	<b>MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		<b>Código:</b>	M-GER-01
			<b>Versión:</b>	02
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Elaborado por:</b>	Paula Arriaga, Hector Delgado, Luis Acevedo, Shirley López, Jose Rico, Katherine Hincapie y Juan Diaz	Comité de Excelencia	12/11/2013	
<b>Revisado por:</b>	Shirley López Restrepo	Analista de Calidad	15/04/2015	
<b>Aprobado por:</b>	Hector Mario Delgado	Gerente General	16/04/2015	


## INTRODUCCIÓN

Softnet S.A.S es una sociedad constituida bajo las leyes de la República de Colombia, por medio de la escritura pública No. 2.372 de diciembre 23 de 1997, otorgada en la Notaria 15 de Cali, y cuyo objeto social principal es la Comercialización de servicios y soluciones de tecnología de la información, en sistemas de seguridad, respaldo, administración de redes y soporte en tecnología, seguridad física y sistemas de información.

El desarrollo de su objeto social implica la recolección de datos personales pertenecientes a personas naturales vinculadas a personas jurídicas del sector público y privado con las cuales SOFTNET S.A.S tiene una relación comercial y de servicios.

Estas personas son calificadas y categorizadas de acuerdo a su relación comercial con SOFTNET S.A.S.

En cumplimiento de las disposiciones legales de protección de datos personales, en especial la señalada en el literal k. del artículo 4 de la ley 1581 de 2012, SOFTNET S.A.S adopta el presente manual interno de políticas para informar a las personas naturales, que suministran sus datos personales en virtud de una relación comercial con SOFTNET S.A.S, sobre la posibilidad que tienen al libre ejercicio al derecho de Habeas Data consagrado en el Artículo 15 de la Constitución Política que confiere a las personas la facultad de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		<b>Código:</b>	M-GER-01
			<b>Versión:</b>	02
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Elaborado por:</b>	Paula Arriaga, Hector Delgado, Luis Acevedo, Shirley López, Jose Rico, Katherine Hincapie y Juan Díaz	Comité de Excelencia	12/11/2013	
<b>Revisado por:</b>	Shirley López Restrepo	Analista de Calidad	15/04/2015	
<b>Aprobado por:</b>	Hector Mario Delgado	Gerente General	16/04/2015	

## CAPITULO I.

### DISPOSICIONES GENERALES

2

#### ARTÍCULO 1:

**Definiciones:** Para efectos de la comprensión de este Manual, se precisan con su definición los siguientes términos, definiciones que se ajustan a las normas legales aplicables: Empresa: SOFTNET S.A.S, domiciliada en la ciudad de Medellín, Correo Electrónico [atencionalcliente@softnet.com.co](mailto:atencionalcliente@softnet.com.co), teléfono **(57) (4) 560 05 80**.

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

**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 y que para efectos de este Manual, respecto del Tratamiento que hace de Datos Personales, es la Empresa.


**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 y que para efectos de este Manual, es la Empresa.

**Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

**Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

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




	<b>MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		<b>Código:</b>	M-GER-01
			<b>Versión:</b>	02
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Elaborado por:</b>	Paula Arriaga, Hector Delgado, Luis Acevedo, Shirley López, Jose Rico, Katherine Hincapie y Juan Diaz	Comité de Excelencia	12/11/2013	
<b>Revisado por:</b>	Shirley López Restrepo	Analista de Calidad	15/04/2015	
<b>Aprobado por:</b>	Hector Mario Delgado	Gerente General	16/04/2015	

ARTÍCULO 2: Principios: En el desarrollo, interpretación y aplicación del Manual, así como el tratamiento que la Empresa realizase a los Datos Personales, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios contenidos en la ley 1581 de 2012:

- a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de Datos: El Tratamiento de Datos Personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Constitución y la Ley.
- b) Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- c) Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa Autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- d) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- e) Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f) Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales, de las disposiciones en materia de Habeas Data 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 normatividad vigente. Los Datos Personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la Ley 1581 de 2012.
- g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere el presente Manual, 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.



