



Corporación  
**SerVoz**

## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

**Corporación SerVoz**

### DESCRIPCIÓN BREVE

La Política y los procedimientos previstos en este Manual buscan garantizar la reserva de la información y seguridad sobre las bases de datos tanto físicas como digitales con respecto a todas las personas de las cuales LA CORPORACIÓN haya recogido, almacenado, use administre o conserve información de carácter personal.

### CORPORACION SERVOZ

Tratamiento de datos personales



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

# **CORPORACIÓN SERVOZ**

## **Índice**

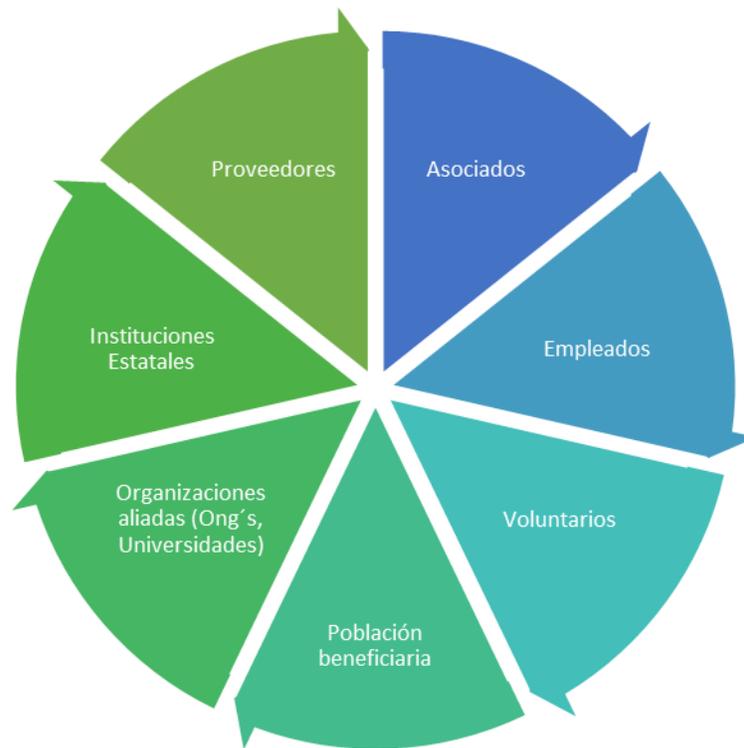
Introducción.....	2
Objeto del manual.....	3
Ambito de aplicación .....	3
Definiciones .....	3
Principios .....	5
Derechos de los titulares .....	6
Personas a quienes se les puede suministrar la información. ....	6
Autorización.....	7
Protección datos personales de menores de edad y adolescentes .....	7
Identificación de bases de datos .....	8
Finalidad de las bases de datos.....	8
Procedimiento para el trámite de reclamos o solicitudes .....	8
Deberes que tiene la corporación respecto a los titulares de los datos .....	9
Vigencia de la política de tratamiento de la información y periodo de vigencia de las bases de datos de la corporación .....	11



## INTRODUCCIÓN

**CORPORACIÓN SERVOZ**, es una entidad sin ánimo de lucro, tiene domicilio en la ciudad de Bogotá, con registro S0046700 ante la Cámara de Comercio de Bogotá con NIT 900.742.583-0, que tiene como objeto principal, contribuir a la conformación de una sociedad más justa donde prevalezca la protección de los derechos humanos, la equidad de género, la lucha contra la trata de personas y en adelantar gestiones de beneficio social.

Por ende, para el desarrollo de su objeto LA CORPORACIÓN conoce y puede llegar a conocer información personal de quienes tienen relación con esta organización.



Por tanto, LA CORPORACIÓN recibe información personal tanto de carácter público como privado, además en algunos casos esta información es de carácter sensible.

LA CORPORACIÓN respetuosa de los datos personales de los (las) Titulares, propenderá por informar de manera suficiente a las personas sobre los derechos que tienen en su calidad de Titulares de la información.

Los datos de niños, niñas y adolescentes que sean recopilados por LA CORPORACIÓN en atención a la calidad de beneficiarios de las actividades o proyectos, serán los pertinentes y



adecuados para el desarrollo de la actividad o proyecto correspondiente, y en todo momento su uso estará orientado por el interés superior de otorgarles acceso a programas de formación humana y acompañamiento para el mejoramiento de la calidad de vida.

