

MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE “CENTRAL CHÁRTER DE COLOMBIA S.A.S.”

PRESENTACIÓN

El presente documento responde a la necesidad de dar cumplimiento a la disposición prevista en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se destaca el de adoptar un Manual Interno de Políticas y Procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

Es de gran importancia precisar que en los literales d) y e) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012, se hace expresa mención al **Responsable** y al **Encargado** del tratamiento, respectivamente. Así, el **Responsable del tratamiento** es la 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, en este caso Central Chárter de Colombia S.A.S debidamente representada por Rodrigo Perdomo (rperdomo@charter.com.co), sociedad ubicada en la Avenida Calle 26 No. 103 – 22 Aeropuerto Internacional El Dorado Entrada 2 Interior 1, Bogotá D.C., con teléfono de contacto 413 - 9530. Mientras que el **Encargado del tratamiento** es la 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. Para el caso específico de **Central Chárter de Colombia S.A.S.** el encargado es el Área de Soporte Técnico, ubicada en el mismo domicilio que el responsable, con correo electrónico de contacto soportetic@charter.com.co.

Ahora bien, las tecnologías actuales permiten a las empresas la gestión, explotación y almacenamiento eficiente de la información personal que utiliza para el cumplimiento de sus objetivos corporativos de negocio, como puede ser en sus procesos de selección y contratación de personal, o los procesos relacionados con el servicio y atención a clientes, usuarios, proveedores, accionistas, directivos, entre otros.

El derecho fundamental al *habeas data* tiene por objeto garantizar a los ciudadanos el poder de conocer, actualizar y rectificar la información que hayan sido recogidas en bancos de datos, así como, ejercer sus derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de sus datos personales. En este sentido, el derecho a la protección de datos personales dota al titular de un abanico de facultades para mantener el control sobre su información personal. Estas facultades parten del derecho a saber quién conserva los datos personales, los usos a los que se están sometiendo los mismos, hasta la definición de quién puede consultarlos y la oposición a la posesión e utilización de los mismos.

La Ley 1581 de 2012 desarrolla una serie de garantías e instrumentos diseñados para avalar la vigencia del referido derecho fundamental. En este contexto, el objeto de este manual consiste en cubrir y proporcionar las mencionadas garantías e instrumentos teniendo en cuenta nuestra condición de Responsables del Tratamiento de datos personales a la luz, en especial, de lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la referida Ley.

Es por lo anterior entonces, que este manual pretende exponer los procedimientos de recolección y tratamiento de datos personales, así como los canales de acceso a los datos personales y demás situaciones consagradas en las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014. De la misma forma, incluye los aspectos básicos de índole normativa, contiene anexos independientes con modelos, documentos y esquemas de procedimientos que permiten obtener la autorización para el tratamiento de datos personales de acuerdo a nuestras necesidades particulares.

CONTENIDO

CAPITULO I	DISPOSICIONES GENERALES
CAPITULO II	AUTORIZACIÓN
CAPITULO III	DERECHOS Y DEBERES
CAPITULO V	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
CAPITULO VI	FINALES
ANEXO 2	MODELO AVISO DE PRIVACIDAD
ANEXO 1	MODELO FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

CAPÍTULO I DISPOCIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. LEGISLACIÓN APLICABLE. Este manual fue elaborado teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, y los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014.

ARTICULO 2. AMBITO DE APLICACIÓN. Este manual se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y administre la sociedad **Central Chárter de Colombia S.A.S.**¹ (Responsable del Tratamiento), ubicada en la Avenida Calle 26 No. 103 – 22 Aeropuerto Internacional El Dorado Entrada 2 Interior 1.

ARTÍCULO 3. BASES DE DATOS. Las políticas y procedimientos contenidos en el presente manual aplican a las bases de datos que maneja la compañía, y que serán registradas de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, y los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014. Así mismo, el tratamiento de los datos personales se ejecutará según los límites temporales consagrados en el artículo 11 del Decreto 1377 de 2013.

ARTÍCULO 4. OBJETO. Por medio del presente manual se da cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los Responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos. Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza CCC, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de *Habeas Data* dentro del marco establecido en la Ley y sus Decretos Reglamentarios.

