


ILUMNO	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FORMATO Versión: 1 Fecha: 01/07/2017
Elaboró: Especialista Mejoramiento Continuo	Revisó: Director de Seguridad Abogado Corporativo	Aprobó: Abogado Corporativo
PROCESO: GESTIÓN LEGAL		
RESPONSABLE: Abogado Corporativo		

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ÍNDICE

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
2. OBJETIVOS
3. ALCANCE
4. MARCO NORMATIVO
5. DEFINICIONES
6. PRINCIPIOS RECTORES
7. TRATAMIENTO Y FINALIDADES DE LAS BASES DE DATOS
8. DERECHOS DE LOS TITULARES
9. DEBERES DE LA COMPAÑÍA (Responsable del Tratamiento)
10. ÁREA RESPONSABLE
11. PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES
12. AUTORIZACIÓN Y RECOLECCIÓN DE DATOS
13. AVISO DE PRIVACIDAD
14. MEDIDAS DE SEGURIDAD
15. TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES
16. TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAÍSES
17. VIGENCIA

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FORMATO Versión: 1 Fecha: 01/07/2017
Elaboró: Especialista Mejoramiento Continuo	Revisó: Director de Seguridad Abogado Corporativo	Aprobó: Abogado Corporativo
PROCESO: GESTIÓN LEGAL		
RESPONSABLE: Abogado Corporativo		

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ILUMNO SERVICIOS DE COLOMBIA S.A.S., sociedad legalmente constituida mediante documento privado de fecha 8 de noviembre de 2016, identificada con el NIT 901.033.366-0 y matrícula mercantil No. 2758848, domiciliada en Bogotá, Colombia (en adelante la “Compañía”) Dirección comercial y de notificación judicial: carrera 12 # 96-32 de Bogotá, Colombia. Correo electrónico comercial y de notificación judicial: diego.perez@ilumno.com. Teléfono: (57 1) 7452323.

2. OBJETIVOS

El objetivo principal del presente Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales (en adelante el “Manual”) es establecer las reglas y criterios aplicables al tratamiento de los datos de carácter personal recopilados por la Compañía, de conformidad con los lineamientos establecidos en marco normativo aplicable.


De igual forma, mediante el presente Manual se ponen en conocimiento de los Titulares de los Datos Personales los derechos que les asisten, los procedimientos y mecanismos dispuestos por la Compañía para que los Titulares puedan hacer efectivos sus derechos, y se dan a conocer el alcance y las finalidades del Tratamiento al cual serán sometidos los Datos Personales en caso de que el Titular otorgue su autorización expresa, previa e informada.

3. ALCANCE

El presente Manual es aplicable a todos los datos personales contenidos en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por parte de la Compañía.

Se exceptúa de aplicación del presente Manual a:

- a) Las bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico. No obstante, cuando estas bases de datos o archivos vayan a ser suministrados a terceros se deberá, de manera previa, informar al Titular y solicitar su autorización. En este caso la Compañía quedará sujeta a las disposiciones contenidas en el presente Manual.
- b) Las bases de datos y archivos que tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo;
- c) Las Bases de datos que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia;
- d) Las bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales;

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FORMATO Versión: 1 Fecha: 01/07/2017
Elaboró: Especialista Mejoramiento Continuo	Revisó: Director de Seguridad Abogado Corporativo	Aprobó: Abogado Corporativo
PROCESO: GESTIÓN LEGAL		
RESPONSABLE: Abogado Corporativo		


- e) Las bases de datos y archivos regulados por la Ley 1266 de 2008;
- f) Las bases de datos y archivos regulados por la Ley 79 de 1993.

4. MARCO NORMATIVO

Las políticas y procedimientos para el tratamiento de datos personales contenidas en el presente Manual se fundamentan en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia; la Ley 1266 de 2008; la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales (LEPD); el Decreto 1377 de 2013, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley anterior; el Decreto 886 de 2014; el Decreto 1074 de 2015, la Circular 02 del 3 de noviembre de 2015 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio; y en las demás normas que las modifiquen, deroguen, desarrollen, sustituyan y/o complementen.

5. DEFINICIONES

- 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 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.
- f) **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensible 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.