Igualmente, LA CORPORACIÓN velará porque la información de naturaleza sensible suministrada por participantes o beneficiarios de los programas sea utilizada exclusivamente para la finalidad perseguida. De tal manera, que ésta sólo podrá ser accedida por los (las) terceros (as) que están autorizados por la Ley y en las condiciones que esta establece.

Con lo mencionado y en calidad de responsable del tratamiento, por medio del presente Manual de Políticas y Procedimientos sobre Tratamiento de Datos Personales en adelante “Manual” da cumplimiento a las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y demás normas aplicables.

## **OBJETO DEL MANUAL**

La Política y los procedimientos previstos en este Manual buscan garantizar la reserva de la información y seguridad sobre las bases de datos tanto físicas como digitales con respecto a todas las personas de las cuales LA CORPORACIÓN haya recogido, almacenado, use administre o conserve información de carácter personal. Igualmente, los datos personales de contacto obtenidos a partir de la autorización otorgada por otras organizaciones e instituciones, serán administrados y protegidos de acuerdo con el objeto social de LA CORPORACIÓN y serán tratados siguiendo lo establecido en la Ley que regula esta materia.

Igualmente con este manual se está dando cumplimiento a “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.” Ley Estatutaria 1581 de 2012, Artículo 17 literal K.

## **AMBITO DE APLICACIÓN**

Esta Política será aplicable a las bases de datos que se encuentren bajo la administración de LA CORPORACIÓN y cuyos datos hayan sido obtenidos o sean susceptibles de ser conocidas por ésta.

Esta misma política será aplicable cuando el Tratamiento de los datos se efectúe en territorio colombiano y cuando el (la) Responsable o el (la) Encargado(a) del Tratamiento no resida en Colombia, pero que de acuerdo a la normatividad internacional le sea aplicable la legislación colombiana.

## **DEFINICIONES**

Estas definiciones están contempladas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013



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

**Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

**Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;

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

**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.

**Datos sensibles:** son 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.

**Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento;

**Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;

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

**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

De acuerdo a la Ley 1581 de 2012, LA CORPORACIÓN adopta los siguientes principios:

**Principio de legalidad:** El Tratamiento de datos está sujeta a lo establecido en la Ley.

**Principio de finalidad:** El Tratamiento de datos que recopila, sistematiza, depura y accede LA CORPORACIÓN obedecerá a una finalidad legítima la cual deberá ser informada al Titular.

**Principio de libertad:** El Tratamiento LA CORPORACIÓN lo ejercerá 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.

**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;

**Principio de transparencia:** En el Tratamiento se garantizará 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;

**Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de la normatividad que regula el tema 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. 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.

**Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, se manejará 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;



**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.

## **DERECHOS DE LOS TITULARES**

Todo proceso que implique el tratamiento por parte de LA CORPORACION, de datos personales tanto de beneficiarios(as), empleados(as), voluntarios(as) y en general cualquier tercero con el que LA CORPORACION tenga relaciones, se le deberá informar de manera expresa y previa por cualquier medio del que se pueda conservar una constancia, los derechos a que tiene como titular de los datos, los cuales están establecidos en la normatividad vigente aplicable en protección de datos, como son:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a LA CORPORACION. 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 LA CORPORACION salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1582 de 2012;
- c) Ser informado por LA CORPORACION, 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 1582 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 Tratamiento LA CORPORACIÓN ha incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Para ejercer esos derechos, el (la) Titular puede contactarse a través de la página web [www.corporacionservoz.org](http://www.corporacionservoz.org) en la sección de contáctenos, “Aviso de privacidad”.

## **PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN.**

- a) A los(as) Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales;



- b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- c) A los(as) terceros(as) autorizados por el Titular o por la ley.

## **AUTORIZACION**

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la **autorización previa e informada del Titular**, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

La autorización del (la) Titular no será necesaria cuando se trate de:

- 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.

Para esto LA CORPORACIÓN dispondrá de un documento de autorización de utilización de datos personales el cual debe ser claro, e indicará los requisitos establecidos por la Ley. Además se reflejará, la finalidad o finalidades perseguidas con el Tratamiento, el tipo de Tratamiento a ser efectuado, la identificación, dirección física o electrónica a la que podrá dirigirse el (la) Titular de los datos, y se señalarán los derechos que le asisten al Titular, en particular el de revocar el consentimiento.

## **PROTECCIÓN DATOS PERSONALES DE MENORES DE EDAD Y ADOLESCENTES**

En atención a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, LA CORPORACIÓN, con respecto al Tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes este será realizado respetando sus derechos, razón por la cual, en las actividades que realice La CORPORACIÓN deberá contar con la autorización previa, expresa e informada del padre o la madre o el representante legal de la niña, niño o adolescente.



