas de los informantes y sus datos personales, se debe contar con la autorización de tratamiento de datos personales dada de manera expresa por el titular de los datos personales, cumpliendo con lo establecido en la Ley.
3. No tratar datos personales de menores de edad. En caso de recolectar información de este tipo de público se debe contar con autorización del mayor responsable del menor y entregar la información en bases de datos anónimas.

4. Contar con Política de Tratamiento de Datos Personales, Manual de Tratamiento y Protección de Datos Personales, Aviso de Privacidad disponibles para los titulares de los datos personales de la empresa.

5. Contestar las consultas y reclamos en los tiempos estipulados por la Ley.

6. Ser transparentes en el uso y manejo de los datos personales que maneja la empresa.

## ¿Es pública la información proporcionada por los clientes?

No es pública. Toda información proporcionada por el cliente debe tener una política y un tratamiento de acuerdo con el marco de la ley

## ¿Por cuánto tiempo se guardan las autorizaciones?

La autorización debería mantenerse por el tiempo en que este activo o sea tratado el dato personal.

## ¿La autorización en las encuestas vía web los entrevistados dan clic de aceptación ya que no tienen como firmar, esto es válido?

Sí es válido. Ver capítulo referente a la Autorización de usos de datos personales

## ¿Mi empresa debe tener una política de manejo de datos?

Si, Todas las empresas responsables o encargadas del tratamiento de datos personales deben contar con una Política de tratamiento de información, que debe estar disponible para todos los titulares.

# 9. PREGUNTAS FRECUENTES

## ***¿Cómo funcionan las autorizaciones para las técnicas de Mystery Shopper por observación?***

Si, Todas las empresas responsables o encargadas del tratamiento de datos personales deben contar con una Política de tratamiento de información, que debe estar disponible para todos los titulares.

## ***¿Es necesario actualizar anualmente los datos de las bases de datos así no se presenten cambios importantes?***

No es necesario de acuerdo con lo establecido en el Decreto 090 de 2018.

## ***¿Si no tengo autorización puedo entregar los datos personales en el caso de que el cliente lo solicite?***

No, es importante informar al cliente las condiciones y deberes de la organización frente a la ley y el cumplimiento de requisitos de tratamiento de datos personales. La ley es clara cuando asegura que es necesario "el consentimiento previo, expreso e informado del titular" es decir, que el dueño de la información apruebe y sepa para qué y cómo se utilizará dicha información, además, tal autorización debe estar disponible para consultas posteriores



# 10. ANEXOS



## 10.1 Política de tratamiento de la información y privacidad de datos personales

### POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES

--NOMBRE DE LA EMPRESA-- S.A., sociedad colombiana identificada con NIT. \_\_\_\_\_ con domicilio en \_\_\_\_\_ de la ciudad Bogotá D.C. Email: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_, debidamente constituida de conformidad con la ley, en cumplimiento de lo dispuesto por la regulación relativa a la protección de datos personales como lo es la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario número 1377 de 2013, y actuando como responsable y encargado del tratamiento de información personal, presenta a sus clientes, empleados, accionistas y en general todos los usuarios, terceros de la compañía y titulares de la información la política de Tratamiento de información y privacidad de datos personales.

#### I. ÁREA RESPONSABLE PARA ATENCIÓN DE PETICIONES

--NOMBRE DE LA EMPRESA-- S.A., ha dispuesto que el área de \_\_\_\_\_ asumirá la gestión de protección de datos personales y dará trámite a las solicitudes de los Titulares en ejercicio de los derechos que le asisten. Para tal fin, puede dirigir sus peticiones al correo electrónico \_\_\_\_\_ o a través \_\_\_\_\_" en la página web de la compañía \_\_\_\_\_ opción \_\_\_\_\_.

#### II. OBJETO

A través de la presente política de Tratamiento de información y privacidad de datos personales, --NOMBRE DE LA EMPRESA-- pone en conocimiento de todas las personas con las que se tiene alguna relación el manejo que le da la compañía a la información de carácter personal que recoge, administra y/o conserva como consecuencia de sus actividades propias, y la protección que se le es brindada. Teniendo en cuenta la variada naturaleza de las personas relacionadas con la compañía, la presente política de privacidad se divide en una parte general y en una parte especial, en la cual se especificará las finalidades y el trato que se le dará a los datos personales de cada uno de los relacionados con --NOMBRE DE LA EMPRESA--, sin exceptuar lo especificado en la parte general.

