



alarmac
Monitoreo de Alarmas

MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS PARA EL
TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES EN ALARMAC LTDA

01 DE OCTUBRE DEL 2015.
ALARMAC LTDA.
Calle 36 # 35-23. BUCARAMANGA, SANTANDER.

PRESENTACIÓN.

La elaboración del presente documento, responde a la necesidad de ALARMAC LTDA, como entidad privada, de dar cumplimiento a la disposición de la Ley 1581 de 2012,¹ que protege los derechos que tienen los titulares de datos personales a tener control en el tratamiento que se le pueden dar a los mismos dentro de una entidad, y por ende regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de dichos datos personales.² Dentro de estos deberes, se destaca el de *adoptar un manual interno de políticas y procedimientos* para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley, objetivo principal de este trabajo.

Ahora bien, la Ley 1581 de 2012 desarrolla una serie de garantías e instrumentos diseñados para garantizar la vigencia del derecho fundamental al habeas data, es decir, la garantía del titular a tener el control de sus datos personales, a rectificar, actualizar o suprimir su información en términos de dicha ley. Por consiguiente, este manual permite elucidar importantes procedimientos para:

- a) Recolección y tratamiento de datos personales.
- b) Autorización de los titulares para el uso de sus datos personales según la finalidad legal de la empresa para tener en sus bases de datos esta información
- c) Dar respuesta a las consultas y reclamos provenientes de los titulares de los datos.

Además, el manual incluye los aspectos básicos de índole normativa, y nociones necesarias para el entendimiento del mismo.

¹ Ley 1581 de 2012: "Por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales." Véase en: http://www.sic.gov.co/drupal/sites/default/files/normatividad/Ley_1581_2012.pdf

² La Ley de Protección de Datos Personales reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada."

No obstante, es importante mencionar que los datos personales tratados y protegidos por ALARMAC LTDA, responden a datos personales de índole privada³. Por lo tanto, la recolección y el tratamiento de este tipo de datos personales, comprende la implementación de dos procedimientos distintos, los cuales son llevados a cabo por personal altamente capacitado y de entera confianza por la compañía. Cada tipo de dato será archivado en un software especializado para cada uno.

³ Dato Privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular de la información.

TABLA DE CONTENIDO

1	DISPOSICIONES GENERALES.....	5
1.1	Finalidad legal.....	5
1.2	Legislación aplicable.....	5
1.3	Ámbito de aplicación.....	6
1.4	Bases de datos.....	6
1.4.1	Datos privados.....	6
1.5	Objeto.....	9
1.6	Definiciones.....	10
1.5.1	Autorización.....	10
1.5.2	Aviso de Privacidad.....	10
1.5.3	Base de Datos.....	10
1.5.4	Dato personal.....	10
1.5.5	Dato privado.....	10
1.5.6	Encargado del Tratamiento.....	11
1.5.7	Responsable del Tratamiento.....	11
1.5.8	Titular.....	11
1.5.9	Tratamiento.....	11
1.6	Principios.....	11
1.6.1	Principio de Finalidad.....	11
1.6.2	Principio de Libertad.....	11
1.6.3	Principio de Veracidad o Calidad.....	12
1.6.4	Principio de Transparencia.....	12
1.6.5	Principio de Acceso y Circulación Restringida.....	12
1.6.6	Principio de Seguridad.....	12
1.6.7	Principio de Confidencialidad.....	12
2.	AUTORIZACIÓN.....	13
2.1	Forma y mecanismos para otorgar la autorización.....	13
2.2	Prueba de la autorización.....	14

3.	SOBRE LOS DERECHOS Y DEBERES.....	14
3.1	Derechos de los titulares de la información.....	14
3.2	Deberes de ALARMAC LTDA en relación con el tratamiento de los datos personales ...	15
4.	PROCEDIMIENTO DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMOS.....	17
4.1	Derecho de acceso.....	17
4.2	Consultas.....	18
4.3	Reclamos.....	18
4.3.1	Implementación de procedimientos para garantizar el derecho a presentar reclamos	19
4.4	Rectificación y actualización de datos.....	20
4.5	Supresión de datos.....	21
4.6	Revocatoria de la autorización.....	22
5.	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	23
5.1	Medidas de seguridad.....	23
5.1.1	Implementación de las medidas de seguridad.....	23
6.	DISPOSICIONES FINALES.....	24
7.	ANEXOS.....	25
7.1	Formato de autorización para el uso de datos personales.....	25
	AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	26

