

## **MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE ESRI COLOMBIA.**

### **PRESENTACIÓN**

El presente manual está destinado a aplicarse al Tratamiento de datos personales que realice Esri Colombia y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares de los datos personales, exceptuando:

- a) A las bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico. Cuando estas bases de datos o archivos vayan a ser suministrados a terceros se deberá, de manera previa, informar al Titular y solicitar su autorización.
- b) A las bases de datos y archivos que tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo;
- c) A las Bases de datos que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia;
- d) A las bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales;

## CONTENIDO

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES  
CAPITULO II AUTORIZACIÓN  
CAPITULO III DERECHOS Y DEBERES  
CAPITULO IV PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA, RECLAMACIÓN  
CAPITULO V REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

## CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

**ÁMBITO DE APLICACIÓN.** Esri Colombia, como Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, empleará el presente Manual para el Tratamiento de Datos Personales para fijar los principios fundamentales sobre los cuales se desarrollará la actividad de Tratamiento de datos personales que realice Esri Colombia.

Las políticas y procedimientos consagrados en este manual se aplicarán a todos los registros de datos personales que se lleven a cabo en todas las sedes y procesos que desarrolle Esri Colombia.

**DEFINICIONES.** Resulta importante precisar algunos términos que se emplearan dentro de este documento y en general en los procesos referentes al tratamiento de datos personales:

**Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable del tratamiento, dirigida al titular de los datos personales, en el cual informa la política de tratamiento de información Personal aplicable lo que incluye el uso que damos a los datos e información suministrada, la finalidad de su recaudo, la forma de acceder a los datos suministrados, así como de solicitar su corrección, actualización o supresión.

**Autorización:** consentimiento previo (o concurrente) expreso e informado del Titular para autorizar y permitir el Tratamiento de sus datos personales.

**Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales objeto de Tratamiento.

**Dato personal:** Es cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables.

**Dato público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas.

**Dato personal público:** Toda información personal que mediante el actuar del titular o de un tercero y sin importar su fuente se ha hecho de conocimiento libre y abierto para las personas en general.

**Dato personal privado:** Toda información que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular siendo de conocimiento restringido.

**Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.

**Dato sensible:** Aquel dato que puede afectar la vida íntima del Titular o que puede generar su discriminación, tales como aquellos que versen sobre el estado de salud de las personas, origen racial o étnico, religioso o de orientación política, pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, así como los relativos a la vida y orientación sexual del titular.

**Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza 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, decide sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los mismos.

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

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

**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 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.

**PRINCIPIOS.** Para el desarrollo y aplicación del Tratamiento de datos personales, Esri Colombia, seguirá los principios que se establecen a continuación y que constituyen los parámetros generales a emplearse en en los procesos de acopio, uso y Tratamiento de datos personales.

**a) Principio de finalidad y legalidad:** El Tratamiento de los datos personales deberá responder a la finalidad legítima, informada, temporal y material del tratamiento de datos personales descrita en la “Política de privacidad de Esri Colombia”; fines estos que serán siempre legítimos y sujetos a la Ley.

**b) Principio de libertad:** Durante el Tratamiento de los datos personales Esri Colombia garantiza el derecho a debida información de los titulares que suministren datos de carácter personal y a no llevar a cabo ningún tratamiento mientras no cuente con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. De igual manera los datos personales solo podrán ser obtenidos o divulgados, transmitidos o transferidos con autorización del titular o mediando mandato legal o judicial.

**c) Principio de veracidad o calidad:** La información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

**d) Principio de transparencia:** En todo momento se debe garantizar al Titular de la información los canales y mecanismo para que pueda obtener en cualquier momento y sin restricciones información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

**e) Principio de acceso y circulación restringida:** Los datos personales tratados no estarán disponibles en Internet ni en ningún medio masivo de comunicación y/o divulgación, excepto cuando que el acceso sea controlado garantizando acceso restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.

