ETS
ADMINISTRACIÓN

Ley 1581 de 2012 · Decreto 1377 de 2013

Manual y política de tratamiento de datos personales

ETS Administración S.A.S. · Vigente desde el 1 de abril de 2022 · Actualizada en octubre de 2026

Juan Carlos Arango Tamayo
Representante legal

ETS Administración S.A.S. · NIT 900.383.707-6
Carrera 63B # 32E-25, oficina 108, Balcones del Cerro, Medellín · WhatsApp 315 219 9503 ·
servicioalcliente@etsadministracion.com · etsadministracion.com

Contenido

1 Introducción
2 Objetivo
3 Destinatarios
4 Alcance o marco de aplicación
5 Marco normativo
6 Generalidades
7 Categorías de datos especiales
8 Derechos y deberes
9 Autorización
10 Aviso de privacidad
11 Finalidades del tratamiento
12 Áreas o canales de recolección
13 Transferencia y transmisión internacional
14 Procedimientos
15 Área encargada de consultas y reclamos
16 Procedimiento para atender los derechos de los titulares
17 Seguridad de la información
18 Aceptación de esta política
19 Capacitación de empleados y contratistas
20 Datos recolectados antes del Decreto 1377 de 2013
21 Autoridad nacional de protección de datos
22 Revisión y auditorías de control
23 Aviso de privacidad de tratamiento de datos
24 Vigencia y posibles cambios
— Notas y referencias

1 Introducción

ETS Administración S.A.S., acogiendo y dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y lo consignado en el artículo 15 de nuestra Constitución Política, adopta y aplica la presente Política para el tratamiento de los datos personales. ETS Administración S.A.S. manifiesta que garantiza la intimidad, derechos a la privacidad y el buen nombre de las personas, durante el proceso del tratamiento de datos personales, en todas las actividades, las cuales tendrán los principios de confidencialidad, seguridad, legalidad, acceso, libertad y transparencia.

Se compromete a no revelar la información que se digita o transfiere a nuestra empresa, de acuerdo con las normas de la Ley 527 que reglamenta el Comercio Electrónico en Colombia y la Ley 1581 de 2012 sobre el uso de datos confidenciales. Con la presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales, se suple dejando sin efecto acuerdos y políticas expedidas con anterioridad.

ETS Administración S.A.S., para dar cumplimiento a las políticas de protección de datos y a las obligaciones de la Ley 1581 de 2012, sus Decretos Reglamentarios y las demás normas que la complementen, adicionen, enriquezcan o modifiquen, tiene en cuenta lo siguiente para el manejo de información y datos personales:

La información personal es uno de los activos más importantes, por lo tanto, el tratamiento de esta información se realiza con sumo cuidado y atendiendo lo establecido por la ley, garantizando a las personas el pleno ejercicio y respeto por su derecho del Hábeas Data.

La información que se encuentra en la Base de Datos propia ha sido obtenida en desarrollo de la actividad de ETS Administración S.A.S., su recopilación se ha hecho y se hará siempre atendiendo a los criterios y normatividad legal.

2 Objetivo

La presente Política tiene como objeto dar la información necesaria y suficiente a los diferentes grupos de interés, así como establecer los lineamientos que garanticen la protección de los datos personales que son objeto de tratamiento de datos personales a través de los procedimientos de ETS Administración S.A.S., para de esta forma dar cumplimiento de la ley, políticas y procedimientos de atención de derechos de los titulares, criterios de recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión que se dará a los datos personales.

3 Destinatarios

Esta política se aplicará a todas las bases de datos tanto físicas como digitales, que contengan datos personales y que sean objeto de Tratamiento por parte de ETS Administración S.A.S., considerada como responsable. Igualmente, en aquellos casos en que operen como encargadas del tratamiento de datos personales. La política está dirigida a que los clientes, proveedores y empleados en general tengan a su disposición la información necesaria y suficiente sobre los diferentes tratamientos y fines sobre los que serán objeto sus datos, así como los derechos que ellos, como titulares de datos personales, pueden ejercer frente a ETS Administración S.A.S. cuando esta tenga el rol de responsable del tratamiento de sus datos personales. Esta política es de obligatorio

conocimiento y cumplimiento por todas las personas naturales o jurídicas responsables de la administración de bases de datos personales de ETS Administración S.A.S., en especial los administradores delegados y aquellos funcionarios y contratistas que reciben, atienden y dan respuesta directa o indirectamente a las peticiones (consultas o reclamos) de información relacionadas con la ley de protección de datos personales.

4 Alcance o marco de aplicación

La Política de Protección de Datos Personales de ETS Administración S.A.S. se aplicará a todas las Bases de Datos y/o archivos que contengan Datos Personales, que para ETS Administración S.A.S. sean objeto de Tratamiento como responsable y/o encargado del tratamiento de Datos Personales.

El Tratamiento de los Datos Personales se deberá hacer en los términos, condiciones y alcances de la autorización del Titular y/o en aplicación de las normas especiales cuando proceda alguna excepción legal para hacerlo. Cualquier tipo de solicitud, producto del ejercicio de los deberes y derechos consagrados en la política, podrá dirigirse a la Carrera 63B # 32E-25, oficina 108, Balcones del Cerro, de la ciudad de Medellín, Colombia, o al correo servicioalcliente@etsadministracion.com.

Adicional, esta política también tendrá el alcance de dar un trámite expedito y legal a las diferentes solicitudes y reclamaciones hechas por los Titulares de la Información, así como por sus causahabientes u otra persona que cuente con la debida autorización.

Dar cumplimiento a las exigencias de la normatividad vigente en materia de Protección de Datos Personales, así como a cualquier exigencia originada en el principio de responsabilidad demostrada (accountability).

Brindar la debida protección a los intereses y necesidades de los titulares de la información personal tratada por ETS Administración S.A.S.

5 Marco normativo

ETS Administración S.A.S., con el fin de lograr una correcta aplicación de la norma, realiza una constante búsqueda y actualización de las nuevas normas que se aplican sobre el tratamiento y la protección de los datos personales, así como también su jurisprudencia.

Normas que a la fecha se han encontrado:

Constitución Política de Colombia

> “ARTÍCULO 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

> En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.
>
> La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.
>
> Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley."[1]

> Artículo 20: "Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura."[2]

Ley 527 de 1999: "Define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. Así mismo, introduce el concepto de equivalente funcional, firma electrónica como mecanismos de autenticidad, disponibilidad y confidencialidad de la información."[3]

Ley 1266 de 2008: "por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones."[4]

Decreto Reglamentario 1727 de 2009: "Por el cual se determina la forma en la cual los operadores de los bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, deben presentar la información de los titulares de la información."[5]

Ley 1273 de 2009: "Ley por medio de la cual se crea y se protege el bien jurídico de la información y los datos personales. Así mismo, se tipifican conductas penales como daño informático, violación de datos personales, acceso abusivo a sistema informático, interceptación de datos informáticos, hurto por medios informáticos, entre otras."[6]

Sentencia C-748 de 2011[7]: "La cual estudió la exequibilidad de la ley estatutaria 1581 del 2012."

