




Intercomm
de Nariño S.A.S


**Políticas de tratamiento
de la información**

INTERCOMM DE NARIÑO S.A.S

 INTERCOMMDENARINO@GMAIL.COM

 300 912 5085 / PBX

 WWW.INTERCOMMDENARINO.COM

 NARIÑO



Política de tratamiento de la información ley 1581 de 2012 – Decreto 1377 de 2013

1. Presentación

Todo ciudadano tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar toda la información que se almacene o se recopile en las bases de datos administradas por empresas privadas o entidades públicas. Este derecho está contemplado en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2012, conocida como el Régimen General de Protección de Datos Personales o Políticas de tratamiento de la información; en los cuales se describen los principios y obligaciones de todos aquellos que realicen el tratamiento de datos personales para que se garantice la protección del derecho fundamental de habeas data.

Intercomm de Nariño S.A.S. en cumplimiento con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2012, define y adopta en este documento las Políticas de tratamiento de la información y particularmente la atención de consultas y reclamos relacionados con la misma. Para garantizar los derechos de los usuarios titulares respecto al manejo y almacenamiento de sus datos personales, se tiene como responsable del tratamiento de los datos a:

Razón social: Intercomm de Nariño S.A.S.

Nit: 900644312-1

Dirección: Manzana 38 Casa 5 - Barrio Tamasagra 1, Pasto-Nariño

Teléfono: 300 9125085

Correo: admin@intercommdenarinosas.com

Página Web: www.intercommdenarinosas.com

2. Objetivo

Definir, implementar y dar a conocer la Política de tratamiento de la información y los procesos relacionados con la recolección, almacenamiento, uso, protección o eliminación de la información a cargo de la empresa Intercomm de Nariño S.A.S. con el fin de dar cumplimiento a la ley y en particular a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2012.

3. Alcance

La política de tratamiento de la información y todos los procesos relacionados en este documento serán aplicables a todos los datos personales registrados en la base de datos de Intercomm de Nariño S.A.S. Así mismo Intercomm de Nariño S.A.S. es el responsable del tratamiento de los datos, así como sus colaboradores o encargados del manejo de la información por parte de la empresa. Entendiendo que solo se hará uso de los datos personales del titular para aquellas finalidades donde la entidad lo requiera, respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales contempladas en la ley.

4. Glosario

- 4.1 **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- 4.2 **Aviso de privacidad:** comunicación verbal o escrita generada por la 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

4.3 serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

4.4 **Base de datos:** Es un conjunto organizado de datos personales que son objeto de tratamiento.

4.5 **Dato personal:** Cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse a una persona natural o jurídica.

4.6 **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

4.7 **Datos sensibles:** 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.

4.8 **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.

- 4.9 Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- 4.10 Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- 4.11 Consulta:** Solicitud por parte del Titular o causahabientes de la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos del Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, los cual deberán suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.
- 4.12 Reclamo:** Solicitud por parte del 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.
- 4.13 Transferencia:** Hace referencia cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, 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.
- 4.14 Transmisión:** Tratamiento de los datos personales en los que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio.

5. Principios generales del tratamientos de datos

- 5.1 Libertad:** Salvo norma legal en contrario, la recolección de los datos sólo puede ejercerse con la autorización previa, expresa e informada del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin el previo consentimiento del titular, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- 5.2 Finalidad y tratamiento:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- 5.3 Legalidad:** El tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley 1581 del 17 de octubre del 2012, decretos reglamentarios y demás disposiciones que la desarrollen.
- 5.4 Veracidad:** 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.
- 5.5 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.
- 5.6 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 ley 1581 de 2012 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 ley 1581 de 2012. 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.

- 5.7 Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento 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.
- 5.8 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 ley y en los términos de la misma.
- 5.9 Temporalidad de la información:** La información del titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad para la cual fueron recolectados.

6. Categorías especiales de datos

Datos sensibles

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.