	<b>MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		<b>Código:</b>	M-GER-01
			<b>Versión:</b>	02
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Elaborado por:</b>	Paula Arriaga, Hector Delgado, Luis Acevedo, Shirley López, Jose Rico, Katherine Hincapie y Juan Diaz	Comité de Excelencia	12/11/2013	
<b>Revisado por:</b>	Shirley López Restrepo	Analista de Calidad	15/04/2015	
<b>Aprobado por:</b>	Hector Mario Delgado	Gerente General	16/04/2015	

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 normatividad que desarrolla el derecho al Habeas Data.

i) Principio de temporalidad de la información: La información del Titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad del banco de datos.

## CAPITULO II

### DERECHOS DE LOS TITULARES Y DEBERES DEL RESPONSABLE

ARTÍCULO 3. Derechos de los Titulares: La Empresa se compromete a respetar y garantizar los siguientes derechos de los titulares de los datos:

a. Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;

b. Solicitar prueba de la Autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 que establece que la Autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de (i) información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; (ii) datos de naturaleza pública; (iii) casos de urgencia médica o sanitaria; (iv) tratamiento de información autorizada por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; y (v) datos relacionados con el Registro Civil de las personas.


La autorización puede constar de un documento físico, electrónico, mensaje de datos, internet, sitio web, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento del titular;

c) Ser informado por la Empresa, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales;

d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;

e) Revocar la Autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la



	<b>MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		<b>Código:</b>	M-GER-01
			<b>Versión:</b>	02
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Elaborado por:</b>	Paula Arriaga, Hector Delgado, Luis Acevedo, Shirley López, Jose Rico, Katherine Hincapie y Juan Diaz	Comité de Excelencia	12/11/2013	
<b>Revisado por:</b>	Shirley López Restrepo	Analista de Calidad	15/04/2015	
<b>Aprobado por:</b>	Hector Mario Delgado	Gerente General	16/04/2015	


Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la normatividad que desarrolla o reglamenta el derecho al Habeas Data. 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 de la Empresa;

f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. La información solicitada por el Titular podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en las bases de datos o Archivos de la Empresa.

**ARTÍCULO 4. Deberes de los Responsables del Tratamiento:** La Empresa, en calidad de Responsable de la Información, deberá cumplir con los siguientes deberes, sin perjuicio del cumplimiento de las demás normas que le impongan deberes 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 normatividad aplicable, 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 normatividad aplicable;

i) Exigir al Encargado del Tratamiento en

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		<b>Código:</b>	M-GER-01
			<b>Versión:</b>	02
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Elaborado por:</b>	Paula Arriaga, Hector Delgado, Luis Acevedo, Shirley López, Jose Rico, Katherine Hincapie y Juan Diaz	Comité de Excelencia	12/11/2013	
<b>Revisado por:</b>	Shirley López Restrepo	Analista de Calidad	15/04/2015	
<b>Aprobado por:</b>	Hector Mario Delgado	Gerente General	16/04/2015	

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 el artículo 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012 y en el presente Manual;

k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la normatividad aplicable a la protección de Datos Personales, 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 relacionadas con las materias a las cuales se refiere este Manual.

**ARTÍCULO 5. Deberes de los Encargados del Tratamiento:** La Empresa, en calidad de Encargado de la Información, deberá cumplir con los siguientes deberes, sin perjuicio del cumplimiento de las demás normas que le impongan deberes 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) 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 la actualización, rectificación o supresión en los términos establecidos en la legislación vigente;

d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;

e) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en el artículo 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012 y en el presente Manual;

f) Adoptar un manual interno de políticas para garantizar el adecuado cumplimiento de la legislación sobre la materia, en especial, para atender las consultas y reclamos de los Titulares;

g) Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” de acuerdo con la legislación vigente.