**f) Principio de seguridad:** La información tratada por Esri Colombia se protegerá mediante el uso de las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para evitar adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**g) Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas y así constara mediante acuerdo escrito, a garantizar la reserva y

confidencialidad de la información obligación que se mantendrá vigente durante y después de terminadas las actividades de tratamiento de los datos personales.

## CAPÍTULO II AUTORIZACIÓN Y DERECHOS DE LOS TITULARES

**AUTORIZACIÓN.** Siempre que Esri Colombia vaya a realizar Tratamiento de datos personales diferentes a los de naturaleza pública, requerirá la autorización previa o concurrente así como informada, por parte del Titular, la cual podrá ser obtenida por cualquier medio siempre que permita ser empleado como prueba trátese de un documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, Sitios Web, entre otros.

Las excepciones a esta autorización son cuando:

- a) Información requerida por una entidad pública, administrativa o judicial en ejercicio de sus funciones.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) El Tratamiento de datos se realice para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

En todo momento Esri Colombia informará de manera expresa lo siguiente:

- a) El Tratamiento de los datos y su finalidad.
- b) Si se trata de datos sensibles o de menores, el derecho a decidir si se suministra o no la información solicitada.
- c) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.
- d) Los derechos que le asisten como Titular, cuales son
  - d.1) Derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
  - d.2) Derecho a solicitar prueba de la autorización otorgada para el Tratamiento.
  - d.3) Derecho a solicitar información respecto al uso que se le ha dado a sus datos personales.
  - d.4) Derecho a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
  - d.5) Derecho a revocar la autorización otorgada o la supresión de los datos.
  - d.6) Derecho a acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de

### **CAPÍTULO III**

#### **DEBERES EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.**

Esri Colombia, consciente de que los datos personales objeto de tratamiento son propiedad de su titular, hará uso de dichos datos solamente para las finalidades para las cuales ha sido debidamente facultada y autorizada respetando en todo momento la normatividad vigente sobre la Protección de Datos Personales.

Por lo anterior atenderá los deberes previstos para los Responsables y Encargados del Tratamiento, a saber:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b. Solicitar y conservar 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;
- 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;
- k. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos 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.
- ñ. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **CAPÍTULO IV PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN**

Esri Colombia como responsable del tratamiento de los datos personales de sus bases de datos, garantiza a el titular de los mismos el derecho de acceder y conocer la información personal que es siendo objeto de tratamiento, así como el alcance y condiciones del mismo, lo cual encontrara en la Política de Privacidad de Esri Colombia; de igual garantizar al titular del dato su derecho de acceso, consulta, reclamación aso como el derecho de rectificación y actualización:

**CONSULTA:** Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia Esri Colombia con el fin de garantizar el derecho de consulta al titular de los datos personales bajo un esquema de seguridad y autenticación, establecerá las necesarias que permiten identificar de manera segura al titular de los datos personales que realiza la consulta o petición, para lo cual habilitara medios de comunicación electrónica como correos electrónicos o llamadas de voz así como establecerá formularios y sistemas en donde se informarán en el Aviso de Privacidad y tendrá siempre a disposición del titular los mecanismos de atención al cliente o de reclamaciones.

En todo caso el termino máximo para atender una solicitud será de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo; cuando esta no pueda ser atendida dentro del término antes señalado de deberá informar al interesado las razones y el nuevo termino máximo en el cual será atendida su solicitud el cual no podrá ser superior a los cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del primer término.

**RECLAMOS.** El Titular o sus causahabientes que considere(n) 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, podrá(n) presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, por esto cuando el titular de datos personales considere que la información contenida o almacenada por Esri Colombia puede ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes y principios contenidos en la normatividad sobre Protección de Datos Personales, podrá presentar reclamación el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo lo podrá presentar el Titular, mediante escrito, o en los formatos que al efecto proporcione el Esri Colombia. 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 del titular, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, el titular lo podrá completar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo, para que subsane las fallas o errores.

Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida para dar trámite a su solicitud, se entenderá que ha desistido del reclamo. Cuando se considere que el reclamo no es competencia de Esri Colombia, se informara en un término máximo de dos (2) días hábiles al interesado expresando las razones en las que fundamenta su falta de competencia.

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

El termino máximo para atender un reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo; cuando esta no pueda ser atendida dentro del término antes señalado de deberá informar al interesado las razones y el nuevo termino máximo en el cual será atendida su solicitud el cual no podrá ser superior a los ocho (8) días hábiles contados a partir del vencimiento del primer término.

Rectificación, Actualización o Supresión: En cualquier momento, de manera gratuita y luego de surtido el proceso de autenticación, el titular podrá solicitar la rectificación, actualización o supresión de sus datos.

Esri Colombia se obliga a rectificar o actualizar a solicitud del Titular, la información de carácter personal que resulte incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y lo términos antes señalados o a suprimirlos cuando así lo solicite el titular siempre que:

- a. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones aquí establecidos;
- 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. y cuando no se encuentre dentro de alguna de las siguientes excepciones:
  - a. Cuando el titular de los datos tenga el deber contractual de permanecer en la base de datos.
  - b. Cuando 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.

c. Cuando los datos sean datos de naturaleza pública.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados, 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 del titular;
- c. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos

## **CAPITULO V REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN**

Todo titular puede 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 Esri Colombia ha establecido mecanismos sencillos y gratuitos que le permiten al titular revocar su consentimiento y los cuales encontrara en la Política de Privacidad de Esri Colombia.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocatoria del consentimiento puede darse:

- a. Total: Sobre la totalidad de finalidades consentidas, esto es, que Esri Colombia debe dejar de tratar por completo los datos del Titular de datos personales.
- b. Parcial: Sobre ciertas finalidades consentidas como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. En este caso, Esri Colombia deberá suspender parcialmente el tratamiento de los datos del titular. Se mantienen entonces otros fines del tratamiento 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 revocatoria que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme.

Habr  casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato o por disposición legal, no podrá ser revocado.

## **ANEXO 1**

### **MODELO FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Con la firma o aceptación de este documento manifiesto que he sido informado por Esri Colombia que los datos que recogen al momento de registrarse en el portal web, eventos, capacitaciones, redes sociales, encuestas de satisfacción, uso de referidos, información pública obtenida en las páginas de entidades de cualquier índole, entre otros, son utilizados para hacer campañas de mercadeo, seguimiento de calidad de prestación de servicios, estudios de satisfacción al cliente, generar invitaciones a nuestros eventos, hacer referencias de casos de éxito, informar de beneficios y noticias de nuestros productos y servicios así como promociones y descuentos y en general para remitirle información de Esri Colombia que consideramos es de su interés.

Si pertenece a la red de socios de negocios de Esri (EPN por sus siglas en Inglés), podrá consultar y estará compartiendo sus datos además de nosotros, con Esri y con otros socios de negocios de Esri para que



puedan observar su capacidad técnica, experiencia, permanencia en el mercado, etc, con el fin de ser evaluados y buscar alianzas estratégicas para el desarrollo de sus negocios.

Autorizo para usar esta información para las finalidades señaladas en esta Política de Privacidad y no se realizará transferencia o divulgación de la misma excepto cuando se autorice a hacerlo, sea necesario para que representantes o proveedores de Esri Colombia presten los servicios para los que se nos ha contratado o cuando sean necesarios para proporcionarle nuestros productos o servicios.

Cómo contactarnos:

Dirección: calle 90 No 13-40

Contáctenos: [www.esri.co](http://www.esri.co)

Correo electrónico: [cumplimiento@esri.co](mailto:cumplimiento@esri.co)

PBX.: +1- 6501550

Adicionalmente autorizo explícita, informada e inequívocamente a Esri Colombia para tratar mis datos personales y datos sensibles, de acuerdo con el manual de tratamiento de datos personales de Esri Colombia.

Manifiesto que la información obtenida para el Tratamiento de mis datos personales la he suministrado de forma voluntaria y es verídica.

Firma