1 DISPOSICIONES GENERALES.

1.1 Finalidad legal

Teniendo en cuenta el alcance de ALARMAC LTDA, como una empresa dedicada a la instalación y monitoreo de alarmas, requiere los datos personales de sus clientes para los siguientes fines dentro del marco legal:

- i) Atender las instalaciones y activaciones de alarmas vía telefónica a cargo de un operador, así como personalmente, donde el trabajo de reacción es realizado por un supervisor que llega al domicilio donde se presta el servicio de monitoreo.
- ii) Para utilizarlos en la Facturación que se realiza mensualmente y se entrega de forma física, donde un supervisor va a hasta el domicilio donde se presta el servicio. También se puede enviar vía electrónica con una previa petición del titular.
- iii) Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos) provenientes del titular.

1.2 Legislación aplicable

Este manual fue elaborado teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y el Decreto 1377 de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”, publicados por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Asimismo, el manual integra dentro de los Anexos, los decretos y resoluciones relacionadas con este importante tema.

1.3 Ámbito de aplicación

Este manual se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje ALARMAC LTDA.

1.4 Bases de datos.

Las políticas y procedimientos contenidos en el presente manual aplican a las bases de datos que maneja la compañía, y que serán registradas de conformidad con lo dispuesto en la Ley y en el Proyecto de Decreto “Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012.” En este sentido, ALARMAC LTDA, hace uso de un tipo de datos:

1.4.1 Datos privados.

Datos utilizados principalmente para informar de un posible ingreso realizado por delincuentes al establecimiento protegido por ALARMAC LTDA, por un operador de medios tecnológicos.

1.4.1.1 Procedimiento para recolección y tratamiento de los datos privados

En el momento de realizar la factura de la instalación de los equipos o en el momento de la primera factura de monitoreo se le solicita al cliente que proporcione el RUT, físico o por medio electrónico (escaneado y enviado por correo electrónico o por fax) en dónde aparecen los datos del 1 al 5. Los datos 6 y 7 dependen del contrato de monitoreo de alarmas firmado entre las partes.

Los respectivos datos personales son tratados por el encargado de datos personales privados, el cual los archiva en un software especializado llamado SOMIC:

Los datos que recolecta el software SOMIC son:

- a) Razón social o nombre completo
- b) Nit o cédula.
- c) Nombre comercial. (si tiene)
- d) Dirección.
- e) Teléfono fijo del establecimiento.
- f) Fecha de ingreso
- g) Valor de monitoreo. (si está en monitoreo).

El software está protegido por una clave de acceso única para cada persona que lo maneje (encargado de datos personales). Seguido a la entrada al software para crear una entrada, se sigue la ruta “Creaciones y consultas -> Cartera -> Creación de Clientes”. En ése mismo formulario se puede editar o eliminar una entrada.

1.4.1.2 Responsable y encargado del tratamiento de datos privados.

ALARMAC LTDA como entidad privada, es responsable del tratamiento de los datos personales consistente en la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia y procesamiento de datos por medios físicos o virtuales.

Actualmente el encargado de este procedimiento es la auxiliar de cartera quien es responsable de la facturación. Mediante una clave de acceso parametrizada, por medio de la adjudicación de “perfiles” de cuenta, la auxiliar tiene acceso a crear, modificar y eliminar

1.4.1.3 Procedimiento para recolección y tratamiento de los datos privados área de monitoreo.

El técnico instalador una vez terminada la instalación y programación del sistema, o dado el caso, una vez terminado el procedimiento de conexión al sistema, procede a llenar el formato “Recolección de Datos del Sistema” (el cual se adjunta) con la información que proporciona el cliente. Según el contrato de prestación del servicio de monitoreo de alarmas, si hay algún cambio en la información del cliente, éste debe informarlo a la empresa para realizar los cambios necesarios en el sistema.