Ley Estatutaria 1581 de 2012: "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."[8]

Decreto Reglamentario 1377 de 2013: "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015."

Decreto 886 de 2014[9]: "Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos."

Circular 02 del 3 de noviembre de 2015: "Adicionar el Capítulo Segundo en el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio. Objeto: impartir instrucciones a los Responsables del Tratamiento de datos personales, personas jurídicas de naturaleza privada inscritas en las Cámaras de Comercio y sociedades de economía mixta, para efectos de realizar la inscripción de sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD)." [10]

Decreto 1074 de 2015 [11]: "Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo".

- Título 2, capítulo 25: reglamentar parcialmente la Ley 1581 de 2012 dictando disposiciones generales de la protección de datos personales.
- Título 2, capítulo 26: "registro nacional de base de datos".
- Título 2, capítulo 27: "contenido mínimo de las historias crediticias".
- Título 2, capítulo 28: "se reglamentan los artículos 12 y 13 de la ley 1266 del 2008".

Circular Externa 001 de 2017 de la Superintendencia de Industria y Comercio, con el asunto: "Modificar los numerales 2.2, 2.3, 2.6 y 2.7 del Capítulo Segundo del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio". [12]

Decreto 090 del 18 de enero de 2018: "Por el cual se modifican los artículos 2.2.2.26.1.2 y 2.2.2.26.3.1 del Decreto 1074 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo". [13]

6 Generalidades

En este capítulo se adoptarán las definiciones y principios necesarios para comprender las Leyes de Tratamiento de Datos en Colombia y este **Manual de Política y Tratamiento de Datos Personales**.

6.1. Definiciones

Las definiciones que serán mencionadas a continuación han sido tratadas por las leyes de protección de datos en Colombia, con el fin de dar orientación al ciudadano y dar las herramientas a quien lea este documento para un mejor entendimiento:

6.1.1. Acceso restringido

Nivel de acceso a la información limitado a parámetros previamente definidos. ETS Administración S.A.S. no hará disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios de comunicación masiva, a menos que se establezcan medidas técnicas que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas autorizadas.

6.1.2. Área responsable de protección de datos

Es el área dentro de la Superintendencia de Industria y Comercio que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales y la implementación del Programa Integral de Protección de Datos Personales.

6.1.3. Área responsable de la atención a peticiones, quejas, reclamos y consultas

Las peticiones, quejas, reclamos y consultas formuladas por los titulares de datos serán atendidas por la Secretaría General a través de la figura del Oficial de Protección de Datos, adscrita a la misma.

6.1.4. 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."

6.1.5. Autorización

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

6.1.6. Base de datos

"Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento."

6.1.7. Calidad del dato

El dato personal sometido a tratamiento deberá ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de datos personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, ETS Administración S.A.S. deberá abstenerse de someterlo a Tratamiento, o solicitar a su Titular la completitud o corrección de la información.

6.1.8. Circulación restringida

Los datos personales sólo serán tratados por aquel personal de ETS Administración S.A.S. o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades. No podrán entregarse Datos Personales a quienes no cuenten con autorización o no hayan sido habilitados por ETS Administración S.A.S. para tratarlos.

6.1.9. Confidencialidad

Elemento de seguridad de la información que permite establecer quiénes y bajo qué circunstancias se puede acceder a la misma.

6.1.10. Dato personal

Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables. Debe entonces entenderse el "dato personal" como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).

6.1.11. 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.

6.1.12. Dato semiprivado

Es aquella información que no es de 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 es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales.

6.1.13. Dato sensible

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.[14]

6.1.14. Derecho de los niños, niñas y adolescentes

En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Sólo podrán tratarse aquellos datos que sean de naturaleza pública.

6.1.15. 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. ETS Administración S.A.S. actúa como encargado del tratamiento de datos personales en los casos en los que, por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta de un responsable del tratamiento.

6.1.16. Información digital

Toda aquella información que es almacenada o transmitida por medios electrónicos y digitales como el correo electrónico u otros sistemas de información.

6.1.17. 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. ETS Administración S.A.S. actúa como responsable del tratamiento de datos personales frente a todos los datos personales sobre los cuales decida directamente, en cumplimiento de las funciones propias reconocidas legalmente.

6.1.18. Titular

“Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.”

6.1.19. Tratamiento

Es cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales que realice ETS Administración S.A.S. o los Encargados del Tratamiento, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

6.2. Principios

Los siguientes principios han sido tomados de la Ley 1581 de 2012 con el fin de cumplir la Ley y dar orientación a las personas que lean este documento, ya que estas son las bases por las cuales ha sido creado. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la ley, regulaciones y normatividad vigente, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

a. **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, decretos reglamentarios y demás disposiciones que la desarrollen.

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 de la ley 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.

g. **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la ley 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.

h. **Principio de confidencialidad:** Todos los funcionarios y contratistas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligados 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. ETS Administración S.A.S. se compromete a tratar los datos personales de los titulares tal y como lo define el literal g) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012, de forma absolutamente confidencial, haciendo uso de estos exclusivamente para las finalidades indicadas en el apartado anterior, siempre que el titular no se haya opuesto a dicho tratamiento. ETS Administración S.A.S. informa que tiene implantadas las medidas de seguridad de índole técnica y

organizativas necesarias que garanticen la seguridad de sus datos personales y eviten su alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado.

i. **Principio de temporalidad:** Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y los términos establecidos anteriormente, se procederá a la supresión de los datos.

j. **Interpretación integral de los derechos constitucionales:** Los derechos se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los derechos constitucionales aplicables.

k. **Principio de necesidad:** Los datos personales tratados deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades perseguidas con la base de datos.

7 Categorías de datos especiales

En la normatividad colombiana se ha hablado de dos categorías especiales, las cuales son:

- Los datos sensibles.
- Los datos de niños, niñas y adolescentes.

En ETS Administración S.A.S. normalmente no son tratados los datos personales de carácter especial, pero se ha decidido traer a colación en este capítulo debido a que puede llegar a presentarse la necesidad de su tratamiento por diferentes causales.