#### III. PROCEDIMIENTO PARA QUE TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES

De conformidad con la normatividad vigente, los legitimados y quienes podrán ejercer los derechos de los Titulares, corresponden a,

# 10. ANEXOS

- El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición
- Los causahabientes quienes deberán acreditar tal calidad.
- El representante y/o apoderado del Titular.
- Por estipulación de otra persona.

*En línea con lo anterior, se ha dispuesto de los canales oficiales de atención mencionados en el literal II del presente documento. La respuesta a su solicitud será atendida conforme a los lineamientos posteriormente indicados.*

- Si el Titular actúa por sí mismo, deberá acreditar su identidad adjuntando copia del documento de identidad, manifestando de manera clara y expresa el motivo de la solicitud y el derecho que le asiste.
- Si se trata de causahabiente, deberá adjuntar copia del documento de identidad, registro civil de defunción del Titular, manifestando de manera clara y expresa, el motivo de la solicitud y el derecho que le asiste.
- En caso que el Titular actué mediante representación o apoderado deberá acreditarse tal calidad mediante poder debidamente conferido por el Titular del dato recolectado, manifestando de manera clara y expresa el motivo de la solicitud y el derecho que le asiste.
- En caso de actuar por medio de otra persona, se deberá aportar poder y/o autorización debidamente conferida por el Titular, y se deberá manifestar de manera clara y expresa el motivo de la solicitud y el derecho que le asiste.
- Si la solicitud corresponde a una consulta, esta será atendida en un término máximo de \_\_\_\_\_ días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud. Cuando no fuere posible atender la consulta en el término indicado, se informará al interesado y/o Titular los motivos de la demora, e indicará la fecha en la cual será atendida su consulta, la cual no podrá superar los \_\_\_\_\_ días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- Si la solicitud corresponde a un reclamo con el objeto de corrección, actualización o supresión, esta será atendida en un término máximo de \_\_\_\_\_ días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la solicitud dentro de dicho término, se (PROCEDIENDO DE TRAMITES)

## **IV. POLÍTICA GENERAL**

### **1. TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL**

--NOMBRE DE LA EMPRESA-- en ejercicio de su actividad propia como lo es el estudio e investigación de mercados, podrá requerir la entrega y/o recolección de datos como nombre, edad, número telefónico, celular, dirección de residencia y dirección de correo electrónico, frente a los cuales podrá actuar como responsable o como encargado del tratamiento de la información, de acuerdo con las anteriores definiciones.

# 10. ANEXOS

*El tratamiento de datos personales al interior de la compañía solo podrá efectuarse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular, y no podrán ser recolectados, tratados o divulgados a falta de esta autorización, salvo mandato legal o judicial.*

*En el momento de recolección de información personal se solicitarán solo los datos adecuados y pertinentes y se informará la o las finalidades del tratamiento y/o de la base de datos en donde será almacenada la información.*

*Para la protección y tratamiento de información personal, --\_\_\_\_-- tiene como objetivo general el asegurar la confidencialidad, integridad, libertad, veracidad, transparencia y disponibilidad de la información y bases de datos de sus clientes, accionistas, empleados, ex empleados, proveedores, y cualquier tercero que se encuentren involucradas en las actividades y/o investigaciones realizadas por la compañía.*

*Para tal efecto, --NOMBRE DE LA EMPRESA-- se compromete a actuar de conformidad con la legislación nacional vigente, con (NORMATIVIDAD), así como los códigos o normas que las reemplacen o modifiquen, de igual manera en cumplimiento con la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario número 1377 de 2013, implementando mecanismos prácticos y efectivos para la protección de los derechos de los titulares de los datos personales, y desarrollando medidas con condiciones seguras y adecuadas para evitar la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso fraudulento sobre la información.*

## 2. AUTORIZACIÓN

*El tratamiento de información personal por parte de --NOMBRE DE LA EMPRESA-- siempre será realizado previa autorización expresa e informada del titular informándole los derechos que le asisten como titular, los canales establecidos por --NOMBRE DE LA EMPRESA-- para ejercer sus derechos, los datos personales que serán recolectados, así como todas las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento. Esta autorización será obtenida a través de cualquier medio que garantice su consulta posterior.*

*Para la recolección y tratamiento de datos personales sensibles:  
( PROCEDIMIENTO DE LA EMPRESA)*

## 3. DEBERES DE --NOMBRE DE LA EMPRESA-- EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL

*Actuando como **responsable del tratamiento de la información**, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, las obligaciones que recaen sobre --NOMBRE DE LA EMPRESA-- son:*

- 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, 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;*

# 10. ANEXOS

- 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;*
- 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;*
- k. 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;*
- 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.*

Actuando como **encargado del tratamiento de la información**, --NOMBRE DE LA EMPRESA-- utilizará la información estrictamente de acuerdo con las instrucciones de quienes la recibe para su tratamiento o en su defecto de acuerdo con la naturaleza u objeto de los acuerdos de los que se trate.