Este tipo de datos corresponden a todo lo referente al sistema de alarma que será monitoreado, y su tratamiento se realiza en el software especializado para el monitoreo de alarmas MICROKEY CS-I

Los datos que se almacenan en éste software son:

1. Código del abonado
2. Nit o cédula de ciudadanía.
3. Razón social o nombre completo.
4. Dirección.
5. Teléfonos. (fijos y celular)
6. Teléfono conectado a la central.
7. Tipo de panel de alarma.
8. Ubicación física de la central.
9. Página web. (si lo proporciona)
10. Correo electrónico. (si lo proporciona)
11. Dirección de facturación.
12. Usuarios del sistema. (nombre y teléfono)
13. Zonificación del sistema de alarma.
14. Horario de aperturas y cierres.
15. Información adicional o consignas temporales.

1.4.1.4 Responsable y encargado de los datos personales

ALARMAC LTDA como entidad privada, es responsable del tratamiento de los datos personales consistente en la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia y procesamiento de datos por medios físicos o virtuales.

Actualmente el encargado de éste procedimiento es el Director Operativo, quien es responsable de la Central de Monitoreo. Mediante una clave de acceso parametrizada, por medio de la adjudicación de “perfiles” de cuenta, el Director Operativo tiene acceso a crear, modificar y eliminar éstos datos. Como medida de seguridad y en caso de que el Director Operativo no se encuentre, el perfil de “Director del Área Técnica”.

El procedimiento para crear una entrada se realiza mediante la digitación de los datos contenidos en el formato “Recolección de Datos del Sistema” y en el formato “Actualización de datos” en la ruta “Información del cliente -> Información del cliente -> Sumar”. En ése mismo formulario se puede editar o eliminar una entrada.

1.5 Objeto

Por medio del presente manual se da cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley. Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza ALARMAC LTDA, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de sus usuarios y clientes.

1.6 Definiciones.⁴

Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente manual y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 se entiende por:

1.5.1 Autorización

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

1.5.2 Aviso de Privacidad

Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el Responsable que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En el Aviso de Privacidad se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

1.5.3 Base de Datos

Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

1.5.4 Dato personal

Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

1.5.5 Dato privado

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

⁴ Las definiciones que se emplean en el presente artículo, son elementos indispensables que permiten una correcta y apropiada interpretación del presente manual y de las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y contribuyen a determinar las responsabilidades de los involucrados en el tratamiento de datos personales.

1.5.6 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.

1.5.7 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.

1.5.8 Titular

Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

1.5.9 Tratamiento

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

1.6 Principios

Los principios que se establecen a continuación, constituyen los parámetros generales que serán respetados por ALARMAC LTDA, en los procesos de acopio, uso y tratamiento de datos personales.

1.6.1 Principio de Finalidad

El tratamiento de los datos personales recogidos por ALARMAC LTDA, debe obedecer a una finalidad legítima de la cual debe ser informada al titular.

1.6.2 Principio de Libertad

El tratamiento sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

1.6.3 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.

1.6.4 Principio de Transparencia

En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener de ALARMAC LTDA, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

1.6.5 Principio de Acceso y Circulación Restringida

Los datos personales que dispone ALARMAC LTDA, 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.

1.6.6 Principio de Seguridad

La información sujeta a tratamiento por parte de ALARMAC LTDA, se deberá proteger mediante el uso de las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

1.6.7 Principio de Confidencialidad

Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

2. AUTORIZACIÓN

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

2.1 Forma y mecanismos para otorgar la autorización.

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, en cualquier otro formato (aviso de privacidad) que permita garantizar su posterior consulta. La autorización será emitida por ALARMAC LTDA y será puesto a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2012. Además, con el procedimiento de autorización consentida, se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, como que tiene la opción de conocer cualquier alternación a los mismos y el uso específico que de ellos se ha dado. Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal. Por consiguiente la autorización es una declaración que informa al titular de los datos personales:

El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que ALARMAC LTDA, pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

El Aviso de Privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

- La identidad, domicilio y datos de contacto del Responsable del Tratamiento.
- La finalidad legal de la empresa ALARMAC LTDA para el uso de datos personales.
- El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos
- Los mecanismos generales dispuestos por el Responsable para que el Titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella.
- Cómo ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados.