7.1. Datos sensibles

Como dato sensible entendemos aquel que afecta la intimidad de una persona, o también cuando el uso de estos datos personales puede llegar a generar una discriminación hacia la persona que los indique. Entre estos se encuentran los que indican el origen racial o étnico de una persona, el que revele la orientación política, las convicciones ya sean religiosas o filosóficas, el que indique si una persona pertenece 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; también pueden indicarse entre estos los datos relativos a la salud, la vida sexual y los datos biométricos.[15]

7.1.1. Tratamiento de datos sensibles

Los datos sensibles no pueden ser tratados por ninguna persona natural o persona jurídica, a no ser que se den las siguientes condiciones:

a. 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.

b. 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.

c. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

d. 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. [16]

7.1.2. Autorización especial de datos personales sensibles

ETS Administración S.A.S. informará a través de los diversos medios de obtención de la autorización a todos sus titulares que, en virtud de la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, estos no están obligados a otorgar la autorización para el tratamiento de datos sensibles.

En caso de tratamiento de datos relativos a la salud, ETS Administración S.A.S. implementará las medidas necesarias para proteger la confidencialidad de la información. Los datos sensibles biométricos tratados tienen como finalidad la identificación de las personas, la seguridad, el cumplimiento de obligaciones legales y la adecuada prestación de los productos.

7.2. Datos en donde están involucrados los niños y adolescentes

En los datos personales donde los titulares sean niños, niñas y adolescentes, ETS Administración S.A.S. buscará garantizar:

- El interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Los derechos fundamentales primordiales de los niños, niñas y adolescentes.

Se toma en cuenta que el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, a menos que sea de naturaleza pública.

Si en algún momento ETS Administración S.A.S. debe realizar el tratamiento de este tipo de datos personales por cualquier causa legal, pedirá autorización al representante legal del niño, niña o adolescente, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que deberá ser valorada según su capacidad, madurez y autonomía en el asunto.

ETS Administración S.A.S. velará por los derechos de los niños, niñas y adolescentes, así como también el tutor deberá velar por que se respeten estos y se cumpla la ley aplicable al tema.

8 Derechos y deberes

8.1. Derechos que tienen frente a ETS Administración S.A.S. todos los titulares de datos personales

En todos los procesos que conlleven el tratamiento de datos personales, ETS Administración S.A.S. velará por que se respeten los derechos de las personas, asegurándose de que estos sean informados debidamente al momento de solicitar la autorización al titular.

A continuación, se enumeran los derechos de los titulares del tratamiento de los datos personales:

- El titular de los datos personales podrá solicitarle a ETS Administración S.A.S. conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- El titular de los datos personales podrá solicitar prueba de su autorización a ETS Administración S.A.S. para el uso de sus datos, salvo que esta autorización se exceptúe por la ley.
- Con una previa solicitud, el titular deberá ser informado por el responsable o el encargado del tratamiento de los datos personales sobre el uso que se les ha dado a sus datos personales.
- El titular podrá acceder de forma gratuita a los datos personales que dio autorización para su uso a ETS Administración S.A.S., por lo cual se conservará la información que fue tratada en su debido momento. Este derecho podrá ser ejercido siempre y cuando se cumplan los requisitos de la ley y los requisitos especificados en este **Manual y Política de Tratamiento de Datos Personales** de ETS Administración S.A.S.
- El titular podrá revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre y cuando considere que ETS Administración S.A.S. no ha respetado los principios, derechos y garantías constitucionales y legales; esta procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley.
- El titular podrá presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley.[17]
- Estos derechos especificados y los contenidos por la ley podrán ser ejercidos por una serie de personas, ya sea el titular de los datos o un tercero, siempre y cuando sea acreditada su calidad.

A continuación, se enumeran las personas que pueden ejercer estos derechos:

- El titular del tratamiento, sus herederos o causahabientes, siempre y cuando este haya sido acreditado de una forma idónea.
- El representante y/o apoderado del titular del tratamiento, el cual deberá acreditar la calidad de su representación.
- Cuando haya una estipulación del titular a favor de otro o para otro.
- Los derechos de los niños, niñas y adolescentes podrán ser ejercidos sólo por las personas que estén facultadas para representarlos o que la ley autorice.[18]

8.2. El derecho de acceso

El titular de los datos personales podrá consultar de forma gratuita sus datos en ETS Administración S.A.S., siempre y cuando sea al menos una vez al mes, y cada vez que exista una modificación sustancial a la política de tratamiento de la información que haya motivado el tratamiento de los datos personales.

Cuando sea solicitada la información sobre los datos personales con una periodicidad mayor a un mes, ETS Administración S.A.S. podrá cobrar al titular de los datos personales los gastos de envío, reproducción y, en su caso, la certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material.

ETS Administración S.A.S. conservará el soporte de los datos y los presentará ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando esta se los solicite.[19]

8.3. Deberes del titular de los datos personales frente a ETS Administración S.A.S.

El titular de los datos personales debe garantizar a ETS Administración S.A.S. que sus datos son veraces, y deberá realizar la actualización de sus datos personales de una manera oportuna.

En caso de falsedad en la información suministrada por el titular o la falta de actualización oportuna de sus datos personales, ETS Administración S.A.S. se exime de cualquier responsabilidad que se derive de esta situación.

9 Autorización

ETS Administración S.A.S., en cumplimiento de la ley, solicitará de una manera previa e informada la autorización al titular para poder tratar sus datos personales, cuidando de que mínimamente indique:

- La finalidad a la cual serán sometidos los datos personales.
- El carácter facultativo de la persona de responder a las preguntas que traten de datos sensibles o datos de niños, niñas o adolescentes.
- Sus derechos como titular de los datos personales.
- La identificación, dirección física o electrónica del responsable del tratamiento.

Esta autorización por parte del titular del tratamiento de datos personales se podrá manifestar a ETS Administración S.A.S. por medio de conductas inequívocas del titular que permitan concluir a ETS Administración S.A.S., de forma razonable, que se le otorgó la autorización para el tratamiento de los datos personales, usando medios como: escrito, ya sea físico o electrónico, y de forma oral.

ETS Administración S.A.S. conservará la “prueba de la autorización otorgada por los titulares de los datos personales para el tratamiento de estos.”[20]

Se entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización, como cuando, por ejemplo, se remite a la Entidad una hoja de vida para participar en procesos de selección o cuando se ingresa a las instalaciones a sabiendas de la existencia de sistemas de videovigilancia.

9.1. Revocatoria de la autorización[21]

El titular de los datos personales en todo momento podrá solicitarle a ETS Administración S.A.S. revocar la autorización y/o la supresión de sus datos personales, mediante la presentación de un reclamo de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y lo establecido en este **Manual y Política de Tratamiento de Datos Personales** de ETS Administración S.A.S.

