

# Manual de Política de Tratamiento de Datos Personales

---

Versión 2018.02



# Manual de Política de Tratamiento de Datos Personales

---

## Contenido

1. PRESENTACIÓN.....	4
2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	4
3. MARCO LEGAL.....	5
4. ALCANCE.....	5
5. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS.....	6
5.1. Finalidades Generales Para el Tratamiento de Datos .....	6
5.2. Finalidades Para el Tratamiento de Datos de Clientes.....	7
5.3. Finalidades Para el Tratamiento de Datos de Benefactores .....	8
5.4. Finalidades Para el Tratamiento de Datos de Proveedores .....	8
5.5. Finalidades Generales Para el Tratamiento de Datos de Empleados.....	9
5.6. Finalidades Generales Para el Tratamiento de Datos de Miembros de Junta Directiva..	9
6. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES .....	10
6.1. Derechos Del Titular Del Dato .....	10
6.2. Derechos de los Niños y Adolescentes .....	11
6.3. Personas Autenticadas para Ejercer los Derechos del Titular .....	12
7. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR .....	12
8. DATOS RECOLECTADOS ANTES DE LA EXPEDICIÓN DEL DECRETO 1377 DE 2013 .....	12
9. AVISO DE PRIVACIDAD (art. 14 Decreto 1377 de 2013).....	13
10. MECANISMOS PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS DEL TITULAR .....	14
PQRS: Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias .....	14
11. TÉRMINOS DE PROCEDIBILIDAD (art. 14 Ley 1581 de 2012) .....	15
11.1. Términos de Procedibilidad Para la Pregunta .....	15
11.2. Términos De Procedibilidad Para Los Reclamos.....	15

# Manual de Política de Tratamiento de Datos Personales

Versión 2017.01

11.3. Términos De Procedibilidad Para Corrección, Actualización O Supresión De Datos .....	16
12. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN .....	16
13. REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD .....	17
14. LIMITACIONES TEMPORALES .....	17
15. DEFINICIONES.....	17
16. PRINCIPIOS .....	19
17. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	20
18. MODIFICACIONES A LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	20
19. REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	20
20. VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	21

## 1. PRESENTACIÓN

Con el fin de dar cumplimiento a la Ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, la **FUNDACIÓN INFANTIL SANTIAGO CORAZÓN**, identificada con NIT. 800039776-8, que en adelante se llamará **SANTIAGO CORAZÓN**, propende por hacer efectiva la garantía constitucional de protección a la intimidad personal y familiar y a la libertad de recibir información veraz e imparcial, a fin de que toda persona tenga la facultad para conocer, actualizar y rectificar la información concerniente a sí misma y que se recopile en sus bases de datos, para lo cual adopta el presente **MANUAL DE POLÍTICA DE TRATAMIENTO DATOS PERSONALES**, bajo el cual se formulan los lineamientos en relación con la recolección, uso y transferencia de datos personales que se realiza de la información personal, en virtud de la autorización otorgada por los titulares de la información, para adelantar dicha administración y tratamiento: términos, condiciones, finalidades y los procedimientos para el ejercicio de los derechos del titular de la información personal, que en adelante será llamado **EL TITULAR DEL DATO**. Información que SANTIAGO CORAZÓN recolecta en ejercicio de su actividad económica.

Conforme a lo previsto en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia y en la legislación que regula el tratamiento de datos personales (Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y todas aquellas normas que las reglamenten, adicionen, deroguen o modifiquen), SANTIAGO CORAZÓN garantiza que la información personal se **obtiene directamente del titular** de los datos, quien deberá suministrar voluntariamente su consentimiento previo, expreso y calificado.

El Titular del Dato inscribe su información de manera libre y voluntaria ante SANTIAGO CORAZÓN y certifica conocer y aceptar los términos del Manual de Política de Tratamiento Datos, que se aplicará a cualquier medio de registro de información personal, y que se encuentra expuesto de manera pública y asequible en el portal web de SANTIAGO CORAZÓN.