ARTÍCULO 5. DEFINICIONES. Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente manual 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) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- c) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- d) **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;

¹ En adelante “CCC”

- e) **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;
- f) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- g) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

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

- a) **Principio de finalidad:** El Tratamiento de los datos personales recogidos por CCC debe obedecer a una finalidad legítima de la cual debe ser informada al Titular.
- b) **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede llevarse 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 revele el consentimiento.
- c) **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.
- d) **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de CCC en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- e) **Principio de acceso y circulación restringida:** 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.
- f) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por parte de CCC, 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.
- g) **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. El tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión) de los datos personales que ejecutará CCC tendrá alguna o varias de las siguientes finalidades:

- a) Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros productos, servicios, ofertas, promociones, alianzas, estudios, contenidos, así como los de nuestras compañías vinculadas, y para facilitarle el acceso general a la información de éstos.
- b) Proveer nuestros servicios y productos.
- c) Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados con el o los contratado(s) o adquirido(s).
- d) Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes, proveedores, y empleados.
- e) Informar sobre cambios de nuestros productos o servicios. Evaluar la calidad del servicio.
- f) Informar sobre nuevos programas y/o servicios que estén relacionados con nuestro objeto social.
- g) Establecer una relación directa con nuestros clientes e interesados de nuestros servicios.
- h) Incluirla(o) en una base de datos.
- i) Intercambiar, transferir y/o transmitir con terceros sus datos personales.

CAPÍTULO II AUTORIZACIÓN

ARTÍCULO 8. AUTORIZACIÓN. La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de CCC requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. CCC en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

ARTÍCULO 9. FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN. La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo por el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos. La autorización será emitida por CCC y será puesta a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2012 y los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014.

Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, como que tiene la opción de conocer cualquier alternación a los mismos y el uso específico que de ellos se ha dado.

Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal. La autorización es una declaración que comunica al titular de los datos personales de la siguiente información:

- a) Quién recopila (responsable o encargado)
- b) Qué se recopila (datos que se recaban)
- c) Para qué recoge los datos (las finalidades del tratamiento)
- d) Cómo ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados.
- e) Si se recopilan datos sensibles.

El anexo 1 del presente manual incluye el modelo de autorización para la recolección y tratamiento de datos personales con el fin de informar y permitir el acceso de información de la compañía y sus vinculadas, relacionada con servicios, productos, ofertas, promociones, alianzas, estudios, concursos y contenidos.

ARTÍCULO 10. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN. CCC adoptará las medidas necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

ARTÍCULO 11. AVISO DE PRIVACIDAD. El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

El anexo 2 del presente manual incluye un modelo de aviso de privacidad.

ARTÍCULO 12. CONTENIDO MÍNIMO DEL AVISO DE PRIVACIDAD. El Aviso de Privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

- a) Nombre o razón social y datos de contacto del Responsable del Tratamiento.
- b) El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- c) Los derechos que le asisten al Titular.

- d) Los mecanismos dispuestos por el Responsable para que el Titular conozca la política de Tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el Aviso de Privacidad correspondiente. En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de Tratamiento de información.

No obstante lo anterior, cuando se recolecten datos personales sensibles, el Aviso de Privacidad deberá señalar expresamente el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que versen sobre este tipo de datos.

ARTÍCULO 13. AVISO DE PRIVACIDAD Y LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN. CCC conservará el modelo del aviso de privacidad que se transmitió a los Titulares mientras se lleve a cabo tratamiento de datos personales y perduren las obligaciones que de éste deriven. Para el almacenamiento del modelo, CCC podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología.

CAPITULO III DERECHOS Y DEBERES

ARTÍCULO 14. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN. De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a CCC, en su condición de responsable del tratamiento.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a CCC, en su condición de Responsable del Tratamiento.
- c) Ser informado por CCC, 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, una vez haya 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 15. DEBERES DE CCC EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES. CCC tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. 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 y los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014 sobre protección de datos personales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, CCC se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con en el tratamiento de datos personales:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *Hábeas Data*.
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, 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) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.
- g) 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 o detalles del dato personal.
- h) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- i) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- j) 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.
- k) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

CAPÍTULO IV PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN.