La solicitud de revocar la autorización y/o la supresión de sus datos personales por parte del titular no procederá cuando el titular tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos de ETS Administración S.A.S. Si vencido el término legal para realizar esta supresión o revocatoria de la autorización ETS Administración S.A.S. no ha hecho lo pertinente, el titular tendrá derecho a presentar sus reclamos a la Superintendencia de Industria y Comercio.

9.2. Cuándo no es obligatorio pedir la autorización del titular de los datos personales por parte de ETS Administración S.A.S.

- Información requerida por la Entidad, en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.[22]

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes y vigentes.

9.3. Personas a quienes se les puede suministrar la información[23]

ETS Administración S.A.S. podrá suministrar la información del titular de los datos personales, sin autorización de este, a las siguientes personas:

- A los titulares de los datos personales, sus herederos o causahabientes o sus representantes legales, en cualquier momento que estos lo soliciten a ETS Administración S.A.S.
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- A los terceros que haya autorizado el titular de los datos personales o que hayan sido autorizados por la ley.

10 Aviso de privacidad

ETS Administración S.A.S. procederá a informar a los titulares de los datos personales, de manera verbal o escrita, la existencia y las formas de acceder a las políticas de tratamiento de datos personales, así como también el objetivo de recolección y uso de los datos personales.

ETS Administración S.A.S. velará por seguir los lineamientos mínimos que exige la ley con respecto al aviso de privacidad, sobre todo en los artículos 14 y siguientes del Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás leyes que regulen el tema; por lo cual el aviso de privacidad que implemente ETS Administración S.A.S. cumplirá con algunos estándares mínimos, entre ellos:

1. “Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento.
2. El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
3. Los derechos que le asisten al titular.
4. Los mecanismos 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 o en el Aviso de Privacidad correspondiente. En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de Tratamiento de información.” [24]

11 Finalidades para las cuales ETS Administración S.A.S. solicita la autorización de los datos personales

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y de conformidad con las autorizaciones impartidas por los titulares de la información, ETS Administración S.A.S. realizará operaciones o conjuntos de operaciones que incluyen recolección de datos, su almacenamiento, uso, circulación y/o supresión. Este Tratamiento de datos se realizará exclusivamente para las finalidades autorizadas y previstas en la presente Política y en las autorizaciones específicas otorgadas por parte del titular. De la misma forma se realizará Tratamiento de Datos Personales cuando exista una obligación legal o contractual para ello, siempre bajo los lineamientos de las políticas de Seguridad de la Información contempladas.

Por la naturaleza jurídica de ETS Administración S.A.S., en todos los casos los datos personales podrán ser tratados con la finalidad de adelantar los procesos de control y auditorías internas y externas y evaluaciones que realicen los organismos de control.

Así mismo, y en ejecución del objeto social de ETS Administración S.A.S., los datos personales serán tratados de acuerdo con el grupo de interés y en proporción a la finalidad o finalidades que tenga cada tratamiento, como se describe a continuación:

11.1. Usuarios en general

El tratamiento de Datos Personales por parte de ETS Administración S.A.S. tendrá las siguientes finalidades:

a. Controlar las solicitudes relacionadas con los servicios prestados por ETS Administración S.A.S.
b. Remitir las respuestas de las consultas y derechos de petición a los peticionarios.
c. Adelantar los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos que sean solicitados a ETS Administración S.A.S.
d. Enviar comunicaciones y notificaciones a las unidades, edificios, conjuntos residenciales o parcelaciones administradas.

e. Desarrollar e implementar programas de gestión administrativa.

f. Actualizar bases de datos, incluyendo los casos en que se requiera transmitir o transferir a un tercero la información para la validación, depuración, enriquecimiento y homogenización de datos, previo cumplimiento de las exigencias legales.

g. Manejo de la información por parte de proveedores y/o contratistas para las gestiones relacionadas con trámites y servicios definidos en sus respectivos vínculos con ETS Administración S.A.S., y siempre que ello sea estrictamente necesario.

h. Elaborar estudios, estadísticas, encuestas y análisis de tendencias relacionados con los servicios que presta ETS Administración S.A.S.

i. Gestionar la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, contractuales, comerciales y de registros comerciales, corporativos y contables.

j. Prestar los servicios de información a través de los diferentes medios de contacto.

k. Evaluar la calidad de los servicios prestados.

l. Grabación de imágenes o cualquier otro registro que sirva de soporte y evidencia de los eventos realizados.

m. Mejorar las iniciativas promocionales de la oferta de prestación de servicios y actualización de productos de la Entidad.

n. Las demás finalidades que se determinen en procesos de obtención de Datos Personales para su tratamiento, y en todo caso de acuerdo con la Ley y en el marco de las funciones que le son atribuibles a ETS Administración S.A.S.

11.2. Empleados

a. Realizar las actividades necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones legales en relación con los empleados y exempleados de ETS Administración S.A.S.

b. Controlar el cumplimiento de requisitos relacionados con el Sistema General de Seguridad Social.

c. Publicar el directorio corporativo con la finalidad de contacto de los empleados.

d. En caso de datos biométricos capturados a través de sistemas de videovigilancia o grabación, su tratamiento tendrá como finalidad la identificación, seguridad y la prevención de fraude interno y externo.

e. Los datos personales de menores serán tratados con la finalidad de dar cumplimiento a las obligaciones legales.

f. Para el caso de los participantes en convocatorias de selección, los datos personales tratados tendrán como finalidad adelantar las gestiones de los procesos de selección; las hojas de vida se gestionarán garantizando el principio de acceso restringido.

g. Informar y comunicar las generalidades de los eventos desarrollados por ETS Administración S.A.S. por los medios y en las formas que se consideren convenientes.

h. Gestionar los gastos de ETS Administración S.A.S.: pagos de la empresa, emisión de certificados de ingresos y retenciones (personas naturales y jurídicas) y relaciones de pagos.

i. Gestionar el proceso contable de la Entidad.

11.3. Proveedores y contratistas

a. Para todos los fines relacionados con el objeto de los procesos de selección, contractuales o relacionados con estos.

b. Realizar todos los trámites internos y el cumplimiento de obligaciones contables, tributarias y de ley.

c. Gestionar la cadena de gastos de ETS Administración S.A.S.: pagos de la Entidad, emisión de certificados de ingresos y retenciones (personas naturales y jurídicas) y relaciones de pagos.

d. Gestionar el proceso contable de la Entidad.

e. Realizar todas las actividades necesarias para el cumplimiento de las diferentes etapas contractuales en las relaciones con proveedores y contratistas.

f. Expedir las certificaciones contractuales solicitadas por los contratistas de ETS Administración S.A.S. o solicitudes de los entes de control.

g. Mantener un archivo digital que permita contar con la información correspondiente a cada contrato.

h. Las demás finalidades que se determinen en procesos de obtención de Datos Personales para su tratamiento, y en todo caso de acuerdo con la Ley y en el marco de las funciones que le son atribuibles a ETS Administración S.A.S.