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La siguiente información identifica plenamente al Responsable del Tratamiento, quien suscribe la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

**RAZÓN SOCIAL:** el responsable del tratamiento de sus datos personales es la **FUNDACIÓN INFANTIL SANTIAGO CORAZÓN**, entidad sin ánimo de lucro, reconocida con personería jurídica expedida por la Gobernación de Antioquia con Resolución N°35996 del 27 de junio de 1988, y registrada ante la Cámara de Comercio de Medellín el 5 de abril de 1997 en el libro 1º, bajo el N° 1449, con matrícula mercantil N° 21-001331-22.

**DOMICILIO Y DIRECCIÓN:** SANTIAGO CORAZÓN tiene su domicilio en la ciudad de Medellín, en la carrera 43 A N° 6 Sur 15 oficina 9954, Centro Comercial Oviedo.

**CORREO ELECTRÓNICO:** [santiagocorazon@santiagocorazon.org](mailto:santiagocorazon@santiagocorazon.org)

**PORTAL WEB:** [www.santiagocorazon.org](http://www.santiagocorazon.org)

**TELÉFONO:** (4) 3117063

SANTIAGO CORAZÓN administra el Tratamiento de Datos Personales; sin embargo, se reserva el derecho de delegar el tratamiento a un tercero, garantizando el cumplimiento de la presente Política de Tratamiento y la confidencialidad de los datos que se almacenan.

### 3. MARCO LEGAL

- Artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia. derechos a la intimidad y a la libertad de expresión y de recibir información veraz e imparcial.
- Ley 1266 de 2008 – Garantías al ejercicio pleno y efectivo del Derecho de Habeas Data, manejo de la información contenida en bases de datos personales.
- Ley 1581 de 2012 - Disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010.
- Decretos reglamentarios 1377 de 2013 – 886 de 2014, Incorporados en el Decreto único 1074 de 2015 capítulos 25 y 26.
- Circular 02 de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Decreto N° 1759 del 8 de noviembre de 2016.
- Sentencias C – 1011 de 2008 y C - 748 del 2011 de la Corte Constitucional.

### 4. ALCANCE

La presente política será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos de SANTIAGO CORAZÓN cuyo titular sea una *persona natural*.

SANTIAGO CORAZÓN no requiere el uso de datos sensibles tales como origen racial o étnico, ni de carácter político, religioso, vida sexual, condiciones o antecedentes de salud, perfil

socio-económico o pertenencia a grupos sociales o sindicales, por lo que el registro de información del Titular de la Información jamás requerirá brindar este tipo de información en cumplimiento del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012.

El alcance de la autorización del Titular del Dato faculta a SANTIAGO CORAZÓN para el envío de correos electrónicos y/o mensajes de texto al teléfono móvil. En caso de no estar de acuerdo con este ítem de la autorización, podrá informarlo al correo designado para PQRS, a fin de que la información personal se administre pero no se haga uso de estos canales de comunicación.

## 5. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS

La autorización del Titular del Dato, permitirá a SANTIAGO CORAZÓN recolectar, transferir, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir, actualizar y transmitir con los siguientes fines citados a continuación:

### 5.1. Finalidades Generales Para el Tratamiento de Datos

- a) Permitir la participación del Titular del Dato en actividades de mercadeo y promocionales, y las diversas actividades y eventos realizados por SANTIAGO CORAZÓN;
- b) Celebración y ejecución de contratos suscritos por SANTIAGO CORAZÓN;
- c) Cumplimiento de obligaciones contractuales;
- d) Evaluación de la calidad del servicio, realizar estudios de mercado y análisis estadísticos para usos internos;
- e) Soporte en procesos de auditoria externa/interna;
- f) Envío/Recepción de mensajes con fines comerciales, publicitarios y/o de atención al cliente;
- g) Registro de la información de los contratistas, clientes, empleados y proveedores en la base de datos de SANTIAGO CORAZÓN;
- h) Contacto con los contratistas, clientes, empleados y proveedores para el envío de información relacionado con la relación contractual, comercial y obligacional a que tenga lugar;
- i) Con propósitos de seguridad o prevención de fraude;

- j) Para proporcionarle un efectivo servicio al cliente;
- k) Dar respuesta a preguntas, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas por el Titular del Dato;
- l) Envío de información de interés general;
- m) Transmitir los Datos Personales a las demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los Datos Personales;
- n) Envío de información a entidades gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de la misma y en los casos en que obligue la ley;
- o) Cualquier otra finalidad que resulte en el desarrollo del objeto social de SANTIAGO CORAZÓN;
- p) Bajo ninguna circunstancia y por ningún motivo SANTIAGO CORAZÓN comercializará la información contenida en sus Bases de Datos.