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		<b>Código:</b>	M-GER-01
			<b>Versión:</b>	02
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Elaborado por:</b>	Paula Arriaga, Hector Delgado, Luis Acevedo, Shirley López, Jose Rico, Katherine Hincapie y Juan Diaz	Comité de Excelencia	12/11/2013	
<b>Revisado por:</b>	Shirley López Restrepo	Analista de Calidad	15/04/2015	
<b>Aprobado por:</b>	Hector Mario Delgado	Gerente General	16/04/2015	

h) 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.

i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones de los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

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

### CAPITULO III


#### PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS POR PARTE DE LOS TITULARES.

**ARTÍCULO 6. Consultas:** El Titular y sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en las bases de datos de la Empresa. La Empresa suministrará al Titular y sus causahabientes la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. Para realizar las consultas se requiere:

a. La solicitud puede ser presentada por escrito en las oficinas de la Empresa ubicadas en Carrera 80 A No. 32 EE-72 oficina 1003 Edificio Ofix 33 ciudad de Medellín, dirigidas a Consultas y Reclamos, o por correo electrónico dirigido a [atencionalcliente@softnet.com.co](mailto:atencionalcliente@softnet.com.co). La solicitud debe venir acompañada del documento de identidad del Titular.

b. Cuando la solicitud sea realizada por un causahabiente, apoderado y/o representante del titular, deberá acreditar dicha calidad, de conformidad con las normas aplicables sobre la materia.

**ARTÍCULO 7. Reclamos:** El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una Base de Datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 o en este Manual, podrán presentar un reclamo escrito ante la Empresa, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		Código:	M-GER-01
			Versión:	02
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Elaborado por:</b>	Paula Arriaga, Hector Delgado, Luis Acevedo, Shirley López, Jose Rico, Katherine Hincapie y Juan Diaz	Comité de Excelencia	12/11/2013	
<b>Revisado por:</b>	Shirley López Restrepo	Analista de Calidad	15/04/2015	
<b>Aprobado por:</b>	Hector Mario Delgado	Gerente General	16/04/2015	

a. El reclamo se formulara escrito en las oficinas de la Empresa ubicadas en la Carrera 80 A No. 32 EE-72 oficina 1003 edificio Ofix 33 ciudad de Medellín, dirigidas al Departamento de Consultas y Reclamos, o por correo electrónico dirigido a [atencionalcliente@softnet.com.co](mailto:atencionalcliente@softnet.com.co).

b. La solicitud debe estar acompañada del documento de identidad del Titular. Cuando la solicitud sea realizada por un causahabiente, apoderado y/o representante del titular, deberá acreditar dicha calidad de conformidad con las normas aplicables sobre la materia.

c. En esta solicitud debe constar la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

d. 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.

e. En caso de que la Empresa no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

f. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la Base de Datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

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

ARTÍCULO 8. Quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio: El Titular o su causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante la Empresa.

#### CAPITULO IV.


#### FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

ARTÍCULO 9. Los Datos Personales suministrados por los Titulares a SOFTNET S.A.S serán tratados para:

- Almacenarlos en el sistema informativo interno de SOFTNET S.A.S
- Estrategias de relacionamiento comercial con los clientes.





	<b>MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		<b>Código:</b>	M-GER-01
			<b>Versión:</b>	02
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Elaborado por:</b>	Paula Arriaga, Hector Delgado, Luis Acevedo, Shirley López, Jose Rico, Katherine Hincapie y Juan Diaz	Comité de Excelencia	12/11/2013	
<b>Revisado por:</b>	Shirley López Restrepo	Analista de Calidad	15/04/2015	
<b>Aprobado por:</b>	Hector Mario Delgado	Gerente General	16/04/2015	

## CAPITULO V.

### VIGENCIA DE ESTE MANUAL

ARTÍCULO 10. Vigencia. El presente Manual rige a partir de la fecha de su expedición. El periodo de vigencia de las bases de datos se regirá por las disposiciones que rigen la materia conforme a los principios de finalidad y temporalidad de la información.

Dada en Medellín el 12 de noviembre de 2013  
Hector Mario Delgado Gómez  
Gerente General  
SOFTNET S.A.S

### Anexos:

- Formato aviso privacidad y autorización expresa tratamiento datos personales
- Formato reclamación para el tratamiento de datos personales

