

## **POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

De conformidad con lo establecido en los artículos 15 y 20 de la Constitución nacional, la Ley estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 que reglamenta la citada Ley, la Cerrajería AABC con domicilio en la Ciudad de Bucaramanga, en aras de garantizar el derecho que les asiste a todas las personas de actualizar, rectificar y conocer las informaciones que se hayan registrado en las bases de datos o archivos de nuestra organización y teniendo en cuenta su calidad de responsable del tratamiento de dicha información, por medio del presente escrito adopta el manual de tratamiento de datos personales que se hace extensivo a clientes, beneficiarios, colaboradores, trabajadores, proveedores y a cualquier otra persona que por alguna razón suministre información a la empresa.

### **1.DEFINICIONES**

Para efectos de la interpretación y aplicación se tomarán las definiciones de los siguientes conceptos establecidos en el artículo 3° de la Ley 1581 de 2012, así:

**Artículo 3°. Definiciones.** Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

- a) Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del usuario para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- b) Consulta:** Solicitud del usuario del dato o de las personas autorizadas por éste o por la ley, para conocer la información que reposa sobre él en bases de datos o archivos de la empresa.
- c) Reclamo:** Solicitud del usuario del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.
- d) Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- e) Responsable del Tratamiento:** Directamente la empresa Cerrajería AABC se encarga del manejo de datos suministrados para brindar correctamente el servicio solicitado.
- f) Usuario:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- g) Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Estos datos se clasifican en:

- **Dato personal sensible:** Información que afecta la intimidad de la persona o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como por ejemplo aquellos que revelen el origen racial o étnico, 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 (huellas dactilares, fotos).
- **Dato personal privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona usuario del dato. También lo son los datos que reposen en los archivos de la Registraduría, referentes a la identidad de las personas, cómo son sus datos biográficos, su ficha y fórmula dactiloscópica.
- **Dato personal semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su usuario sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como, entre otros, el dato referente al cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.
- **Dato personal público:** Es el dato calificado como tal por ley o la Constitución Política o el que no sea privado, semiprivado o sensible. Son públicos, entre otros, el nombre, el número de identificación, fecha y lugar de expedición del documento de identificación, la profesión u oficio y la calidad de comerciante o de servidor público, los datos contenidos en el Registro Único nacional de Tránsito - RUNT o los datos contenidos en el registro público mercantil de las Cámaras de Comercio.

## **2. IDENTIFICACION DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

La Cerrajería AABC, garantiza el adecuado tratamiento de la base de datos personales y la protección de derechos como el Habeas Data, la privacidad, y la intimidad, con propósito de legalidad, libertad, transparencia y calidad. **Correo electrónico: [contacto@aabccerrajeria.com](mailto:contacto@aabccerrajeria.com) Teléfono (607) 6308016 - 315 780 93 97.**

### **3. CANALES DE COMUNICACIÓN**

Los canales dispuestos para recibir derechos de consulta y reclamo frente a la aplicación de la Ley 1581 de 2012. Los canales en cuestión son los siguientes:

- Correspondencia física Cra 17 # 37 - 116 Centro Bucaramanga Santander.
- Correo Electrónico: contacto@aabccerrajería.com.
- Líneas de contacto: (607) 6308016 - 315 780 93 97.

### **4. PRINCIPIOS**

LA CERRAJERÍA AABC aplicará los siguientes principios específicos que se establecen a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio, de datos personales:

**a) Principio de legalidad:** El tratamiento de datos personales estará sujeto a la aplicación de las disposiciones legales vigentes que rijan dicho proceso.

**b) Principio de finalidad:** El tratamiento de datos personales a los que tenga acceso la CERRAJERÍA AABC, estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima, la cual debe ser informada al respectivo usuario de los datos personales.

**c) Principio de libertad:** El tratamiento de datos personales sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del usuario. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.

**d) Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales 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 de datos personales debe garantizarse el derecho del usuario a obtener de CERRAJERÍA AABC o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

**f) Principio de acceso y circulación restringida:** 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 usuarios o terceros autorizados.

**g) Principio de seguridad:** Los información sujeta a tratamiento por parte LA CERRAJERÍA AABC, será objeto de protección en la medida en que los recursos técnicos y estándares mínimos así lo permitan, a través de la adopción de medidas tecnológicas de protección, protocolos, y todo tipo de medidas administrativas que sean necesarias para otorgar los registros y repositorios electrónicos evitando su adulteración, modificación, pérdida, consulta, y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado. **LA CERRAJERÍA AABC** cuenta con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar seguridad a los datos de carácter personal obtenidos y que reposan en sus bases de datos, evitando su adulteración, pérdida, consulta o acceso no autorizado o fraudulento.