De esta manera, en caso de entrega de información personal de terceros por parte de un cliente y/o proveedor, implica para quien la aporta la obligación de asegurarse de contar con las autorizaciones por parte de sus titulares y de dar a conocer sus finalidades, lo cual hace que --NOMBRE DE LA EMPRESA-- actúe como tercero de buena fe al recibir información personal de un tercero en cuanto a la obligación de contar con las autorizaciones necesarias para el tratamiento de la información, por lo que la compañía no se hará responsable por ninguno de los contenidos que le sean entregados.

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, las obligaciones que recaen sobre --NOMBRE DE LA EMPRESA-- como encargado del tratamiento de la información son:

- 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 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 ley;
- 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 por parte de los Titulares;
- Registrar en la base de datos las leyendas "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley;
- 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 del dato personal;
- 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;

# 10. ANEXOS

- 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.
- Mantener actualizado al Responsable de cualquier novedad de la solicitud realizada por el titular, así como escalar cualquier solicitud que se salga de nuestra competencia de encargados del tratamiento de información.

*El tratamiento podrá llevarse a cabo dentro de sus servidores propios o dentro de los previstos por un proveedor especializado en la materia ubicado en Colombia o en otro país, caso en el que se velará por contar con los acuerdos necesarios dentro de los cuales se establezcan las obligaciones en cabeza del proveedor, así como la exigencia de cumplir con las políticas, códigos y manuales internos relacionados con la confidencialidad y el tratamiento de información personal.*

*La entrega de información por parte de los titulares no transmite a --NOMBRE DE LA EMPRESA-- la propiedad intelectual o los derechos morales sobre la misma.*

#### **4. RECOLECCION Y TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES**

*Según la normativa vigente colombiana, se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos. En caso de requerirse por parte de --NOMBRE DE LA EMPRESA-- este tipo de información para el adecuado desarrollo de las actividades propias de la compañía, los titulares deberán otorgar su autorización expresa, teniendo previo conocimiento del carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que versan sobre este tipo de datos.*

#### **V. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL**

*La información personal recopilada en el desarrollo de las diferentes actividades adelantadas por --NOMBRE DE LA EMPRESA-- será incorporada en la base de datos de la compañía para ser utilizada bajo el ámbito de autorización concedida por el titular, de forma general, con el fin de:*

1. (DESCRIBIR FINALIDADES)

#### **VI. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN**

*De acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y el decreto reglamentario 1377 de 2013 los titulares de los datos de carácter personal contenidos en bases de datos de --NOMBRE DE LA EMPRESA--, sus representantes y/o apoderados, previa acreditación de la representación o apoderamiento, o causahabientes quienes deberán acreditar tal calidad, tienen derecho a:*

- 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,

# 10. ANEXOS

*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 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 la ley y a la Constitución;*

*Para el ejercicio de estos derechos, el titular de la información, así como sus representantes legales y/o causahabientes, podrá contactarse con --NOMBRE DE LA EMPRESA-- S.A. a través (DESCRIBIR CANALES DE COMUNICACIÓN)*

## **VII. POLÍTICA ESPECIAL DE TRATAMIENTO E INFORMACION**

*Los procesos que constituyen tratamiento de información personal por parte de --NOMBRE DE LA EMPRESA-- en calidad de responsable o encargado del mismo se regirán bajo los siguientes parámetros.*

*(DESCRIBIR OBJETO Y FINALIDAD LAS FUENTES)*

## **VII. LEGISLACIÓN APLICABLE Y VIGENTE**

- *Ley Estatutaria 1581 de 2012 "Por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales".*
- *Decreto 1377 de 2013 "Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012, en cuanto a los aspectos relacionados con la autorización de la información para el tratamiento de datos personales, las políticas de tratamiento de los responsables y encargados, el ejercicio de los derechos de los Titulares, la transferencia de los datos personales y la responsabilidad demostrada frente al tratamiento de datos personales".*
- *Decreto 1074 de 2015 "Decreto único Reglamentario del sector de industria y comercio, Capítulo 25 y 26 por medio de los cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012".*
- *Constitución Política de Colombia.*