ARTÍCULO 16. DERECHO DE ACCESO. El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, CCC debe garantizar al titular su derecho de acceso en tres vías:

- a) La primera implica que el titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.
- b) La segunda implica que el titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del Responsable.
- c) La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de CCC de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

PARÁGRAFO: CCC garantizará el derecho de acceso a la información con, previa acreditación de la identidad del titular o personalidad de su representante, se ponga a disposición de éste, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite de plazo y deberá permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos en línea.

ARTÍCULO 17. CONSULTAS. De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, CCC 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 CCC 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.

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas 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 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 18. 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, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a) El reclamo lo podrá presentar el Titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, en el o los formatos que al efecto propone el Responsable. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es: con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, se 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 del reclamo. Si por alguna circunstancia se recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra CCC, éste dará traslado, en la medida de sus posibilidades, a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles, e informará de la situación al interesado.
- b) 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, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- c) 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 19. IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS. En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar a CCC la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad. Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por:

- a) El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- b) Su representante, previa acreditación de la representación.

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.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por CCC señalados en el aviso de privacidad y contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
- b) Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
- c) La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
- d) En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

PARÁGRAFO PRIMERO. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS. CCC tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a) En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.
- b) CCC tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.
- c) CCC podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

Para éstos efectos, **CCC** podrá utilizar los mismos servicios de atención o servicio al cliente que tiene en operación, siempre y cuando los plazos de respuesta no sean mayores a los señalados por el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Cada vez que **CCC** ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de su página web.

PARÁGRAFO SEGUNDO. SUPRESIÓN DE DATOS. El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a **CCC** la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c) Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por **CCC**. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- a) El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, **CCC** debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

ARTÍCULO 20. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN. Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, **CCC** deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que CCC deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamientos que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo. Por lo anterior, será necesario que el titular al momento de elevar la solicitud de revocatoria, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme.

Habrán casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado. Los mecanismos o procedimientos que CCC establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

CAPITULO V SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 21. MEDIDAS DE SEGURIDAD. En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, CCC adoptará 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.

ARTÍCULO 22. IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD. CCC mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información. El procedimiento deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) **Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los recursos protegidos.**
- b) **Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012.**
- c) **Funciones y obligaciones del personal.**
- d) **Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.**
- e) **Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.**
- f) **Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.**

- g) Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente.
- h) Medidas a adoptar cuando un soporte o documento vaya a ser transportado, desechado o reutilizado.
- i) El procedimiento deberá mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización del mismo.
- j) El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales.

CAPÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 23. CCC designa al área de **SOPORTE TÉCNICO** o quien haga sus veces, para cumplir con la función de protección de datos personales. **SOPORTE TÉCNICO** o quien haga sus veces, dará trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012. Lo anterior, de ser necesario, se hará con el apoyo del área **JURIDICA**.

La atención de las solicitudes de los Titulares de los datos personales, sus representantes o causahabientes se harán mediante comunicación electrónica al correo: soportetic@charter.com.co; o mediante comunicación escrita allegada a nuestras instalaciones, Avenida Calle 26 No. 103 – 22 Aeropuerto Internacional El Dorado Entrada 2 Interior 1, Bogotá Colombia.

PARAGRAFO. CCC designa al área de **SOPORTE TÉCNICO** como responsable de la adopción e implementación las obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.

ARTÍCULO 24. VIGENCIA. El presente manual rige a partir del 30 de Julio de 2016.

¿Cómo acceder, rectificar y actualizar sus datos personales o solicitar la supresión de los mismos? Usted tiene derecho a acceder a sus datos personales y a los detalles del tratamiento de los mismos, así como a rectificarlos actualizarlos en caso de ser inexactos o a solicitar su eliminación cuando considere que resulten ser excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención u oponerse al tratamiento de los mismos para fines específicos.