2.2 Prueba de la autorización

ALARMAC LTDA, adoptará las medidas necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

3. SOBRE LOS DERECHOS Y DEBERES.

3.1 Derechos de los titulares de la información

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

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a ALARMAC LTDA en su condición de responsable del tratamiento de la información.

- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada ALARMAC LTDA, en su condición de Responsable del Tratamiento.
- c) Ser informado por ALARMAC LTDA, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento.
- 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.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Según el artículo 9, del Decreto Número 1377 de 2013 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos. El Responsable y el Encargado, en este caso ALARMAC LTDA, deberá 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.

3.2 Deberes de ALARMAC LTDA en relación con el tratamiento de los datos personales

ALARMAC LTDA, tendrá presente en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012 “Sobre Protección de Datos Personales.” Por lo tanto, De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, ALARMAC LTDA, se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con en el tratamiento de datos personales:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.⁵
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) Realizar oportunamente, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- d) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.
- e) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad o detalles del dato personal.
- f) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- g) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- h) 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.
- i) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

⁵ Se conoce como Hábeas Data al recurso legal a disposición de todo individuo que permite acceder a un banco de información o registro de datos que incluye referencias informativas sobre sí mismo. El sujeto tiene derecho a exigir que se corrijan parte o la totalidad de los datos en caso que éstos le generen algún tipo de perjuicio o que sean erróneos.

tomado de: [Definición de habeas data - Qué es, Significado y Concepto http://definicion.de/habeas-data/#ixzz3nL46Osgi](http://definicion.de/habeas-data/#ixzz3nL46Osgi).

4. PROCEDIMIENTO DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMOS.

4.1 Derecho de acceso

El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, con lleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, ALARMAC LTDA, debe garantizar al titular su derecho de acceso en tres vías:

a) La primera implica que el titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.

b) La segunda, que el titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.

c) La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de ALARMAC LTDA, de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

Nota: ALARMAC LTDA garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular o personalidad de su representante, se ponga a disposición de éste, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios electrónicos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite de plazo y deberá permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos mediante correo electrónico a nombre de ALARMAC LTDA. El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales, al menos una vez cada dos meses calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

4.2 Consultas

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

- a) Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- b) Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad.
- c) Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación. En cualquier caso, independientemente Del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

4.3 Reclamos

De conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de *corrección, actualización o supresión*, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán

presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

a) Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. Si por alguna circunstancia ALARMAC LTDA. recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra él, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

b) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene ALARMAC LTDA. Una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

c) El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

4.3.1 Implementación de procedimientos para garantizar el derecho a presentar reclamos

En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar al ALARMAC LTDA la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales,

previa acreditación de su identidad. Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por:

- El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- Su representante, previa acreditación de la representación.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada. La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por ALARMAC LTDA señalados en el aviso de privacidad y contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
- b) Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
- c) La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
- d) En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

4.4 Rectificación y actualización de datos

ALARMAC LTDA, tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta que en las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

ALARMAC LTDA, tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.

ALARMAC LTDA, podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web. Para éstos efectos, ALARMAC LTDA, podrá utilizar los mismos servicios de atención o servicio al cliente que tiene en operación, siempre y cuando los plazos de respuesta no sean mayores a los señalados por el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Cada vez que ALARMAC LTDA, ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de su página web.

4.5 Supresión de datos

El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a ALARMAC LTDA, la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c) Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos

realizados por ALARMAC LTDA. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, ALARMAC LTDA, debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

4.6 Revocatoria de la autorización.

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, ALARMAC LTDA, deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó. Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse: la primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que ALARMAC LTDA, deba dejar de tratar por completo los datos del titular. La segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamientos que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el titular al momento de elevar la solicitud de revocatoria, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme. Habrá casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado.

Los mecanismos o procedimientos que ALARMAC LTDA establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el artículo 15 de la ley 1581 de 2012.

5. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

5.1 Medidas de seguridad

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la ley 1581 de 2012, ALARMAC LTDA, adoptara 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.

5.1.1 Implementación de las medidas de seguridad.

ALARMAC LTDA, mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información. El procedimiento deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los recursos protegidos.
- b) Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la ley 1581 de 2012.

- c) funciones y obligaciones del personal.
- d) Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
- e) Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- f) Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- g) Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente.
- h) Medidas a adoptar cuando un soporte o documento vaya a ser transportado, desechado o reutilizado.
- i) El procedimiento deberá mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización del mismo.
- j) El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales.

6. DISPOSICIONES FINALES

En ALARMAC LTDA Actualmente éste procedimiento está a cargo de la persona director operativo y Director del departamento técnico quien es responsable de la actualización, modificación de datos personal en el software MICROKEY. Mediante una clave de acceso parametrizada. Además, estas personas están encargadas de recepcionar las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012. Para la recepción de consultas, reclamos, quejas sobre el tratamiento de sus datos personales o para el ejercicio de los derechos como usuario o cliente, podrá comunicarse con ALARMAC LTDA, al correo electrónico alarmac@alarmac.com, o radicar su consulta o reclamo de

forma escrita en nuestra oficina principal ubicada en la Calle 36 # 35-23 de la ciudad de Bucaramanga, Santander.

7. ANEXOS

7.1 Formato de autorización para el uso de datos personales

En la siguiente página se muestra el formato de autorización que se redactó para que cada cliente lo leyera, entendiera y firmara si está de acuerdo con la finalidad legal que tiene la empresa para el uso de sus datos personales. En esta autorización, se da a conocer información importante para que el titular tenga total control de sus datos y el tratamiento otorgado a los mismos.

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Declaro que he sido informado de que:

- a) Esta autorización permitirá recolectar, almacenar y circular exclusivamente entre los miembros de la empresa, la información de mis datos personales para cumplir con el alcance de ALARMAC LTDA como empresa de monitoreo de alarmas de seguridad. Para esto utilizará dichos datos para los siguientes fines dentro del marco legal:
 - i) Atender las activaciones de alarmas por vía telefónica a cargo de un operador, así como personalmente, donde el trabajo de reacción es realizado por un supervisor que llega al domicilio donde se presta el servicio de monitoreo.
 - ii) Facturación que se realiza mensualmente y se entrega de forma física, donde un supervisor va a hasta el domicilio donde se presta el servicio. También se puede enviar vía electrónica con una previa petición del titular.
 - iii) Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos) provenientes del titular.

- b) Teniendo en cuenta mi derecho a consultar, actualizar, rectificar y suprimir mis datos personales, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de los mismos, ALARMAC LTDA, responsable del tratamiento de datos personales, obtenidos a través de sus distintos canales de atención, ha puesto a mi disposición, la línea de atención al cliente 6 45 35 35 y el correo electrónico alarmac@alarmac.com, para poder realizar consultas y cambios sobre mis datos personales, así como reclamos por un posible mal tratamiento de los mismos. De esta misma manera, debo recibir una respuesta en un tiempo determinado, tal cual lo menciona el manual para el tratamiento de datos usado por ALARMAC LTDA, el cual estará a mi disposición en la página web www.alarmac.com

- c) ALARMAC LTDA, consciente del tipo de datos que maneja y el fin de los mismos, se compromete y garantiza la confidencialidad, seguridad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida tanto física como virtualmente de mis datos y se reservan el derecho de modificar su Política de Tratamiento de Datos Personales sin informar. Cualquier cambio será informado y publicado oportunamente en la página web.

Teniendo en cuenta lo anterior, autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a ALARMAC LTDA a tratar mis datos personales de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales de dicha empresa, la cual me comprometo a conocer entrando a la página web www.alarmac.com y para los fines dentro del marco legal, también descritos en la Política de Tratamiento de Datos Personales. La información obtenida para el Tratamiento de mis datos personales la he suministrado de forma voluntaria y es verídica.

Se firma en _____, el ____ de _____ de 2015.

Nombre: _____ Identificación: _____

Firma: _____