



## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

### **METROFFLEX SAS**

#### **JUSTIFICACIÓN**

El presente documento regula el tratamiento de la información personal recolectada y administrada por cualquiera de las áreas de METROFFLEX SAS. Su elaboración responde al cumplimiento de las obligaciones previstas en el decreto 1377 de 2013 y con él se busca garantizar el derecho fundamental de habeas data y todos aquellos regulados mediante la Ley 1581 de 2012.

Esta política documenta y recoge los cambios organizacionales que se han adoptado para plasmar los procedimientos estandarizados de recolección, custodia y tratamiento de los datos personales.

#### **PARTE 1 GENERALIDADES**

**ARTÍCULO 1. LEGISLACIÓN APLICABLE.** Este documento se ha elaborado en desarrollo de las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales”, el Decreto 1377 del 27 de Junio de 2013 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012” y el Decreto 886 de 2014, “Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos”. A estas Políticas le serán aplicables todas las demás normas que complementen o sustituyan las anteriores.

**ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** El presente documento se aplicará única y exclusivamente al tratamiento de los datos de carácter personal que posea y/o que sean recogidos por METROFFLEX SAS, sociedad domiciliada en la Calle 9C Bis No. 29A – 108 – Oficina 301 de la ciudad de Cali.

**ARTÍCULO 3. BASES DE DATOS.** Las políticas y procedimientos consignados en este documento aplican a las bases de datos que posee actualmente y a aquellas que hacia el futuro conforme o recopile METROFFLEX SAS, cuyo período de vigencia se contará desde la fecha de la autorización y hasta el cese de las operaciones de la sociedad.

**ARTÍCULO 4. OBJETO.** El objeto de la creación del presente documento es el de dar entero cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, el cual hace referencia a la adopción de un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar la adecuada atención de reclamos y el adecuado tratamiento de la información, así



como lo estipulado por el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013, que establece la obligatoriedad por parte de los Responsables del Tratamiento de desarrollar sus políticas para el tratamiento de los datos personales y velar porque los Encargados del Tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas, y el Decreto 886 de 2014, que regula lo relacionado al Registro Nacional de Bases de Datos.

Así mismo, tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza METROFFLEX SAS, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido en la ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios.

**ARTÍCULO 5. DEFINICIONES.** Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente documento y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3° de la Ley 1581 de 2012, se entiende por:

- a. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- b. **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.
- c. **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- d. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- e. **Dato público:** Es el dato que no sea semi-privado, 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, boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas, que no estén sometidas a reserva.
- f. **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.
- g. **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.

- h. **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.
- i. **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.
- j. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- k. **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.
- l. **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.
- m. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.

**ARTÍCULO 6. PRINCIPIOS.** Los principios que se establecen a continuación, constituyen los parámetros generales que serán respetados por METROFFLEX SAS en los procesos de recolección, uso y tratamiento de datos personales.

- a. **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** METROFFLEX SAS, cooperará con las autoridades competentes en materia protección de datos para garantizar el cumplimiento de las leyes.
- b. **Principio de finalidad:** El uso, almacenamiento y tratamiento deben tener un fin específico e informado al titular en forma previa a su entrega.
- c. **Principio de libertad:** El tratamiento sólo se podrá llevar a cabo 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 transparencia:** METROFFLEX SAS pondrá a disposición de los titulares todos los mecanismos idóneos con el fin de suministrar la información acerca de la existencia de datos que les conciernan, en cualquier momento y sin restricciones.
- e. **Principio de veracidad o calidad:** En todo momento la información contenida en las bases de datos será veraz e inequívoca, completa, exacta y actualizada. No se utilizarán datos incompletos o fraccionados que puedan inducir a un error. El Titular podrá solicitar en cualquier momento la corrección, actualización o supresión de la información.
- f. **Principio de acceso y circulación restringida:** Los datos personales, salvo la información pública, no estarán disponibles en ningún medio de divulgación o comunicación masiva en respeto del derecho a la privacidad, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados. METROFFLEX SAS, no venderá ni compartirá la información por fuera de los límites y condiciones previstas en este reglamento.
- g. **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por parte de METROFFLEX SAS, se deberá proteger mediante el uso de 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:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

## ARTÍCULO 7. TRATAMIENTO Y FINALIDADES.

Los Datos Personales tratados por METROFFLEX SAS deberán someterse estrictamente a las finalidades que se señalan a continuación. Así mismo los Encargados o terceros que tengan acceso a los Datos Personales por virtud de Ley o contrato, mantendrán el Tratamiento dentro de las siguientes finalidades:

- a. Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de la compañía.
- b. Cumplir con los procesos internos de la compañía en materia de administración de proveedores y contratistas.
- c. Cumplir los contratos de servicios celebrados con los clientes.



- d. Utilizar los Datos Personales para mercadeo y/o comercialización de nuevos servicios o productos.
- e. Las demás finalidades que determinen los Responsables en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento y que sean comunicadas a los Titulares en el momento de la recolección de los datos personales.
- f. Las demás finalidades que determinen los Responsables en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, así como a las políticas de la compañía.

## PARTE 2 AUTORIZACIÓN

**ARTÍCULO 8. AUTORIZACIÓN.** En concordancia con lo previsto en la ley 1581 de 2012 y el decreto reglamentario 1377 de 2013, el uso, la recolección y el almacenamiento de datos personales por parte de METROFFLEX SAS, debe contar con una autorización donde se manifieste el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Para efectos del ejercicio de los derechos antes descritos tanto el Titular como la persona que lo represente deberá demostrar su identidad y, de ser el caso, la calidad en virtud de la cual representa al Titular.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Los derechos de los menores de edad serán ejercidos por medio de las personas que estén facultadas para representarlos.