# 10. ANEXOS

## VIII. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA

*Aclaraciones de publicación y modificaciones al documento*



## 10.2 Modelo de Política de tratamiento de protección y datos personales

### **Modelo de - POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN Y DATOS PERSONALES -**

NOMBRE DE LA EMPRESA

Dirección: \_\_\_\_\_

Tel: (57\_) \_\_\_\_\_

Página web \_\_\_\_\_ .com

Correo electrónico: \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_ .com

Área encargada: \_\_\_\_\_

*Por los siguientes medios habilitados para tal fin:*

- Telefónicamente (57\_) \_\_\_\_\_ Ext \_\_\_\_\_
- Presentar personalmente en las instalaciones del \_\_\_\_\_
- Remitir correspondencia.
- Correo electrónico: \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_ .com

*La Empresa es una compañía de origen privado dedicada a la investigación de mercados, social y de la opinión, que incluye actividades de acompañamiento en la toma de decisiones estratégicas a través de servicios de \_\_\_\_\_.*

### **I. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD DE DATOS PERSONALES**

*La Empresa por política general entrega a sus clientes resultados de los estudios que realiza de manera ANÓNIMA y NO proporciona las encuestas al cliente. De ser necesaria información con una condición diferente a la anterior, se solicita autorización al informante o entrevistado para revelar y tratar los datos personales.*

### **II. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

*La Empresa únicamente trata datos personales con fines estadísticos para conocer las opiniones sobre diferentes temas de interés para clientes e instituciones y con la posibilidad*

# 10. ANEXOS

de volverlo a contactar solo para este fin. No es de interés del \_\_\_\_\_ comercializar, promover productos o servicios a través de estos contactos.

### **III. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

La Empresa por política general entrega a sus clientes resultados de los estudios que realiza de manera ANÓNIMA y NO proporciona las encuestas al cliente. De ser necesaria información con una condición diferente a la anterior, se solicita autorización al informante o entrevistado para revelar y tratar los datos personales.

- Comunicarse con el Titular a través de medios telefónicos, presenciales o virtuales para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación de investigación de mercados y de satisfacción, social o de la opinión, con el fin de conocer sus opiniones y/o percepciones sobre temas de interés.
- Mantener comunicación por cualquier medio con el Titular de la información por efecto de una relación contractual para el caso del desarrollo de asuntos comerciales, jurídicos, administrativos, financieros, entre otros y dependiendo de la naturaleza y objeto social de la Compañía.
- Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos, entrega de información por solicitud del Titular o de cualquier entidad con carácter judicial).
- Contactarlo por cualquier medio para remitir invitaciones a eventos y ofrecer nuevos productos y servicios, así como suministrar información comercial o contractual con los Titulares de acuerdo con el objeto social de la Compañía.
- Cumplir todos los compromisos contractuales con clientes, proveedores, terceros en general para esto se contactará a los Titulares por cualquier medio de comunicación.

### **IV. DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR**

Ley 1581 De 2012. Artículo 8°. 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 presente ley;
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud,

# 10. ANEXOS

respecto del uso que el ha dado a sus datos personales;

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

**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 ley y a la Constitución;

**f)** Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## V. ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS (Artículo 20 DR 1377 de 2013)

Para lo anterior, el Titular de los datos, sus causahabientes, representante legal y/o apoderado o por poder se deben poner en contacto con la empresa \_\_\_\_\_, en la siguiente dirección:

### NOMBRE DE LA EMPRESA

Dirección: \_\_\_\_\_

Tel: (57\_) \_\_\_\_\_

Página web \_\_\_\_\_ .com

Correo electrónico: \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_ .com

Área encargada: \_\_\_\_\_

Por los siguientes medios habilitados para tal fin:

- Telefónicamente (57\_) \_\_\_\_\_ Ext \_\_\_\_\_
- Presentar personalmente en las instalaciones del \_\_\_\_\_
- Remitir correspondencia.
- Correo electrónico: \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_ .com

El solicitante debe presentar en las instalaciones del \_\_\_\_\_, la solicitud indicando el nombre del titular, causahabiente, representante legal y/o apoderado o por poder; la empresa obligatoriamente debe:

- Identificar plenamente a la persona con nombre y número de cédula.
- Indagar si actúa como titular o en cualquier otra modalidad, en este último caso deberá acreditar su calidad mediante documentación idónea para ello.
- Ciudad, dirección, teléfono fijo, móvil, correo electrónico, otros.
- Descripción clara, concisa y precisa de la novedad en los datos personales que el titular quiere tramitar.



ACEI

Asociación Colombiana de  
Empresas de Investigación de  
Mercados y Opinión Pública