	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FORMATO Versión: 1 Fecha: 01/07/2017
Elaboró: Especialista Mejoramiento Continuo	Revisó: Director de Seguridad Abogado Corporativo	Aprobó: Abogado Corporativo
PROCESO: GESTIÓN LEGAL		
RESPONSABLE: Abogado Corporativo		

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

6. PRINCIPIOS RECTORES

El presente Manual está orientado por los siguientes principios rectores:

- a) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere el presente Manual es una actividad reglada, sujeta a lo establecido en el marco normativo aplicable.
- b) **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con lo establecido en la Constitución, la Ley y esta Política de Tratamiento de Datos Personales, 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 por parte del Titular.
- 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 se garantizará el derecho del Titular a obtener de la Compañía, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FORMATO Versión: 1 Fecha: 01/07/2017
Elaboró: Especialista Mejoramiento Continuo	Revisó: Director de Seguridad Abogado Corporativo	Aprobó: Abogado Corporativo
PROCESO: GESTIÓN LEGAL		
RESPONSABLE: Abogado Corporativo		

- 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 del marco normativo aplicable. En consecuencia, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas encargadas del Tratamiento.


Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme al marco normativo aplicable.

- g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por la Compañía 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:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en el marco normativo aplicable.
- i) **Principio de Confidencialidad y Tratamiento posterior:** Todo dato personal que no sea Dato Público debe tratarse por la Compañía como confidencial, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el Titular del Dato Personal y la Compañía haya terminado. A la terminación de dicho vínculo, tales datos personales deben continuar siendo tratados de conformidad con lo establecido en el presente Manual y en el marco normativo aplicable.
- j) **Principio de Temporalidad:** La Compañía no usará la información del Titular más allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al Titular.
- k) **Principio de Necesidad:** Los Datos Personales solo pueden ser tratados durante el tiempo y en la medida que el propósito de su Tratamiento lo justifique.

7. TRATAMIENTO Y FINALIDADES DE LAS BASES DE DATOS

La Compañía efectúa el Tratamiento de datos personales, en calidad de responsable del Tratamiento, en desarrollo de su objeto social y del giro ordinario de sus negocios, estrictamente dentro de las siguientes finalidades:

- a) Administrar y gestionar la información de accionistas de la Compañía para el reconocimiento, protección y ejercicio de sus derechos
- b) Desarrollar relaciones comerciales con terceros;


	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FORMATO Versión: 1 Fecha: 01/07/2017
Elaboró: Especialista Mejoramiento Continuo	Revisó: Director de Seguridad Abogado Corporativo	Aprobó: Abogado Corporativo
PROCESO: GESTIÓN LEGAL		
RESPONSABLE: Abogado Corporativo		

- c) Cumplir con los procesos internos de la Compañía en materia de administración de proveedores y contratistas;
- d) Dar cumplimiento a los contratos de servicios celebrados con los clientes;
- e) Desarrollar actividades de mercadeo y promocionales;
- f) Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con el Titular y cualquier otra finalidad que resulte en el desarrollo del contrato o de la relación que existe entre el Titular y la Compañía;
- g) El control y la prevención de actividades relacionadas con el lavado de activos y financiamiento del terrorismo, de conformidad con las políticas internas de la Compañía, incluyendo, sin limitarse a, consulta en listas restrictivas;
- h) Administrar y gestionar la información de los empleados de la Compañía con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones de carácter laboral, incluyendo, sin limitarse a, la ejecución de los contratos laborales, la regulación aplicable al Sistema Integral de Seguridad Social y el desarrollo de actividades de capacitación para los empleados de la Compañía;
- i) Administrar y gestionar la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, comerciales, corporativas y contables de la Compañía;
- j) Para actividades de mercadeo, estadísticas, de investigación y demás propósitos comerciales que no contravengan el marco normativo vigente;
- k) Para soportar procesos de auditoría interna o externa;
- l) Las demás finalidades que determine la Compañía en su calidad de responsable del Tratamiento de Datos Personales con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, así como de las políticas internas de la Compañía y que sean comunicados a los Titulares en el momento de la recolección de los Datos Personales.