### 5.2. Finalidades Para el Tratamiento de Datos de Clientes

El tratamiento de los datos personales proporcionados por los **Clientes** de SANTIAGO CORAZÓN, tendrán la siguiente finalidad:

- a) Registro e identificación de Clientes;
- b) Actualización de datos entregados por el Titular;
- c) Para cumplir las obligaciones contraídas por SANTIAGO CORAZÓN, con sus Clientes;
- d) Enviar información sobre cambios en las condiciones de los servicios ofrecidos por SANTIAGO CORAZÓN;
- e) Enviar información sobre eventos relacionados con nuestra actividad en pro del bienestar de los niños sin recursos económicos y con afecciones del corazón;
- f) Para el fortalecimiento de las relaciones con nuestros Clientes, mediante el envío de información relevante para sus intereses;
- g) Envío de información a entidades gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de la misma y en los casos en que obligue la ley.

### 5.3. Finalidades Para el Tratamiento de Datos de Benefactores

El tratamiento de los datos personales proporcionados por los **Benefactores** de SANTIAGO CORAZÓN, tendrán la siguiente finalidad:

- a) Registro e identificación de sus Benefactores;
- b) Actualización de datos entregados por el Titular;
- c) Enviar información sobre cambios en las condiciones de los servicios ofrecidos por SANTIAGO CORAZÓN;
- d) Enviar certificados de donación;
- e) Realizar control y seguimiento de donaciones;
- f) Enviar información sobre eventos y programas de apoyo, relacionados con nuestra actividad en pro del bienestar de los niños sin recursos económicos y con afecciones del corazón;
- g) Para el fortalecimiento de las relaciones con nuestros Benefactores, mediante el envío de información relevante para sus intereses;
- h) Envío de información a entidades gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de la misma y en los casos en que obligue la ley.

### 5.4. Finalidades Para el Tratamiento de Datos de Proveedores

El tratamiento de los datos personales proporcionados por los **Proveedores** de SANTIAGO CORAZÓN, tendrán la siguiente finalidad:

- a) Para invitarlos a participar en procesos de selección y conocer sus propuestas comerciales;
- b) Para la evaluación del cumplimiento de las obligaciones contraídas con la SANTIAGO CORAZÓN;
- c) Para hacer el registro en los sistemas de SANTIAGO CORAZÓN: área contable, registro de proveedores, autorización de medios de pagos, otros requeridos en el desarrollo del objeto social de SANTIAGO CORAZÓN;
- d) Para procesar sus pagos y verificar saldos pendientes.
- e) Envío de información a entidades gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de la misma y en los casos en que obligue la ley.



### 5.5. Finalidades Generales Para el Tratamiento de Datos de Empleados

El tratamiento de los datos personales proporcionados por los **Empleados** de SANTIAGO CORAZÓN, tendrá la siguiente finalidad:

- a) Realización del proceso de selección de personal;
- b) Establecer una relación contractual;
- c) Cumplir el proceso de afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral;
- d) Efectuar los procesos de pago derivados de la ejecución del contrato laboral y/o su terminación, de acuerdo a la ley aplicable;
- e) Registrar los medios de pago autorizados por el empleado;
- f) Desarrollar las actividades propias de la gestión del talento humano;
- g) Notificar a contactos autorizados en caso de emergencias durante el horario de trabajo o con ocasión del desarrollo del mismo;
- h) Ejercer la defensa ante acciones legales, cumplir con exigencias judiciales o de otras autoridades competentes, derivadas de la vinculación contractual;
- i) Envío de información a entidades gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de la misma y en los casos en que obligue la ley.