**h) Principio de confidencialidad:** Todas y cada una de las personas que intervienen en el Tratamiento de datos personales, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente el carácter confidencial de dichos datos; así mismo se comprometen a no revelar a terceros la información, o parte de ella, recopilada dentro del ejercicio de sus funciones.

## **5. MARCO LEGAL DE LA POLÍTICA**

- Constitución Política de Colombia, artículo 15.
- Ley 1581 de 2012 mediante la cual se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales.
- Decretos y circulares externas que reglamenten la norma indicada en el numeral anterior. Ley 1266 de 2008.
- Decretos Reglamentarios 1727 de 2009.
- Decretos Reglamentarios 2952 de 2010.
- Decreto Reglamentario parcial 1377 de 2013.

## **6. TRATAMIENTO Y FINALIDA DE DATOS PERSONALES TRATADOS POR LA COMPAÑIA**

**LA CERRAJERÍA AABC**, procediendo en calidad de Responsable del Tratamiento de la base de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de su objeto social.

### **Finalidades generales para el tratamiento de Datos Personales:**

- Préstamo de nuestros servicios.
- Comunicación para futuros servicios a prestar.
- Manejo de campañas de promoción de eventos o actividades de servicios si se presenta en algún momento.
- Evaluar la calidad de los servicios prestados;
- Dar respuesta oportuna a las quejas, sugerencias reclamos que los usuarios transmitan del servicio o atención;
- Registrar sus datos personales en los sistemas de información de la **CERRAJERÍA AABC**.
- La información será suministrada teniendo presente su carácter si es pública, privada y semiprivada en todos los casos se tendrá el cuidado respectivo, para evitar el mal uso de esta información;
- Actividades relacionadas con el objeto social.

### **7. CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN**

La CERRAJERÍA AABC, no recolecta regularmente información para sus funciones, en caso de ser necesario solo se solicita los siguientes datos:

- Nombres y apellidos.
- Número telefónico.

### **8. POLÍTICA GENERAL DEL TRATAMIENTO DE LA BASE DE DATOS**

La **CERRAJERÍA AABC** tiene bases de datos de información requerida, para efectos del manejo de información de nuestros usuarios y la respectiva prestación de nuestros servicios.

Esta Política de Protección de Datos Personales, el Aviso de Privacidad, y el Anexo de Formato de Autorización que hace parte de esta Política, se rigen por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1727 de 2009 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

Esta política de protección de Datos Personales está vigente desde el 30 de junio de 2020.

## **AVISO DE PRIVACIDAD**

La **Cerrajería AABC**, con domicilio en la ciudad de Bucaramanga – Cra 17 # 37 - 116 Centro, dando cumplimiento a lo establecido por la ley 1581 de 2012, de conformidad con su artículo 1, el cual tiene por objeto “desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos.”, informa a todos sus usuarios, clientes apartamentos, clientes varios, proveedores, empleados y presentados, que se encuentran como usuarios en nuestras bases de datos, que la **CERRAJERÍA AABC** respeta la confidencialidad y seguridad de la información, con el fin de preservar los datos que usted nos ha proporcionado de manera directa o mediante el uso de medios electrónicos, entre otros mecanismos. En su calidad de poseedor de la información garantiza que ésta será utilizada únicamente para fines comerciales y relacionamiento comercial para la prestación de sus servicios. A nuestros usuarios y proveedores solicitamos enviar la palabra “AUTORIZO” a [contacto@aabccerrajeria.com](mailto:contacto@aabccerrajeria.com); Por medio de este canal puede contactar a la cerrajería para el tratamiento de datos.

### **A) Datos Personales De Nuestros usuarios.**

Solicitar solo la información requerida para los procesos de prestación de servicios y afiliaciones y otros aspectos como:

- Prestación de servicios.
- Contacto para la prestación de servicios.

#### ***Canales de comunicación:***

- Vía telefónica, WhatsApp.

Controles de la salvaguarda de la información. Para salvaguardar la información se utilizarán copias de seguridad alojadas en lugar físico diferente a donde están alojadas las bases de datos, conexiones seguras, según el caso.

### **B) Datos Personales De Nuestros Clientes Varios:**

Solicitar solo la información requerida en las transacciones comerciales y otros aspectos como:

- Enviar información sobre los servicios prestados o a prestar.
- Generación de recibo de servicios.

- Enviar información sobre ofertas relacionadas con nuestros servicios que ofrece;
- Para el fortalecimiento de las relaciones comerciales y evaluación de la calidad del servicio.
- Para el desarrollo de nuestros servicios solo se requiere nombre y número móvil, que son nuestros canales directos de comunicación.