Limitaciones Temporales al Tratamiento: La Compañía solamente 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; una vez cumplidas las finalidades, se deben suprimir los datos personales. No obstante, los Datos Personales deberán ser conservados cuando así sea requerido para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

8. DERECHOS DE LOS TITULARES

De conformidad con lo establecido en el Marco Normativo, Los Titulares de los Datos Personales tienen los siguientes derechos:


	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FORMATO Versión: 1 Fecha: 01/07/2017
Elaboró: Especialista Mejoramiento Continuo	Revisó: Director de Seguridad Abogado Corporativo	Aprobó: Abogado Corporativo
PROCESO: GESTIÓN LEGAL		
RESPONSABLE: Abogado Corporativo		

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la Compañía. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Compañía salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012 y demás normatividad aplicable;
- c) Ser informado por la Compañía, 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 demás normas que constituyen el marco legal aplicable;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento la Compañía han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución. No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o Archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular y la Compañía, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto.

9. DEBERES DE LA COMPAÑÍA (Responsable del Tratamiento)

La Compañía deberá dar estricto cumplimiento a los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en el marco normativo aplicable:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en el marco normativo aplicable, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.


	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FORMATO Versión: 1 Fecha: 01/07/2017
Elaboró: Especialista Mejoramiento Continuo	Revisó: Director de Seguridad Abogado Corporativo	Aprobó: Abogado Corporativo
PROCESO: GESTIÓN LEGAL		
RESPONSABLE: Abogado Corporativo		

- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible
- f) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos, en los términos establecidos en este Manual y en el marco normativo aplicable.
- g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en el presente Manual y en el marco normativo aplicable.
- h) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella, de conformidad con lo establecido en el presente Manual.
- k) Respetar en todo momento las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- l) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en el presente Manual y en el marco normativo aplicable.
- m) Informar, a solicitud del Titular, sobre el uso dado a sus datos.
- n) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

10. ÁREA RESPONSABLE

La Compañía ha designado al área de Cloud Support Services como responsable de la implementación, aplicación y observancia de las Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales contenidos en el presente Manual.

Así mismo, el área de Cloud Support Services es responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos por parte de los Titulares de la información, con el fin de que éstos puedan ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización, de conformidad con el marco normativo aplicable.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FORMATO Versión: 1 Fecha: 01/07/2017
Elaboró: Especialista Mejoramiento Continuo	Revisó: Director de Seguridad Abogado Corporativo	Aprobó: Abogado Corporativo
PROCESO: GESTIÓN LEGAL		
RESPONSABLE: Abogado Corporativo		

A efectos de lo anterior, todos los funcionarios de la Compañía que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes áreas de la Compañía están obligados a reportar estas Bases de Datos al área de Servicios de Tecnología y a dar traslado a ésta de manera inmediata, de todas las peticiones, quejas o reclamos que reciban por parte de los Titulares de Datos Personales.


Los Titulares pueden contactar al área de Cloud Support Services, teniendo en cuenta la siguiente información:

- **Dirección física:** Carrera 12 # 96- 32 de Bogotá, Colombia
- **Dirección electrónica:** protecciondedatos@ilumno.com
- **Teléfono:** (57 1) 7452323
- **Cargo de la persona de contacto:** Cloud Support Services Director

11. PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

Los Titulares pueden ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización, de conformidad con los siguientes procedimientos:

- a) **Consultas:** Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos de la Compañía, de acuerdo con las siguientes reglas:
 - Los Titulares podrán presentar consultas físicas, por correo electrónico o por vía telefónica, de conformidad con los datos de contacto mencionados en el numeral 9 de esta Política.
 - Toda consulta que se reciba será atendida por la Compañía en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.
 - Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta. No obstante, la Compañía deberá dar respuesta a cualquier consulta dentro de un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha inicial de recibo de la misma.
 - La Compañía deberá guardar prueba de la consulta y su respuesta.
- b) **Reclamos:** 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 el marco normativo aplicable, podrán presentar un reclamo ante la Compañía, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FORMATO Versión: 1 Fecha: 01/07/2017
Elaboró: Especialista Mejoramiento Continuo	Revisó: Director de Seguridad Abogado Corporativo	Aprobó: Abogado Corporativo
PROCESO: GESTIÓN LEGAL		
RESPONSABLE: Abogado Corporativo		

- Los Titulares podrán presentar el reclamo por medios físicos, por correo electrónico o por vía telefónica, de conformidad con los datos de contacto del Área Responsable mencionados en el presente Manual.
- En la solicitud de reclamo los Titulares deberán señalar claramente la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañar los documentos que se quiera hacer valer.
- Si el reclamo resulta incompleto, la Compañía requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo 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 del reclamo.
- En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado al área de Servicios de Tecnología en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Una vez recibido el reclamo completo, la Compañía incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- El 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 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


12. AUTORIZACIÓN Y RECOLECCIÓN DE DATOS

El Tratamiento de los Datos Personales por parte de la Compañía requiere de la autorización previa, libre, expresa e informada del Titular.