Para ejercer el referido derecho debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) La dependencia encargada de los asuntos vinculados a la protección de datos es la señalada en el Artículo 23 del presente manual, ubicada en la dirección identificada en el Aviso de Privacidad.
- b) Nuestra oficina está ubicada en la dirección física y electrónica informada en nuestro Aviso de Privacidad.
- c) Para mayor información, favor de comunicarse con los números telefónicos y las direcciones físicas y electrónicas que aparecen en nuestro Aviso de Privacidad y en nuestra página de Internet.

ANEXO 1

MODELO FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

FECHA: 01 de Diciembre de 2016.

NOMBRE DE LA EMPRESA: Central Charter de Colombia S.A.S.

DIRECCIÓN: Avenida Calle 26 No. 103 – 22 Aeropuerto Internacional El Dorado Entrada 2 Interior 1.

DESCRIPCIÓN DE LA FINALIDAD PARA LA CUAL SE UTILIZARÁN LOS DATOS RECOGIDOS:

Los datos personales que le solicitamos tienen como finalidad:

- Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros productos, servicios, ofertas, promociones, alianzas, estudios, contenidos, así como los de nuestras compañías vinculadas, y para facilitarle el acceso general a la información de éstos.
- Proveer nuestros servicios y productos.
- Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados con el o los contratado(s) o adquirido(s).
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes, proveedores, y empleados.
- Informar sobre cambios de nuestros productos o servicios. Evaluar la calidad del servicio.
- Informar sobre nuevos programas y/o servicios que estén relacionados con nuestro objeto social.
- Establecer una relación directa con nuestros clientes e interesados de nuestros servicios.
- Incluirla(o) en una base de datos.
- Intercambiar, transferir y/o transmitir con terceros sus datos personales.

Le informamos que, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, los datos de carácter personal que se obtengan de su solicitud o prestación de servicios o productos serán recogidos en una base de datos con la finalidad arriba señalada y por un plazo determinado por su uso.

Si Usted desea que sus datos sean suprimidos de nuestras bases de datos, le solicitamos manifestarlo en forma expresa en el término de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la recepción de este comunicado.

Dicha base de datos se conserva y administra bajo responsabilidad de CCC. La base de datos cuenta con las medidas de seguridad necesarias para la conservación adecuada de los datos.

Con la aceptación, el titular autoriza el tratamiento de sus datos para la finalidad mencionada y reconoce que los datos suministrados en la solicitud son ciertos y que no ha sido omitida o alterada ninguna información, quedando informado que la falsedad u omisión de algún dato supondrá la imposibilidad de prestar correctamente el servicio.

Le recordamos la posibilidad que tiene de acceder en cualquier momento a los datos suministrados, así como de solicitar la corrección, actualización o supresión, en los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012, dirigiendo una comunicación escrita al responsable de tratamiento a la dirección arriba indicada con los siguientes datos: nombre y apellidos, domicilio a efectos de notificaciones, petición en que se concreta la solicitud, fecha, firma de la persona interesada. Para su comodidad, puede ejercer estos mismos derechos a través de la página web www.charter.com.co

En señal de aceptación de lo anterior (En caso de diligenciamiento físico, a través de la página web o de aceptación a través del call o contact center: www.charter.com.co o 413-9530).

Consiento y autorizo que mis datos personales sean tratados conforme a lo previsto en la presente autorización.

Nombre:
C.C.