### 5.6. Finalidades Generales Para el Tratamiento de Datos de Miembros de Junta Directiva

Los datos e información personal de las personas naturales con calidad de Miembros de la Junta Directiva de SANTIAGO CORAZÓN, se considerará información reservada, y tendrá la siguiente finalidad:

- a) Para el reconocimiento de sus derechos y funciones como Miembros de Junta Directiva de SANTIAGO CORAZÓN;
- b) Para la difusión de información relacionada con SANTIAGO CORAZÓN;
- c) Para la citación a reuniones, encuentros y compromisos concernientes a sus funciones y derechos;
- d) Ejercer la defensa ante acciones legales, cumplir con exigencias judiciales o de otras autoridades competentes, derivadas de su vínculo con SANTIAGO CORAZÓN;
- e) Envío de información a entidades gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de la misma y en los casos en que obligue la ley.

Los Datos Personales recolectados serán usados única y estrictamente bajo las finalidades señaladas. Esta información no será vendida, cedida, transmitida o divulgada fuera de SANTIAGO CORAZÓN, salvo que:

- Se cuente con autorización expresa y escrita del Titular del Dato.
- Sea imprescindible para ejecutar funciones requeridas para el desarrollo de nuestro objeto social.
- En casos requeridos o permitidos por la ley.

## 6. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

Los procedimientos establecidos en la presente Política de Protección de Datos, garantizan el cumplimiento de los derechos del Titular del Dato en cumplimiento del artículo 8 de la Ley 1581 de 2012.

### 6.1. Derechos Del Titular Del Dato

- a) Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Este derecho se puede ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada para el Tratamiento de sus Datos Personales. Excepto cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012;
- c) Ser informado por SANTIAGO CORAZÓN, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento, SANTIAGO CORAZÓN o el 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.

### 6.2. Derechos de los Niños y Adolescentes

Esta Política de Tratamiento de Datos, asegura el respeto a los derechos prevalentes de los niños y adolescentes.

SANTIAGO CORAZÓN no realizará tratamiento de Datos Personales de menores de edad, excepto aquellos datos que sean de naturaleza pública, caso en el que según el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, no se requiere de autorización del titular:

- 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;
- f) Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la presente ley;
- g) Responder y respetar el interés superior de los menores;
- h) Asegurar el respeto de los derechos fundamentales de los menores.

En el caso excepcional en que SANTIAGO CORAZÓN requiera realizar el Tratamiento de Datos Personales de niños, niñas y adolescentes, lo hará bajo el estricto cumplimiento de los siguientes criterios:

- La finalidad del tratamiento atenderá al interés superior de los niños, niñas y adolescentes;
- Se garantizará el respeto de los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes;
- Se contará con la autorización previa, expresa y voluntaria otorgada por el representante legal de los niños, niñas o adolescentes.

## 6.3. Personas Autenticadas para Ejercer los Derechos del Titular

Los derechos de los Titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el Titular.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.

## 7. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

SANTIAGO CORAZÓN al momento de la recolección del dato, solicitará al Titular su autorización para la recolección y tratamiento, dando a conocer la finalidad del tratamiento y el acceso al Manual de Políticas de Tratamiento de Datos Personales.

SANTIAGO CORAZÓN podrá acceder a la recolección de Datos Personales por medios físicos, escritos, orales, digitales y/o técnicos automatizados que permitan recibir y conservar la autorización otorgada de manera libre, previa, expresa, voluntaria y debidamente informada del Titular del Dato.

## 8. DATOS RECOLECTADOS ANTES DE LA EXPEDICIÓN DEL DECRETO 1377 DE 2013

Conforme a lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, SANTIAGO CORAZÓN gestionará las autorizaciones de cada Titular registrado en sus bases de Datos, con el fin de informarle sus derechos y darle a conocer la presente Política de Tratamiento de Datos Personales. Para los casos en que sea imposible solicitar el consentimiento firmado, SANTIAGO CORAZÓN hará uso de mecanismos alternos tales como información a través de correo electrónico y publicación en su sitio web (art. 10 numeral 3 Decreto 1377 de 2013), a fin de que los Titulares puedan hacer ejercicio de su derecho a ser informados y su derecho a conocer, actualizar, modificar, rectificar y suprimir la información concerniente a sus datos personales.