La Compañía ha dispuesto los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los Titulares, sus causahabientes o representantes legitimados. La autorización será solicitada por parte de la Compañía al Titular a más tardar en el momento de la recolección de sus datos.

La autorización de los Titulares podrá darse cuando se manifieste por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. No obstante, en ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

La Compañía deberá conservar prueba de la autorización otorgada por los Titulares de los datos personales para el Tratamiento de los mismos.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		FORMATO Versión: 1 Fecha: 01/07/2017
	Elaboró: Especialista Mejoramiento Continuo	Revisó: Director de Seguridad Abogado Corporativo	Aprobó: Abogado Corporativo
PROCESO: GESTIÓN LEGAL			
RESPONSABLE: Abogado Corporativo			

En los siguientes casos no se requerirá de autorización del Titular para realizar el Tratamiento:

- 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.

Contenido de la solicitud de autorización: La autorización solicitada por parte de la Compañía a los Titulares deberá incluir como mínimo la siguiente información:

- a) El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales, qué datos se recopilan y la finalidad del tratamiento de los datos;
- b) Los derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados por el titular;
- c) En caso se recopilen Datos Sensibles, la indicación de tal circunstancia y el carácter facultativo de la respuesta en relación con tales Datos Sensibles;
- d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del Tratamiento.

Revocatoria de la Autorización: Los Titulares tienen la facultad de solicitar en cualquier momento a la Compañía la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización que han otorgado para el Tratamiento de los mismos. Lo anterior, de conformidad con los procedimientos establecidos para tal efecto en el presente Manual.

Recolección de Datos Personales: Para efectos de la recolección de Datos Personales, la Compañía deberá tener en cuenta la finalidad del tratamiento y/o de la base de datos. Por lo tanto, los Datos Personales deben ser datos adecuados, pertinentes y no excesivos ni desproporcionados en relación con la finalidad. Se prohíbe la recolección de datos personales desproporcionados en relación con la finalidad para la cual se obtienen. Los Datos Personales que se encuentren en fuentes de acceso público, independientemente de cuál sea el medio por el cual se tenga acceso, pueden ser tratados por cualquier persona, siempre que tales datos, por su naturaleza, sean datos públicos.

NOTA: Ninguna actividad de la Compañía podrá condicionarse a que el Titular suministre Datos Personales sensibles.

ILUMNO	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FORMATO Versión: 1 Fecha: 01/07/2017
Elaboró: Especialista Mejoramiento Continuo	Revisó: Director de Seguridad Abogado Corporativo	Aprobó: Abogado Corporativo
PROCESO: GESTIÓN LEGAL		
RESPONSABLE: Abogado Corporativo		

13. AVISO DE PRIVACIDAD

La Compañía cuenta con el Aviso de Privacidad mediante el cual se informa a los Titulares sobre la existencia de las Políticas de Tratamiento de Datos Personales contenidas en el presente Manual y la forma de acceder a las mismas. Con el fin de facilitar la divulgación del Aviso de Privacidad, la Compañía podrá incluirlo en la solicitud de autorización.

El Aviso de Privacidad de la Compañía contiene, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre o razón social y datos de contacto de la Compañía;
- El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo;
- Los derechos que le asisten al Titular;
- Los mecanismos dispuestos por la Compañía para que el Titular conozca las Políticas de Tratamiento de Datos Personales, conforme a lo establecido en el presente Manual y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el Aviso de Privacidad correspondiente.
- La indicación de cómo el Titular puede acceder y consultar el presente Manual.