## IDENTIFICACIÓN DE BASES DE DATOS

LA CORPORACION ha identificado las siguientes bases de datos:

- ❖ Voluntarios
- ❖ Asociados y contratistas
- ❖ Personas que participan de la Escuela
- ❖ Beneficiarias de los proyectos de LA CORPORACIÓN

## FINALIDAD DE LAS BASES DE DATOS

Las diferentes bases de datos de LA CORPORACIÓN se manejan con el objetivo de realizar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones inherentes a LA CORPORACIÓN. Además de garantizar el cumplimiento con las obligaciones contraídas con la población beneficiaria, aliados, sus filiales...y demás terceros públicos o privados relacionado directa o indirectamente con el objeto social de LA CORPORACIÓN.

## PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS O SOLICITUDES

Canales de comunicación:

En la sede de LA CORPORACIÓN	Carrera 6 No. 10-42 oficina 622 de Bogotá D.C.
Correo electrónico:	info@corporacionservoz.org
Pagina web	www.corporacionservoz.org
Persona responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos:	Las peticiones, consultas o reclamos que se reciban serán direccionadas a la persona responsable del Tratamiento.

## CONSULTAS

Se resolverán en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.

Cuando no fuere posible responder 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 solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

## RECLAMOS

- I. Los Titulares o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos de LA CORPORACIÓN debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o que adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera



de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante LA CORPORACION, a través de cualquiera de los canales de comunicación descritos anteriormente; y éste deberá contener la siguiente información:

- Nombre e identificación del Titular
- La descripción precisa y completa de los hechos que dan lugar al reclamo
- La dirección física o electrónica para remitir la respuesta e informar sobre el estado del trámite
- Los documentos y demás pruebas que se pretendan hacer valer.

En caso de que el escrito resulte incompleto, la Corporación solicitará al interesado(a) para que complete la solicitud dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el(la) solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación o petición.

- II. Una vez recibida la petición o reclamo completo, LA CORPORACION incluirá en el registro individual en un término no mayor a dos (2) días hábiles una leyenda que diga “reclamo en trámite” y la naturaleza del mismo. Dicha información deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- III. El (la) solicitante recibirá una respuesta por parte de la CORPORACIÓN dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en la cual ha tenido conocimiento efectivo de la solicitud.
- IV. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## **DEBERES QUE TIENE LA CORPORACIÓN RESPECTO A LOS TITULARES DE LOS DATOS**

La CORPORACIÓN reconoce que los datos personales son propiedad de los(las) titulares de los mismos y que únicamente tales personas podrán decidir sobre éstos. En este sentido, hará uso exclusivo para aquellas finalidades para las que sea facultado en los términos de la ley y en aras de lo anterior se permite informar los deberes que asume en su calidad de responsable del tratamiento:

En el tratamiento y protección de datos personales, LA CORPORACION tendrá los siguientes deberes, sin perjuicio de otros previstos en las disposiciones que regulen o lleguen a regular esta materia:

1. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular para el tratamiento de datos personales.



3. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
5. Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
6. Actualizar oportunamente la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del titular. Adicionalmente, se deberán implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
7. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
8. Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
9. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
10. Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
11. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
12. 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.
13. Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.
14. Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
15. Velar por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, en aquellos casos en que se encuentra autorizado el tratamiento de sus datos.
16. Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la ley.
17. 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.
18. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
19. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
20. Usar los datos personales del titular sólo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

### **MEDIDAS SEGURIDAD**

LA CORPORACION, ha desarrollado aplicaciones y procedimientos internos para ofrecer medidas de seguridad en la protección y tratamiento de los datos personales consignados en sus bases de datos y mitigar el riesgo de acceso o uso indebido, fraudulento o no autorizado sobre los datos personales.

### **MODIFICACIONES DEL MANUAL**

Carrera 6 N° 10-42 oficina 622 Bogotá-Colombia  
[www.corporacionservoz.org](http://www.corporacionservoz.org) [info@corporacionservoz.org](mailto:info@corporacionservoz.org)



LA CORPORACION, Se reserva el derecho de modificar en cualquier momento y de forma unilateral, el presente Manual o cualquier política o procedimiento relativo al Tratamiento de datos personales, evento que comunicará oportuna y debidamente a los(las) Titulares antes de su aplicación.

**VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS DE LA CORPORACION**

La presente política rige a partir de su expedición y las bases de datos sujetas a Tratamiento se mantendrán vigentes mientras ello resulte necesario para las finalidades establecidas en este manual.