## 9. AVISO DE PRIVACIDAD (art. 14 Decreto 1377 de 2013)

SANTIAGO CORAZÓN informará por medio de un **Aviso de Privacidad**, a los Titulares de los Datos, sobre la existencia de sus políticas y la forma de acceder a las mismas, de manera oportuna. Sin embargo, siempre será deber de SANTIAGO CORAZÓN informar sobre la finalidad y el tratamiento de los Datos Personales al momento de su recolección.

El Aviso de Privacidad, mediante el cual se informará sobre las Políticas de Tratamiento de Datos a los Titulares de la información, será el siguiente:

“LA FUNDACIÓN INFANTIL SANTIAGO CORAZÓN, en desarrollo de su objeto social requiere recolectar, almacenar y tratar Datos Personales. Por tal motivo y en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, se permite informarle que:

1. Se requiere de su autorización previa, expresa y voluntaria para el Tratamiento de sus Datos Personales.
2. El Tratamiento consiste en recolectar, transferir, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir, actualizar y transmitir sus Datos Personales.
3. Bajo ninguna circunstancia y por ningún motivo LA FUNDACIÓN INFANTIL SANTIAGO CORAZÓN comercializará la información contenida en sus Bases de Datos.
4. Usted tiene derecho a conocer, actualizar, modificar, rectificar y suprimir la información concerniente a sus datos personales.
5. Usted podrá negarse a entregar información relacionada con datos sensibles o que vinculen a niños y adolescentes.
6. Usted podrá Consultar el Manual de Tratamiento de Políticas de Datos Personales en el sitio web: [www.santiagocorazon.org](http://www.santiagocorazon.org)
7. De acuerdo al artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, LA FUNDACIÓN INFANTIL SANTIAGO CORAZÓN queda autorizado de manera expresa e inequívoca para conservar su información, a no ser que Usted manifieste lo contrario de manera directa, expresa e inequívoca dentro de los **treinta (30) días hábiles** contados a partir del recibo del presente comunicado, al correo electrónico: [comunicaciones@santiagocorazon.org](mailto:comunicaciones@santiagocorazon.org) ; sin embargo, usted podrá revocar esta autorización en el momento en que considere oportuno, manifestando su voluntad al correo electrónico en relación”

## 10. MECANISMOS PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS DEL TITULAR

### PQRS: Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias

En ejercicio de sus derechos, el Titular del Dato podrá:

- Realizar consultas, preguntas, presentar quejas, reclamos y sugerencias.
- Conocer, actualizar, modificar, rectificar y suprimir la información concerniente a sus datos personales.
- Revocar la autorización de Tratamiento de Datos Personales otorgada a SANTIAGO CORAZÓN.

#### 10.1. Recepción de Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias

El Titular del Dato podrá presentar su consulta atendiendo las siguientes especificaciones:

- a) **Medio de consulta:** las consultas serán atendidas únicamente vía correo electrónico en el siguiente mail:

[comunicaciones@santiagocorazon.org](mailto:comunicaciones@santiagocorazon.org)

- b) La petición deberá contener:

- Nombres y Apellidos completos del Titular del Dato.
- Tipo y número de identificación del Titular del Dato.
- Descripción de la consulta o petición, queja, reclamo o sugerencia.
- Dirección de residencia.
- Correo electrónico.
- Teléfono de contacto.