12 Áreas o canales por los cuales ETS Administración S.A.S. solicitará información de datos personales

Desde diferentes canales ETS Administración S.A.S. solicitará los datos personales a sus titulares, por lo cual se velará que cada una de las áreas responda por el tratamiento de los datos personales y cumpla con todo lo establecido en la ley y en este **Manual y Política del Tratamiento de Datos Personales**.

- Contabilidad
- Cartera
- Contratación de empleados
- Contratación de proveedores
- Terceros

Dichos canales estarán en cabeza de la administración de ETS Administración S.A.S., por lo cual el administrador es quien velará por los datos personales que se suministren.

13 Transferencia y transmisión internacional de datos personales

ETS Administración S.A.S. podrá transferir y transmitir los datos personales a terceros con quienes tenga relación operativa, que le provean de servicios necesarios para su debida operación, o de conformidad con las funciones establecidas a su cargo en las leyes. En dichos supuestos, se adoptarán las medidas necesarias para que las

personas que tengan acceso a sus datos personales cumplan con la presente Política y con los principios de protección de datos personales y obligaciones establecidas en la Ley.

En todo caso, cuando ETS Administración S.A.S. transmita los datos a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, establecerá cláusulas contractuales o celebrará un contrato de transmisión de datos personales en el que indicará:

a. Alcances del tratamiento.
b. Las actividades que el encargado realizará por cuenta del responsable para el tratamiento de los datos personales.
c. Las obligaciones del Encargado para con el titular y el responsable.

Mediante dicho contrato el Encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones del responsable bajo la política de Tratamiento de la información fijada por este y a realizar el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables vigentes.

Además de las obligaciones que impongan normas aplicables dentro del citado contrato, deberán incluirse las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo encargado:

a. Dar Tratamiento, a nombre del responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
b. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
c. Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

14 Procedimientos

A continuación, se establecen los lineamientos generales aplicados por la Superintendencia de Industria y Comercio con el fin de cumplir con sus obligaciones en cumplimiento de los principios para la administración de datos personales.

Estos lineamientos son complementarios a las políticas, procedimientos o instructivos generales actualmente existentes e implementados, entre los que se encuentran las políticas de gestión de datos e información y el procedimiento de gestión de datos e información, y en ningún momento pretenden reemplazarlos o desconocerlos.

14.1. Tratamiento de la información

Todos los miembros de la Entidad, al realizar las actividades propias de su cargo, asumirán las responsabilidades y las obligaciones que se tienen en el manejo adecuado de la información personal, desde su recolección, almacenamiento, uso, circulación y hasta su disposición final.

14.2. Uso de la información

La información de carácter personal contenida en las bases de datos debe ser utilizada y tratada de acuerdo con las finalidades descritas en el numeral 11 de la presente política.

En caso de que algún área identifique nuevos usos diferentes a los descritos en la presente política de tratamiento de datos personales, deberá informar al Oficial de Protección de Datos Personales, quien evaluará y gestionará, cuando aplique, su inclusión en la presente política.

Igualmente, se deben tomar en consideración los siguientes supuestos:

a. En caso de que un área diferente de la que recolectó inicialmente el dato personal requiera utilizar los datos personales que se han obtenido, ello se podrá hacer siempre que se trate de un uso previsible por el tipo de servicios que ofrece la Entidad y para una finalidad contemplada dentro de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.
b. Cada área debe garantizar que en las prácticas de reciclaje de documentos físicos no se divulgue información confidencial ni datos personales. Por lo anterior, no se podrán reciclar hojas de vida, ni títulos académicos, ni certificaciones académicas o laborales, ni resultados de exámenes médicos ni ningún documento que contenga información que permita identificar a una persona.
c. En caso de que un encargado haya facilitado datos personales o bases de datos a algún área para un fin determinado, el área que solicitó los datos personales no debe utilizar dicha información para una finalidad diferente de la relacionada en la Política de Tratamiento de Datos Personales; al finalizar la actividad, es deber del área que solicitó la información eliminar la base de datos o los datos personales utilizados, evitando el riesgo de desactualización de información o casos en los cuales durante ese tiempo un titular haya presentado algún reclamo.
d. Los funcionarios no podrán tomar decisiones que tengan un impacto significativo en la información personal, o que tengan implicaciones legales, con base exclusivamente en la información que arroja el sistema de información, por lo que deberán validar la información a través de otros instrumentos físicos o de manera manual y, si es necesario, de manera directa por parte del titular del dato.
e. Únicamente los funcionarios y contratistas autorizados pueden introducir, modificar o anular los datos contenidos en las bases de datos o documentos objeto de protección. Los permisos de acceso de los usuarios son concedidos por la Oficina de Tecnología e Informática, de acuerdo con los perfiles establecidos, los cuales serán previamente definidos por los líderes de los procesos donde se requiera el uso de información personal.
f. Cualquier uso de la información diferente al establecido será previamente consultado con el Oficial de Protección de Datos Personales.

14.3. Almacenamiento de información

El almacenamiento de la información digital y física se realiza en medios o ambientes que cuentan con adecuados controles para la protección de los datos. Esto involucra controles de seguridad física e informática, tecnológicos y de tipo ambiental en áreas restringidas, en instalaciones propias y/o centros de cómputo o centros documentales gestionados por terceros.

14.4. Destrucción

La destrucción de medios físicos y electrónicos se realiza a través de mecanismos que no permiten su reconstrucción. Se realiza únicamente en los casos en que no constituya el desconocimiento de norma legal alguna, dejando siempre la respectiva trazabilidad de la acción.

La destrucción comprende información contenida en poder de terceros como en instalaciones propias.

14.5. Procedimiento de gestión de incidentes con datos personales

Se entiende por incidencia cualquier anomalía que afecte o pudiera afectar la seguridad de las bases de datos o la información contenida en las mismas.

En caso de conocer alguna incidencia ocurrida, el usuario debe comunicarla al Oficial de Protección de Datos, que adoptará las medidas oportunas frente al incidente reportado.

El Oficial de Protección de Datos Personales informará de la incidencia a la Delegatura de Protección de Datos Personales de ETS Administración S.A.S., en el módulo habilitado para tal efecto, dentro de los 15 días a partir del conocimiento de esta.