Tratamiento de datos sensibles: Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.
- El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

7. Derechos de los Titulares de los Datos personales

El Titular de los datos tendrá los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Intercomm de Nariño S.A.S. o a los 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 a Intercomm de Nariño S.A.S. 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 Intercomm de Nariño S.A.S. 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 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 Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Intercomm de Nariño S.A.S. o Encargado han incurrido en conductas contrarias a ley 1581 de 2012 y a la Constitución.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

8. Autorización para el tratamiento de Datos personales

Intercomm de Nariño S.A.S. realizará la recolección de datos personales bajo la autorización informada al Titular incluida dentro del contrato de servicios, la cual estará limitada a los datos personales usados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normativa vigente, salvo en casos exceptuados por la ley.

El Titular de los datos podrá en todo momento solicitar a Intercomm de Nariño S.A.S. la supresión y/o revocatoria otorgada para la autorización del Tratamiento de Datos personales mediante una solicitud de reclamo de acuerdo a lo establecido en la ley 1581 de 2012.

Casos en los que no es necesaria la Autorización: La autorización del Titular no será necesaria en los siguientes casos:

- a. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b. Datos de naturaleza pública.
- c. Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

9. Seguridad de la información

En busca de dar cumplimiento al principio de seguridad de la información, Intercomm de Nariño S.A.S. adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los Datos personales, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Las medidas adoptadas deben procurar la conservación, integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos, dichas medidas deben dar cumplimiento a las regulaciones vigentes y deben ser de estricto cumplimiento tanto como por el Responsable como el o los Encargados del Tratamiento de los datos.

- 9.1 Acceso a la Información:** Intercomm de Nariño S.A.S debe garantizar el derecho a los datos personales siempre y cuando se haya validado la identificación del titular, sus causahabientes y/o representantes.
- 9.2 Suministro de la información:** La información solicitada será suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos o según lo solicite 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 la base de datos.
- 9.3 A quienes se les puede suministrar la información:** La información de los Datos Personales que se encuentren bajo la custodia de Intercomm de Nariño S.A.S. podrá ser suministrada a:
- A los Titulares, los causahabientes o representantes legales.
 - A entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por alguna orden judicial.
 - A terceros con autorización del Titular o por la ley.

10. Procedimientos

El Titular de los Datos personales o causahabientes tienen el derecho de presentar cualquier consulta, queja, reclamo, solicitud, felicitación a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario previstos por Intercomm de Nariño S.A.S. entre los cuales están:

- Correo de atención al usuario: callcenter@idnsas.com
- Número de atención al usuario: +57 300 9125085
- Página web de la empresa: www.intercommdenarinossas.com
- En medio físico en cualquiera de las oficinas de la empresa.

La respuesta ante cualquier solicitud se realizará por el mismo medio por el cual fue formulada.

10.1 Consultas: Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos de Intercomm de Nariño S.A.S. Así mismo el Responsable o Encargado del Tratamiento deberá suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, 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 los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

10.2 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 del 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Intercomm de Nariño S.A.S. por cualquiera de los medios dispuestos por la empresa y como mínimo con la siguiente información:

- Nombre del Responsable o Encargado del tratamiento de Datos
- Nombre e identificación del Titular o persona legitimada.
- Descripción precisa de los hechos que dan lugar al reclamo.
- Dirección física o electrónica para remitir respuesta o estado del trámite.
- Documentos o pruebas que se consideren necesarias.

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.

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.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos con 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.

3. 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.

10.3 Requisito de procedibilidad: El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

11. Deberes de Intercomm de Nariño S.A.S. en el tratamiento de Datos

Intercomm de Nariño S.A.S. deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley 1581 de 2012 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 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.

12. Deberes de los encargados del tratamiento de Datos

Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley 1581 de 2012 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 de los datos en los términos de la ley.
- 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 los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley.
- f. 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.
- g. Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.
- 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 a 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.

En el evento en que concurren las calidades de Responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

13. Vigencia de la política

La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales regirá a partir de la fecha de su aprobación, se divulgará a través de la página web de la empresa y estará sujeta a actualizaciones en la medida en que se modifiquen o se dicten nuevas disposiciones legales sobre la misma.

Elaboró
Marcelo Villarreal F
Líder atención al usuario

Revisó

Aprobó