- c) El Titular o sus causahabientes deberán acreditar su identidad, la de su representante, la representación o estipulación a favor de otro o para otro. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

### **11. TÉRMINOS DE RESPUESTA** (art. 14 Ley 1581 de 2012)

#### **11.1. Términos Para Responder Preguntas**

- a) La pregunta será atendida en un período no superior a los diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recepción;
- b) Cuando no fuere posible atender la pregunta en este lapso de tiempo, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días hábiles, explicando los motivos de la demora, indicando la fecha prevista para la respuesta y dando solución en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

#### **11.2. Términos Para Solucionar Reclamos**

- a) El reclamo deberá atender los requisitos generales citados en el presente Manual de Política de Tratamiento de Datos Personales, capítulo 10;
- b) Deberá incluir la descripción de los hechos que lo ocasionan, fecha y lugar de los hechos, anexando los documentos que se quieran hacer valer;
- c) En el caso de que el reclamo resulte incompleto, SANTIAGO CORAZÓN requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de su reclamo;
- d) El reclamo será atendido en un período no superior a los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción;

- e) Cuando no fuere posible atender el reclamo en este lapso de tiempo, se informará al interesado antes del vencimiento de los quince (15) días hábiles, explicando los motivos de la demora, indicando fecha prevista para la respuesta y dando solución en un término no superior a los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### 11.3. Términos Para Corrección, Actualización O Supresión De Datos

- a) La solicitud de corrección, actualización y/o supresión de Datos Personales, deberá atender los requisitos generales citados en el presente Manual de Política de Tratamiento de Datos Personales, capítulo 10;
- b) No habrá lugar a la supresión parcial o total de datos, en vigencia de un deber legal o contractual con el Titular del Dato; cuando con ello se obstaculice actuaciones judiciales, administrativas, fiscales, o que guarden relación con investigación y persecución de delitos, o cuando sean necesarios para la protección de intereses jurídicamente tutelados del Titular del Dato; para realizar acción de interés público o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular;
- c) La solicitud de corrección, actualización y/o supresión de Datos Personales tendrán respuesta en un término no superior a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud;
- d) Cuando no fuere posible atender el reclamo en este lapso de tiempo, se informará al interesado antes del vencimiento de los quince (15) días hábiles, explicando los motivos de la demora, indicando fecha prevista para la respuesta y dando solución en un término no superior a los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## 12. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

El Titular podrá en cualquier momento, revocar total o parcialmente el consentimiento otorgado a SANTIAGO CORAZÓN para el Tratamiento de sus Datos Personales, siempre y cuando no lo impida disposición legal o las contenidas en el numeral 8.3 literal b, de la presente Política de Tratamiento de Datos.



La solicitud de revocatoria deberá seguir los requisitos exigidos para PQRS contenidos en el capítulo 10, especificando si la revocatoria de su autorización es parcial o total e indicando el motivo de su inconformidad.

### 13. REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD

El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo SANTIAGO CORAZÓN.

### 14. LIMITACIONES TEMPORALES

SANTIAGO CORAZÓN solo podrá recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con 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. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, procederá a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

### 15. DEFINICIONES

La presente política de tratamiento de datos personales, hace uso de las definiciones plasmadas en este capítulo, en concordancia con la normatividad vigente<sup>1</sup>. Es importante que el Titular del Dato conozca de los siguientes términos a fin de una mejor comprensión del presente documento:

**Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.

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

---

<sup>1</sup> Las definiciones contenidas en el presente documento hacen parte de la normatividad vigente en Colombia para el tratamiento de datos personales, Ley 1581 de 2012 y Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

**Dato público:** dato fuera de la clasificación de semiprivado, privado o sensible. Pueden estar contenidos en registros públicos, documentos públicos, boletines y gacetas oficiales, sentencias judiciales ejecutoriadas y no sometidas a reserva. Los datos públicos más comunes son: el estado civil, profesión, oficio, calidad de comerciante o de servidor público.

**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 de la SANTIAGO CORAZÓN como Responsable de los datos.

**Datos sensibles:** es la información del Titular que puede afectar su intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como que revelen su origen racial o étnico, orientación política, religiosa o filosófica, datos relacionados con la salud, vida sexual, pertenencia a sindicatos y organizaciones sociales.

**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 el Tratamiento de los datos.

**Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento por parte de SANTIAGO CORAZÓN.

**Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

**Política de Tratamiento:** hace referencia a la presente Política, donde se establecen los criterios para el tratamiento de los Datos Personales.