Las incidencias pueden afectar tanto a bases de datos digitales como físicas y generarán las siguientes actividades:

a) Notificación de incidentes

Cuando se presuma que un incidente pueda afectar o haber afectado bases de datos con información personal, se deberá informar al Oficial de Protección de Datos Personales, quien gestionará su reporte en el Registro Nacional de Bases de Datos.

b) Gestión de incidentes

Es responsabilidad de cada empleado, contratista, consultor o tercero reportar de manera oportuna cualquier evento sospechoso, debilidad o violación de políticas que pueda afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos e información personal de ETS Administración S.A.S.

c) Identificación

Todos los eventos sospechosos o anormales, tales como aquellos en los que se observe el potencial de pérdida de reserva o confidencialidad de la información, deben ser evaluados para determinar si son o no un incidente y deben ser reportados al nivel adecuado en la organización.

Cualquier decisión que involucre a las autoridades de investigación y judiciales debe ser tomada por la gerencia. La comunicación con dichas autoridades será realizada por ella misma.

d) Reporte

Todos los incidentes y eventos sospechosos deben ser reportados tan pronto como sea posible a través de los canales internos establecidos por ETS Administración S.A.S.

Si la información sensible o confidencial es perdida, divulgada a personal no autorizado o se sospecha de alguno de estos eventos, el Oficial de Protección de Datos Personales debe ser notificado de forma inmediata.

Los funcionarios deben reportar a su jefe directo y al Oficial de Protección de Datos Personales cualquier daño o pérdida de computadores o cualquier otro dispositivo, cuando estos contengan datos personales en poder de la Entidad.

A menos que exista una solicitud de la autoridad competente debidamente razonada y justificada, ningún funcionario debe divulgar información sobre sistemas de cómputo y redes que hayan sido afectados por un delito informático o abuso de sistema. Para la entrega de información o datos en virtud de orden de autoridad, la Oficina Asesora Jurídica deberá intervenir con el fin de prestar el asesoramiento adecuado.

e) Contención, investigación y diagnóstico

La persona encargada de Protección de Datos Personales debe garantizar que se tomen acciones para investigar y diagnosticar las causas que generaron el incidente, así como también debe garantizar que todo el proceso de gestión del incidente sea debidamente documentado, apoyado por la gerencia de Tecnologías e Informática.

En caso de que se identifique un delito informático, en los términos establecidos en la Ley 1273 de 2009, la persona encargada de Protección de Datos Personales y la Asesora Jurídica reportarán tal información a las autoridades de investigaciones judiciales respectivas.

Durante los procesos de investigación se deberá garantizar la “Cadena de Custodia” con el fin de preservarla en caso de requerirse establecer una acción legal.

f) Solución

La gerencia de Tecnologías e Informática, así como cualquier área comprometida y los directamente responsables de la gestión de datos personales, deben prevenir que el incidente de seguridad se vuelva a presentar, corrigiendo todas las vulnerabilidades existentes.

g) Cierre de incidente y seguimiento

La gerencia de Tecnologías e Informática, juntamente con la persona encargada del manejo de Protección de Datos Personales y las áreas que usan o requieren la información, iniciarán y documentarán todas las tareas de revisión de las acciones que fueron ejecutadas para remediar el incidente de seguridad.

La persona encargada de Protección de Datos Personales preparará un análisis anual de los incidentes reportados. Las conclusiones de este informe se utilizarán en la elaboración de campañas de concientización que ayuden a minimizar la probabilidad de incidentes futuros.

h) Reporte de incidentes ante la SIC como autoridad de control

Se reportarán como novedades los incidentes de seguridad que afecten la base de datos, de acuerdo con las siguientes reglas:

En la parte inferior del menú de cada base de datos registrada en el sistema se presentan dos (2) opciones para informar las novedades.

La violación de los códigos de seguridad o la pérdida, robo y/o acceso no autorizado de información de una base de datos administrada por el Responsable del Tratamiento o por su Encargado deberán reportarse al Registro Nacional de Bases de Datos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que se detecten y sean puestos en conocimiento de la persona o área encargada de atenderlos.

Los líderes de proceso y/o propietarios de activos de información reportarán de forma interna los incidentes asociados a datos personales ante la persona encargada de Protección de Datos Personales, quien dentro del plazo legal procederá a reportarlos ante el Registro Nacional de Bases de Datos.

15 El área encargada de recibir consultas y reclamos

Las personas se podrán dirigir a esta área a través del correo electrónico servicioalcliente@etsadministracion.com, o por escrito en la dirección Carrera 63B # 32E-25, oficina 108, Balcones del Cerro, Medellín.

16 Procedimiento para atender los derechos de los titulares

Los titulares de Datos Personales, sin importar el tipo de vinculación que tengan con ETS Administración S.A.S., pueden ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y/o revocar la autorización otorgada, de acuerdo con el “Procedimiento para actualizar, rectificar y suprimir información y/o revocar autorizaciones PDP”.

16.1. Procedimiento de consultas

ETS Administración S.A.S. y/o los Encargados garantizan a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos, o a sus causahabientes o personas autorizadas, el derecho de consultar toda la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación, conforme se establece en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

Responsable de atención de consultas

La persona encargada de Protección de Datos Personales de ETS Administración S.A.S. será la responsable de recibir y dar trámite a las solicitudes remitidas, en los términos, plazos y condiciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y en las presentes políticas.

Las consultas dirigidas a ETS Administración S.A.S. deberán contener como mínimo la siguiente información:

a. Nombres y apellidos del Titular y/o su representante y/o causahabientes.

b. Lo que se pretende consultar.

c. Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del Titular y/o sus causahabientes o representantes.

d. Firma, número de identificación o procedimiento de validación correspondiente.

e. Haber sido presentada por los medios de consulta habilitados por ETS Administración S.A.S.

Una vez sea recibida la solicitud de consulta de información por parte del Titular de los datos o su representante o tercero debidamente autorizado, a través de los canales establecidos por ETS Administración S.A.S., se procederá a verificar que la solicitud contenga todas las especificaciones requeridas a efectos de poder valorar que el derecho se ejerza por un interesado o por un representante de este, acreditando con ello que se cuenta con la legitimidad legal para hacerlo.

Plazos de respuesta a consultas

Las solicitudes recibidas mediante los anteriores medios serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.

Prórroga del plazo de respuesta

En caso de imposibilidad de atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (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.

16.2. Procedimiento de reclamos

Derechos garantizados mediante el procedimiento de reclamos

a. **Corrección o actualización:** ETS Administración S.A.S. y/o los Encargados garantizarán a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos, o a sus causahabientes, el derecho de corregir o actualizar los datos personales que reposen en sus bases de datos, mediante presentación de reclamación, cuando consideren que se cumplen los parámetros establecidos por la ley o los señalados en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales para que sea procedente la solicitud de corrección o actualización.
b. **Revocatoria de la autorización o supresión de los datos personales:** ETS Administración S.A.S. y/o los Encargados garantizarán a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos, o a sus causahabientes, el derecho de solicitar la revocatoria de la autorización o solicitar la supresión de la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación, cuando consideren que se cumplen los parámetros establecidos por la ley o los señalados en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales. Así mismo, se garantiza el derecho de presentar reclamos cuando adviertan el presunto incumplimiento de la Ley 1581 de 2012 o de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

Responsable de atención de reclamos

La persona encargada de Protección de Datos Personales de ETS Administración S.A.S. será la responsable de recibir y dar trámite a las solicitudes remitidas, en los términos, plazos y condiciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y en las presentes políticas.