**ARTÍCULO 9. FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN.** METROFFLEX SAS, pondrá en funcionamiento todos los mecanismos idóneos con el fin de permitir a los Titulares otorgar su autorización para el Tratamiento de datos personales. La autorización puede constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o a través de un mecanismo técnico o tecnológico idóneo mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del Titular, los datos nunca hubieren sido recolectados y almacenados en la base de datos.

**ARTÍCULO 10. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN.** METROFFLEX SAS, adoptará las medidas necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo la autorización por parte de los Titulares de datos personales para el Tratamiento de los mismos.

### **PARTE 3 DERECHOS Y DEBERES**

**ARTÍCULO 11. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.** El Titular de la información recopilada por METROFFLEX SAS, tendrá los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a METROFFLEX SAS, en su condición de Responsable del Tratamiento.
- b. Solicitar la prueba de la autorización otorgada a METROFFLEX SAS, en su condición de Responsable del Tratamiento.
- c. Ser informado por METROFFLEX SAS, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y decreto reglamentario 1377 de 2013, emitido por el Ministerio de comercio, Industria y turismo, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento.
- 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.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

**ARTÍCULO 12. DEBERES DE METROFFLEX EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.** En su condición de responsable de la información, METROFFLEX SAS es consciente de la importancia de observar las políticas y protocolos tendientes a proteger los datos personales de los Titulares, toda vez que los mismos son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas mismas pueden decidir sobre el uso que se va a dar a dichos datos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 886 de 2014 y las demás normas aplicables sobre protección de datos personales. De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y los artículos 21 y 22 del Decreto 1377 de 2013, METROFFLEX SAS se compromete a cumplir a cabalidad y de forma permanente con los deberes que a continuación se mencionan:

- a. Garantizar al Titular, de forma indefinida y permanente, el pleno y efectivo ejercicio de sus derechos referidos a sus datos personales.
- b. Conservar la información bajo estrictas medidas de seguridad con el fin de impedir pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c. Realizar oportunamente, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- d. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- e. Tramitar las consultas y reclamos interpuestos por los Titulares de la información, en los términos que para ello tienen fijados los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012.

- f. Cuando se eleve petición, queja o reclamo a través de carta, se insertará en la base de datos el texto: “Reclamo en trámite” y el motivo del mismo, hasta que se emita una respuesta al titular de la información.
- g. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que con ocasión de sus labores como empleados de METROFFLEX SAS deban tener dicho acceso, teniendo en cuenta que todos los trabajadores y/o contratistas de la empresa que tengan acceso a dicha información deben tener suscrito un acuerdo de confidencialidad y no competencia, bajo el cual se responsabilizan del manejo de la misma, con previa revisión de los permisos autorizados dentro de la empresa, tanto a nivel de cargo como a nivel del sistema.
- h. Informar oportunamente a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los protocolos de seguridad de la información y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- i. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **PARTE 4 PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA Y RECLAMACIÓN**

**ARTÍCULO 13. CONSULTAS.** De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013, los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, METROFFLEX SAS garantizará el derecho de consulta, suministrando a los Titulares, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales METROFFLEX SAS garantiza:

- a) Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- b) Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad.
- c) Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.

Las solicitudes de consulta serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible 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.

**ARTÍCULO 14. RECLAMOS.** De conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, el Titular o sus causahabientes que consideren que la información

contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 u cualquier otra norma aplicable, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes condiciones:

- a. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene el Responsable una leyenda que diga "Reclamo en trámite" y el motivo del mismo. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- b. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término, se informará al interesado, antes del vencimiento del referido plazo, los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**ARTÍCULO 15. IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A REALIZAR CONSULTAS Y PRESENTAR RECLAMOS.** En cualquier momento y de manera gratuita el Titular o su representante podrán solicitar a METROFFLEX SAS la consulta, rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad o apoderamiento, según aplique.

1. El Titular puede realizar solicitudes por medio escrito, verbal o presencial en la sede de atención ubicada en la Calle 9C Bis No. 29A-108 Oficina 301 del Barrio Champagnat de la ciudad de Cali, de lunes a viernes, entre las 8:00 am y 6:00 pm. También se podrá realizar la solicitud a través del correo electrónico [ppuentes@metrofflex.com](mailto:ppuentes@metrofflex.com) o a través de los teléfonos 382 78 99 y 301 439 30 27.
2. Las solicitudes presentadas deben incluir como mínimo la siguiente información:
  - a. El nombre, domicilio del titular y medio de contacto para recibir la respuesta como teléfono, correo electrónico y dirección de residencia.
  - b. Número de cédula o documento de identificación.
  - c. Explicación precisa de los hechos que dan lugar a su solicitud (consulta o reclamo) o de la petición o solución pretendida.

## **PARTE 5 DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO 16.** METROFFLEX SAS designa al Departamento Administrativo para cumplir con la función de protección de datos personales. Dicho departamento dará trámite a las solicitudes de los Titulares, con previo conocimiento de las mismas a través de los





distintos medios destinados para tal fin, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012.

**PARÁGRAFO.** METROFFLEX SAS designa a la Dirección Financiera como responsable de la adopción e implementación las obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.

**ARTÍCULO 17. VIGENCIA.** La presente política, en su versión No. 1, rige a partir de la fecha de aprobación por parte del Representante Legal, el día 1 de noviembre del año 2016.