**Proveedor:** toda persona natural o jurídica que preste sus bienes o servicios a SANTIAGO CORAZÓN.

**Causahabiente:** persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de esta (heredero).

**Empleado:** toda persona natural que preste un servicio a SANTIAGO CORAZÓN en virtud de un contrato laboral.

**Transferencia:** es el envío por parte del SANTIAGO CORAZÓN y/o el Encargado del Tratamiento de Datos Personales, a un receptor dentro o fuera de Colombia, para el Tratamiento.

**Trasmisión:** comunicación de los datos personales a un Encargado, dentro o fuera del territorio nacional, quien los recibe de parte del Responsable, para su Tratamiento.

Para la comprensión de las definiciones aquí contenidas, o ampliación de los términos no incluidos en la presente política, deberá remitirse a la legislación vigente, Ley 1581 de 2013 y Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

## 16. PRINCIPIOS

Con el fin de garantizar la protección de los datos personales, SANTIAGO CORAZÓN aplicará los principios citados a continuación, los cuales constituyen reglas a seguir para la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio de datos personales<sup>2</sup>:

**Legalidad:** el Tratamiento De Datos Personales se realizará conforme a las disposiciones legales aplicables (Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios).

**Finalidad:** los datos personales recolectados serán utilizados para un propósito específico y explícito el cual será informado al Titular o autorizado por la Ley. El Titular será informado de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada.

**Libertad:** la recolección de los Datos Personales solo podrá ejercerse con la autorización, previa, expresa e informada del Titular.

**Veracidad o Calidad:** la información sujeta al Tratamiento de Datos Personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

**Transparencia:** en el Tratamiento de Datos Personales se garantiza el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

**Acceso y circulación restringida:** el Tratamiento de datos personales solo podrá realizarse por las personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley.

**Seguridad:** los Datos Personales sujetos a Tratamiento se manejarán adoptando todas las medidas de seguridad que sean necesarias para evitar su pérdida, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**Confidencialidad:** todas las personas que en el desarrollo de sus funciones y de su vínculo con SANTIAGO CORAZÓN, administren, manejen, actualicen o tengan acceso a información

---

<sup>2</sup> Los Principios aquí contenidos hacen parte integral de la Ley 1581 de 2012, artículo 4º.

contenida en las bases de Datos Personales, están obligadas a garantizar la reserva de dicha información, por lo que se encuentran comprometidos en conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros. Esta obligación persiste inclusive después de finalizada su relación con SANTIAGO CORAZÓN.

### **17. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

SANTIAGO CORAZÓN en cumplimiento del Principio de Seguridad y en su compromiso por efectuar un correcto uso y Tratamiento de los Datos Personales, brindará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para evitar la pérdida, vulneración, modificación, divulgación, consulta, uso o acceso de los datos personales a terceros no autorizados.

Los colaboradores de SANTIAGO CORAZÓN se encuentran plenamente comprometidos con el respeto por la confidencialidad y correcta manipulación de las bases de Datos, atendiendo su deber legal y los lineamientos contenidos en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la complementan. Es el deber legal de SANTIAGO CORAZÓN, disponer de los medios adecuados para este fin.

### **18. MODIFICACIONES A LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

SANTIAGO CORAZÓN se reserva el derecho de modificar en cualquier momento, de manera unilateral, la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

Toda modificación será publicada y/o comunicada a los Titulares, conservando las versiones anteriores de las Políticas de Tratamiento de Datos Personales.

El silencio de los Titulares después de la publicación de las modificaciones, será considerado como plena aceptación de las nuevas políticas.

### **19. REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Tal y como se aclara en el capítulo 5 sobre la Finalidad del Tratamiento, la aceptación de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales por parte del Titular del Dato, autoriza plenamente a SANTIAGO CORAZÓN para el suministro de información contenida en los

datos provistos por el Titular, en casos en que la Ley así lo indique, a entidades administrativas y judiciales o ante solicitud de entes estatales en ejercicio de sus funciones.

Igualmente, el Titular del Dato, acepta que sus Datos Personales sean vinculados en procesos de auditorías y/o revisorías internas o externas.

### **20. VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

La Política de Tratamiento de Datos Personales rige a partir 01 de abril de 2018.