Las reclamaciones presentadas deberán contener como mínimo la siguiente información:

a. Nombres y apellidos del Titular y/o su representante y/o causahabientes.

b. Lo que se pretende consultar.

c. Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del Titular y/o sus causahabientes o representantes.

d. Firma, número de identificación o procedimiento de validación correspondiente.

e. Haber sido presentada por los medios de consulta habilitados por ETS Administración S.A.S.

Una vez sea recibida la solicitud de actualización o de rectificación de información por parte del Titular de los datos o su representante o tercero debidamente autorizado, a través de los canales establecidos por ETS Administración S.A.S., esta dará traslado de la misma a la persona encargada de Protección de Datos Personales, quien procederá a verificar que la solicitud contenga todas las especificaciones requeridas a efectos de poder valorar que el derecho se ejerza por un interesado o por un representante de este, acreditando con ello que se cuenta con la legitimidad legal para hacerlo.

Reclamaciones sin cumplimiento de requisitos legales

En caso de que la reclamación se presente sin el cumplimiento de los anteriores requisitos legales, se solicitará al reclamante, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo, que subsane las fallas y presente la información o documentos faltantes.

Desistimiento del reclamo

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Recepción de reclamos que no correspondan a la Entidad

En caso de que ETS Administración S.A.S. reciba un reclamo dirigido a otra organización, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al reclamante.

Inclusión de leyenda en la base de datos

Recibida la reclamación de forma completa, en un término máximo de dos (2) días hábiles contados desde la recepción, ETS Administración S.A.S. incluirá en la base de datos donde se encuentren los datos personales del Titular una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

Plazos de respuesta a los reclamos

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.

Prórroga del plazo de respuesta

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.

Procedimiento de supresión de datos personales

En caso de resultar procedente la supresión de los datos personales del titular de la base de datos conforme a la reclamación presentada, ETS Administración S.A.S. deberá realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información. Sin embargo, el Titular deberá tener en cuenta que en algunos casos cierta información deberá permanecer en registros históricos por cumplimiento de deberes legales de la organización, por lo que su supresión versará frente al tratamiento activo de los mismos y de acuerdo con la solicitud del titular.

17 Seguridad de la información presentada a ETS Administración S.A.S.

ETS Administración S.A.S. hará todo lo posible por garantizar el uso de los datos personales, para lo cual implementará las medidas humanas, técnicas, informáticas y administrativas necesarias, evitando en gran medida la pérdida, cambio, adulteración o uso fraudulento de los datos personales, así como también evitará que otras personas que no sean de ETS Administración S.A.S., o encargados de esta, conozcan los datos personales.

18 Aceptación de esta política de privacidad

El Titular de la Información acepta el tratamiento de sus datos personales conforme a las finalidades de la presente política al ingresar voluntariamente a las instalaciones, al contraer un vínculo laboral, al ser proveedor de bienes o servicios o al contraer cualquier otro vínculo contractual con ETS Administración S.A.S.

19 Capacitación de empleados y contratistas

ETS Administración S.A.S. desarrollará programas anuales de capacitación y concientización en protección de datos personales y seguridad de la información. La empresa debe poner en conocimiento estas políticas por el medio que considere adecuado y, con ello, capacitar a sus empleados y contratistas en la administración de los datos personales con una periodicidad al menos anual, con el fin de medir sus conocimientos sobre el particular.

Los nuevos empleados y contratistas, al momento de vincularse con la empresa, deben recibir capacitación sobre protección de datos personales y seguridad de la información, dejando constancia de su asistencia y conocimiento.

En el desarrollo de los programas de capacitación y concientización se deberá asegurar que los funcionarios, contratistas y terceros conozcan sus responsabilidades con respecto a la protección de datos personales y la seguridad de la información.

Los programas de capacitación serán actualizados de forma periódica. Desde el proceso de Gestión de Talento Humano, juntamente con la persona encargada de Protección de Datos Personales, se definirán los planes de capacitación y evaluación de los empleados de acuerdo con los cambios normativos que se vayan presentando.

20 Datos recolectados antes de la expedición del Decreto 1377 de 2013

Para los datos recolectados antes de la expedición del Decreto 1377 de 2013 (artículo 10, numeral 3 y parágrafo), se tendrá en cuenta lo siguiente:

Los responsables deberán solicitar la autorización de los titulares para continuar con el Tratamiento de sus datos personales del modo previsto en el numeral 9 de esta política, a través de mecanismos eficientes de comunicación, así como poner en conocimiento de estos sus políticas de Tratamiento de la información y el modo de ejercer sus derechos.

Para efectos de lo dispuesto en el ítem anterior, se considerarán como mecanismos eficientes de comunicación aquellos que el responsable o encargado usan en el curso ordinario de su interacción con los Titulares registrados en sus bases de datos.

Si los mecanismos eficientes de comunicación imponen al responsable una carga desproporcionada o es imposible solicitar a cada Titular el consentimiento para el Tratamiento de sus datos personales y poner en su conocimiento las políticas de Tratamiento de la información y el modo de ejercer sus derechos, el Responsable podrá implementar mecanismos alternos, tales como diarios de amplia circulación nacional, diarios locales o revistas, páginas de Internet del responsable, carteles informativos, entre otros, e informar al respecto a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los cinco (5) días siguientes a su implementación.

Con el fin de establecer cuándo existe una carga desproporcionada para el responsable se tendrá en cuenta su capacidad económica, el número de titulares, la antigüedad de los datos, el ámbito territorial y sectorial de operación del responsable y el mecanismo alterno de comunicación a utilizar, de manera que el hecho de solicitar el consentimiento a cada uno de los Titulares implique un costo excesivo y que ello comprometa la estabilidad financiera del responsable, la realización de actividades propias de su negocio o la viabilidad de su presupuesto programado.

A su vez, se considerará que existe una imposibilidad de solicitar a cada titular el consentimiento para el Tratamiento de sus datos personales y poner en su conocimiento las políticas de Tratamiento de la información y el modo de ejercer sus derechos cuando el responsable no cuente con datos de contacto de los titulares, ya sea porque los mismos no obran en sus archivos, registros o bases de datos, o bien porque estos se encuentran desactualizados, incorrectos, incompletos o inexactos.