14. MEDIDAS DE SEGURIDAD

La Compañía, con el fin de cumplir con el principio de seguridad consagrado en el artículo 4 literal g) de la LEPD, ha implementado medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Por otra parte, la Compañía, mediante la suscripción de los correspondientes contratos de transmisión, ha requerido a los encargados del tratamiento con los que trabaje la implementación de las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información en el tratamiento de los datos personales.

A continuación, se exponen las medidas de seguridad implantadas por la Compañía, que están recogidas y desarrolladas en su Manual Interno de Seguridad (Tablas I, II y III).

Tabla I. Medidas de seguridad comunes para todo tipo de datos (públicos, semiprivados, privados, sensibles) y bases de datos (automatizadas, no automatizadas)

Gestión de documentos y soportes	Control de acceso	Incidencias	Personal	Manual Interno de Seguridad
----------------------------------	-------------------	-------------	----------	-----------------------------

ILUMNO	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FORMATO Versión: 1 Fecha: 01/07/2017
Elaboró: Especialista Mejoramiento Continuo	Revisó: Director de Seguridad Abogado Corporativo	Aprobó: Abogado Corporativo
PROCESO: GESTIÓN LEGAL		
RESPONSABLE: Abogado Corporativo		

<p>1. Medidas que eviten el acceso indebido o la recuperación de los datos que han sido descartados, borrados o destruidos.</p> <p>2. Acceso restringido al lugar donde se almacenan los datos.</p> <p>3. Autorización del responsable para la salida de documentos o soportes por medio físico o electrónico.</p> <p>4. Sistema de etiquetado o identificación del tipo de información.</p> <p>5. Inventario de soportes.</p>	<p>1. Acceso de usuarios limitado a los datos necesarios para el desarrollo de sus funciones.</p> <p>2. Lista actualizada de usuarios y accesos autorizados.</p> <p>3. Mecanismos para evitar el acceso a datos con derechos distintos de los autorizados.</p> <p>4. Concesión, alteración o anulación de permisos por el personal autorizado</p>	<p>1. Registro de incidencias: tipo de incidencia, momento en que se ha producido, emisor de la notificación, receptor de la notificación, efectos y medidas correctoras.</p> <p>2. Procedimiento de notificación y gestión de incidencias.</p>	<p>1. Definición de las funciones y obligaciones de los usuarios con acceso a los datos</p> <p>2. Definición de las funciones de control y autorizaciones delegadas por el responsable del tratamiento.</p> <p>3. Divulgación entre el personal de las normas y de las consecuencias del incumplimiento de las mismas</p>	<p>1. Elaboración e implementación del Manual de obligado cumplimiento para el personal.</p> <p>2. Contenido mínimo: ámbito de aplicación, medidas y procedimientos de seguridad, funciones y obligaciones del personal, descripción de las bases de datos, procedimiento ante incidencias, procedimiento de copias y recuperación de datos, medidas de seguridad para el transporte, destrucción y reutilización de documentos, identificación de los encargados del tratamiento.</p>
--	---	---	---	--

Tabla II. Medidas de seguridad comunes para todo tipo de datos (públicos, semiprivados, privados, sensibles) según el tipo de bases de datos

Bases de datos no automatizadas			Bases de datos automatizadas	
Archivo	Almacenamiento de documentos	Custodia de documentos	Identificación y autenticación	Telecomunicaciones
1. Archivo de documentación siguiendo procedimientos que garanticen una correcta conservación, localización y consulta y ejercicio de los derechos de los Titulares.	1. Dispositivos de almacenamiento con mecanismos que impidan el acceso a personas no autorizadas.	1. Deber de diligencia y custodia de la persona a cargo de documentos durante la revisión o tramitación de los mismos.	1. Identificación personalizada de usuarios para acceder a los sistemas de información y verificación de su autorización. 2. Mecanismos de identificación y autenticación; Contraseñas: asignación, caducidad y almacenamiento cifrado.	1. Acceso a datos mediante redes seguras.