ANEXO 2

MODELO AVISO DE PRIVACIDAD

CENTRAL CHARTER DE COLOMBIA S.A.S., identificada con NIT 860.072.156-9, sociedad constituida y existente conforme a las leyes de la República de Colombia y con domicilio en la ciudad de Bogotá, D.C., con oficinas principales en la Avenida El Dorado # 103 – 22 Aeropuerto Internacional El Dorado Entrada 2 Interior 1, con número telefónico (571) 413 - 9530, es una entidad comprometida con la protección de toda información que pueda asociarse o relacionarse con personas naturales determinadas o determinables (los “Datos Personales”), a la cual tiene acceso en el desarrollo de su actividad y objeto social. Generalmente, los Datos Personales que CCC pueda llegar a recibir, recolectar o acceder, incluyen el nombre, datos de identificación y de contacto de personas naturales, así como información acerca de sus ingresos, información financiera a través de recolección de datos, reportes financieros u otros documentos similares, sexo, edad, nivel educativo, entre otros. En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, Decreto 886 de 2014 y demás normas que adicionen, modifiquen o deroguen, comunicamos a todos los titulares de los Datos Personales este aviso de privacidad (el “Aviso”) con el fin de informarles que CCC ha creado una Política de Tratamiento de Información (la “Política”) en la cual se definen, entre otros, los principios que cumplirá al recolectar, almacenar, usar, transferir, transmitir y realizar cualquier actividad u operación con datos personales (el “Tratamiento”). En la misma también se establecen los derechos con los que los Titulares cuentan y los mecanismos para que los ejerzan, así como las finalidades y los propósitos para los cuales los datos personales serán tratados. La Política puede ser consultada en la página web en el siguiente link: www.charter.com.co y en nuestras oficinas en la dirección: Avenida El Dorado # 103 – 22 Aeropuerto Internacional El Dorado Entrada 2 Interior 1.

Usted, en calidad de titular de los Datos Personales, tendrá por virtud de la Ley 1581 de 2012, los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014, los siguientes derechos:

(i) Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a CCC o los encargados del tratamiento de los mismos. 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; (ii) Solicitar prueba de la autorización otorgada a CCC, salvo que la Ley indique que dicha autorización no es necesaria o que la misma haya sido validada con arreglo a lo establecido en el artículo 10 del Decreto 1377; (iii) Presentar solicitudes ante CCC o el encargado del tratamiento respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales, y a que éstas le entreguen tal información; (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley; (v) Revocar su autorización y/o solicitar la supresión de sus Datos Personales de las Bases de Datos de CCC, siempre y cuando no exista un deber legal o una obligación de carácter contractual en cabeza del Titular con CCC, según la cual el Titular no tenga el derecho de solicitar la supresión de sus Datos.

Personales o revocar su Autorización para el Tratamiento de los mismos. Si no hay un deber legal o contractual y CCC no ha suprimido los Datos Personales del Titular de sus Bases de Datos o no ha revocado la autorización de quien está legitimado para revocarla dentro del término legal para ello, el Titular podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio para que exija la revocación de la autorización y/o la supresión de los Datos Personales; (vi) Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

CCC informará al titular de los Datos Personales cualquier modificación de la Política. Así mismo, todas las modificaciones a la Política y al presente Aviso de Privacidad serán informadas en la página web de CCC y/o mediante un correo electrónico que será enviado a los titulares de los Datos Personales, siempre y cuando CCC tenga esa información en su poder.

De igual manera, en la Política usted podrá consultar cuáles son los datos sensibles que CCC recolectará y en qué circunstancias. Es importante que tenga en cuenta que la autorización para el tratamiento de datos sensibles es facultativo de su parte.

Sus datos personales serán recolectados y almacenados en una base de datos y serán utilizados para las siguientes finalidades:

- j) Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros productos, servicios, ofertas, promociones, alianzas, estudios, contenidos, así como los de nuestras compañías vinculadas, y para facilitarle el acceso general a la información de éstos.
- k) Proveer nuestros servicios y productos.
- l) Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados con el o los contratado(s) o adquirido(s).
- m) Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes, proveedores, y empleados.
- n) Informar sobre cambios de nuestros productos o servicios. Evaluar la calidad del servicio.
- o) Informar sobre nuevos programas y/o servicios que estén relacionados con nuestro objeto social.
- p) Establecer una relación directa con nuestros clientes e interesados de nuestros servicios.
- q) Incluirla(o) en una base de datos.
- r) Intercambiar, transferir y/o transmitir con terceros sus datos personales.

Se le informa a los titulares de información que pueden consultar el Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Datos Personales de CCC, que contiene nuestras políticas para el tratamiento de la información recogida, así como los procedimientos de consulta y reclamación que le permitirán hacer efectivos sus derechos al acceso, consulta, rectificación, actualización y supresión de los datos, haciendo click en el siguiente enlace: www.charter.com.co