Si en el término de treinta (30) días hábiles, contado a partir de la implementación de cualquiera de los mecanismos de comunicación antes mencionados, el Titular no ha contactado al Responsable o Encargado para solicitar la supresión de sus datos personales en los términos del Decreto 1377 de 2013, el responsable y encargado podrán continuar realizando el Tratamiento de los datos contenidos en sus bases de datos para la finalidad o finalidades indicadas en la política de Tratamiento de la información, puesta en conocimiento de los titulares mediante tales mecanismos, sin perjuicio de la facultad que tiene el Titular de ejercer en cualquier momento su derecho y pedir la eliminación del dato.

En todo caso, el Responsable y el Encargado deben cumplir con todas las disposiciones aplicables de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

Así mismo, será necesario que la finalidad o finalidades del Tratamiento vigentes sean iguales, análogas o compatibles con aquella o aquellas para las cuales se recabaron los datos personales inicialmente.

21 Autoridad nacional de protección de datos

ETS Administración S.A.S., velando por la efectiva protección de los datos personales de los titulares cuya información compone las bases de datos, pone a disposición del público en general información relacionada con la Delegatura para la Protección de Datos Personales, autoridad competente a nivel nacional que ejerce la vigilancia sobre las actividades de tratamiento desarrolladas en el territorio nacional.

22 Procesos de revisión y auditorías de control

ETS Administración S.A.S. realizará procesos de revisión o auditorías en materia de protección de datos personales, verificando de manera directa o a través de terceros que las políticas y procedimientos se han implementado adecuadamente en la empresa.

Con base en los resultados obtenidos, se diseñarán e implementarán los planes de mejoramiento (preventivos, correctivos y de mejora) necesarios.

Por regla general, ETS Administración S.A.S. realizará estos procesos de revisión con una periodicidad mínima de un año, o de forma extraordinaria ante incidentes graves que afecten la integridad de las bases de datos personales.

Los resultados de la revisión, junto con los eventuales planes de mejoramiento, serán presentados por la persona encargada de Protección de Datos Personales a la Gerencia General para su valoración y aprobación.

23 Aviso de privacidad de tratamiento de datos personales

El aviso de privacidad es una comunicación escrita generada por ETS Administración S.A.S., 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.

ETS Administración S.A.S. cuenta en la oficina con el Aviso de Privacidad, el cual puede ser objeto de consulta. No obstante, al momento de solicitar información del Titular sobre los datos personales, este aviso se le dará a conocer.

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

- Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento.
- El tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad de este.
- Los derechos que le asisten como Titular.

- Los mecanismos 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 o en el Aviso de Privacidad correspondiente.

En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.

24 Vigencia y aviso de posible cambio sustancial en el documento

Este **Manual y Política de Tratamiento de Datos Personales** de ETS Administración S.A.S. rige desde la fecha de su expedición, el **1 de abril de 2022**, y podrá modificarse en cualquier momento, por lo cual se notificará a los titulares de los datos personales o a las personas a quienes se les deba notificar su cambio.

Juan Carlos Arango Tamayo
Representante legal
Dirección: Carrera 63B # 32E-25, oficina 108, Balcones del Cerro, Medellín
Correo: servicioalcliente@etsadministracion.com

Notas y referencias

1. Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia.
2. Artículo 20 de la Constitución Política de Colombia.
3. Ley 15 de 1999.
4. Ley 1266 de 2008.
5. Decreto Reglamentario 1727 de 2009.
6. Ley 1273 de 2009.
7. Sentencia C-748 de 2011.
8. Ley Estatutaria 1581 de 2012.
9. Decreto 886 de 2014.
10. Circular 02 del 3 de noviembre de 2015.
11. Decreto 1074 de 2015.
12. Circular Externa 001 de 2017.
13. Decreto 090 del 18 de enero de 2018.
14. Las definiciones 8 y 9 han sido tomadas del artículo 3 del Decreto 1377 de 2013.
15. Tomado del artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, el cual dice: “Artículo 5. Datos sensibles. Para los propósitos de la presente ley, 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”. Este artículo fue tratado también por el artículo 3, numeral 3, del Decreto 1377 de 2013.

16. Tomado del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, el cual especifica: “Tratamiento de datos sensibles. Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando: a) 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; b) 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; c) 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; d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial; e) 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.”
17. Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012. Derechos de los Titulares. El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos: 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 presente ley; c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento 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 presente ley 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 el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución; f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
18. Artículo 20 del Decreto 1377 de 2013. Legitimación para el ejercicio de los derechos del titular. Los derechos de los Titulares establecidos en la Ley podrán ejercerse por las siguientes personas: 1. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable. 2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad. 3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento. 4. Por estipulación a favor de otro o para otro. Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.
19. Artículo 21 del Decreto 1377 de 2013. Del derecho de acceso. Los responsables y encargados del tratamiento deben establecer mecanismos sencillos y ágiles que se encuentren permanentemente disponibles a los Titulares con el fin de que estos puedan acceder a los datos personales que estén bajo el control de aquellos y ejercer sus derechos sobre los mismos. El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas. Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el responsable solo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.
20. Artículo 8 del Decreto 1377 de 2013. “Prueba de la autorización. Los Responsables deberán conservar prueba de la autorización otorgada por los Titulares de datos personales para el Tratamiento de los mismos.”
21. Artículo 9 del Decreto 1377 de 2013. Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato. Los Titulares podrán en todo momento solicitar al responsable o encargado la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de 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 deben 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. Si vencido el término legal respectivo, el responsable y/o el encargado, según fuera el caso, no hubieran eliminado los datos personales, el Titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales. Para estos efectos se aplicará el procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012.
22. Artículo 10 de la Ley 1581 de 2012. “Casos en que no es necesaria la autorización. La autorización del 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. Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la presente ley.”

23. Artículo 13 de la Ley 1581 de 2012. “Personas a quienes se les puede suministrar la información. La información que reúna las condiciones establecidas en la presente ley podrá suministrarse a las siguientes personas: a) A los 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 terceros autorizados por el Titular o por la ley.”
24. Artículo 15 del Decreto 1377 de 2013. Contenido mínimo del Aviso de Privacidad. El aviso de privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información: 1. Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento. 2. El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo. 3. Los derechos que le asisten al titular. 4. Los mecanismos 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 o en el Aviso de Privacidad correspondiente. En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de Tratamiento de información. No obstante lo anterior, cuando se recolecten datos personales sensibles, el aviso de privacidad deberá señalar expresamente el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que versen sobre este tipo de datos. En todo caso, la divulgación del Aviso de Privacidad no eximirá al Responsable de la obligación de dar a conocer a los titulares la política de tratamiento de la información, de conformidad con lo establecido en este decreto.