ILUMNO	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FORMATO Versión: 1 Fecha: 01/07/2017
Elaboró: Especialista Mejoramiento Continuo	Revisó: Director de Seguridad Abogado Corporativo	Aprobó: Abogado Corporativo
PROCESO: GESTIÓN LEGAL		
RESPONSABLE: Abogado Corporativo		

Tabla III. Medidas de seguridad para datos privados según el tipo de bases de datos

Bases de datos automatizadas y no automatizadas			Bases de datos automatizadas			
Auditoría	Responsable de seguridad	Manual Interno de Seguridad	Gestión de documentos y soportes	Control de acceso	Identificación y autenticación	Incidencias
1. Auditoría ordinaria (interna o externa) cada dos meses. 2. Auditoría extraordinaria por modificaciones sustanciales en los sistemas de información. 3. Informe de detección de deficiencias y propuesta de correcciones. 4. Análisis y conclusiones del responsable de seguridad y del responsable del tratamiento. 5. Conservación del Informe a disposición de la autoridad.	1. Designación de uno o varios responsables de seguridad. 2. Designación de uno o varios encargados del control y la coordinación de las medidas del Manual Interno de Seguridad. 3. Prohibición de delegación de la responsabilidad del responsable del tratamiento en el responsable de seguridad.	1. Controles periódicos de cumplimiento	1. Registro de entrada y salida de documentos y soportes: fecha, emisor y receptor, número, tipo de información, forma de envío, responsable de la recepción o entrega.	1. Control de acceso al lugar o lugares donde se ubican los sistemas de información.	1. Mecanismo que limite el número de intentos reiterados de acceso no autorizados.	1. Registro de los procedimientos de recuperación de los datos, persona que los ejecuta, datos restaurados y datos grabados manualmente. 2. Autorización del responsable del tratamiento para la ejecución de los procedimientos de recuperación.

15. TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES

Cuando la compañía desee enviar o transmitir datos a uno o varios encargados ubicados dentro y fuera del territorio de la República de Colombia, deberá mediante cláusulas contractuales o a través de un contrato de transmisión de datos personales en el que, entre otros, se pacte lo siguiente:

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FORMATO Versión: 1 Fecha: 01/07/2017
Elaboró: Especialista Mejoramiento Continuo	Revisó: Director de Seguridad Abogado Corporativo	Aprobó: Abogado Corporativo
PROCESO: GESTIÓN LEGAL		
RESPONSABLE: Abogado Corporativo		


- a) los alcances del tratamiento;
- b) las actividades que el Encargado realizará en nombre del Responsable del Tratamiento,
- c) las obligaciones que debe cumplir el Encargado respecto del Titular del dato y el Responsable del Tratamiento.
- d) La obligación del Encargado de dar cumplimiento a las obligaciones del Responsable observando la presente política
- e) El deber del Encargado de tratar los datos de acuerdo con la finalidad autorizada para el mismo y observando los principios establecidos en la ley colombiana y la presente política
- f) La obligación del Encargado de proteger adecuadamente los datos personales y las bases de datos, así como de guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos transmitidos.

16. TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAÍSES

Está prohibida la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que exige el marco normativo aplicable al presente Manual.

No obstante, lo anterior, de conformidad con lo establecido en el marco normativo aplicable, la transferencia de datos personales a terceros países podrá realizarse en las siguientes situaciones:

- a) La información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia;
- b) Se requiera un intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública;
- c) Se trate de transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable a tales transacciones;
- d) Se trate de transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad;

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FORMATO Versión: 1 Fecha: 01/07/2017
Elaboró: Especialista Mejoramiento Continuo	Revisó: Director de Seguridad Abogado Corporativo	Aprobó: Abogado Corporativo
PROCESO: GESTIÓN LEGAL		
RESPONSABLE: Abogado Corporativo		

- e) Se trata de transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y la Compañía, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular;
- f) Se trate de transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

La Compañía deberá efectuar las consultas necesarias ante la Superintendencia de Industria y Comercio con el fin de que esa entidad profiera la declaración de conformidad relativa a la transferencia internacional de datos personales, en los casos no previstos en esta sección del presente Manual.

17. VIGENCIA

Las bases de datos responsabilidad de la Compañía, serán objeto de tratamiento durante el tiempo que sea razonable y necesario para la finalidad para la cual son recabados los datos. Una vez cumplida la finalidad o finalidades del tratamiento, y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, la Compañía procederá a la supresión de los datos personales en su posesión salvo que exista una obligación legal o contractual que requiera su conservación. Por todo ello, las bases de datos han sido creadas sin un periodo de vigencia definido. El presente Manual rige a partir del 01 de julio de 2017.