***Controles de la Salvaguarda de la información:***

La persona encargada de realizar las operaciones básica en el manejo de la información como es agregar, modificar, eliminar y buscar en la base de datos de CLIENTES VARIOS es directamente el administrador de la CERRAJERIA AABC, encargado de velar por el cumplimiento y actualización de las Políticas y Protocolos relacionados con el ámbito Bases Documentales, que forman parte del SGSDP, aplicados por la compañía en materia Protección de Datos Personales.

**C) Datos Personales De Nuestros Proveedores:**

Requerir la información necesaria para el desarrollo de las operaciones comerciales o vínculos contractuales otros aspectos como:

- Invitación a vincularse a eventos de patrocinios.
- Envío de WhatsApp para solicitar cotizaciones de algún producto a comprar;
- Para los respectivos pagos y solicitud de órdenes de compra.

***Canales de comunicación:***

- Vía telefónica, WhatsApp y comunicado por escrito.

**Controles de la Salvaguarda de la información:**

Para salvaguardar la información se utilizarán registro de control de accesos, copias de seguridad alojadas en lugar físico diferente a donde están alojadas las bases de datos, conexiones seguras, según el caso.

**D) Datos Personales De Nuestros Empleados:**

La información que se maneja en esta base de datos se solicita con fines de pagos de nómina, afiliación a la seguridad social y parafiscal, y otros aspectos como:

- Los procesos de selección y vinculación de personal, incluyendo la evaluación, calificación de los participantes, la verificación de referencias laborales, personales, y la realización de estudios de seguridad.

- Contratar beneficios laborales con terceros, tales como seguros de vida, gastos médicos, entre otros.
- Notificar a familiares o persona encargada en caso de emergencias durante el horario de trabajo o con ocasión del desarrollo del mismo; elaboración de reportes de accidentes de trabajo.
- Elaboración de certificaciones laborales.

***Solicitar la siguiente información:***

- Solicitar hoja de vida que contenga la siguiente información; nombre completo, numero de cedula, fecha de nacimiento, correo electrónico, dirección teléfono, experiencia laboral, referencias personales y laborales;
- Fotocopia de la cedula, información de los padres, dirección teléfono, tipo de sangre, certificados de estudio, certificados laborales, correo electrónico y certificación bancaria.
- Apellidos y nombres completos, No. Documento de Identidad, Tipo de identificación, Ciudad de expedición cédula, Dirección de residencia, Teléfono residencia, Celular, Fecha de Nacimiento, Estado Civil, EPS, Fondo de pensiones, Caja de Compensación, Fondo de Cesantías y Placa Vehículo.
- Se solicitará autorización por escrito para que acepte el manejo de su información, con fines laborales.

***Canales de comunicación:***

- El correo electrónico, vía telefónica, WhatsApp y comunicado por escrito.

***Controles de la Salvaguarda de la información:***

Para salvaguardar la información se utilizarán registro de control de accesos, copias de seguridad alojadas en lugar físico diferente a donde están alojadas las bases de datos, conexiones seguras, según el caso

## **9. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS BASES DE DATOS**

La base de datos que administra la **CERRAJERÍA AABC** dan a conocer al público en general, de acuerdo con lo establecido en el artículo 8° de la Ley 1581 de 2012, los siguientes son los derechos de los usuarios:

**Artículo 8°. Derechos de los usuarios.** El usuario de los datos personales tendrá los siguientes derechos:



a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la CERRAJERÍA AABC en su condición de responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;

b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a la CERRAJERÍA AABC salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento (casos en los cuales no es necesaria la autorización).

c) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;

## **10. OBLIGACIONES COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Obligaciones:

a. Garantizar el ejercicio pleno del derecho de Habeas data al usuario.

b. Solicitar y archivar copia de la autorización de Tratamiento otorgada por el usuario.

c. Informar al usuario sobre el propósito de la recolección de sus Datos y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.

d. Conservar la información bajo controles de seguridad establecidos para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

e. Tramitar las consultas y reclamos formulados oportunamente.

f. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los usuarios.

## **11. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES**

Los datos personales e información usada, capturada y sujeta a tratamiento por el por **LA CERRAJERÍA AABC**, se manejará con los recursos pertinentes técnicos y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad los datos suministrados.

## **12. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Si el usuario considera que existe algún tipo de violación o uso no autorizado, a la presente Política de Tratamiento de Datos y a las normas aplicables vigentes, podrá comunicarse con la CERRAJERÍA AABC enviando correo electrónico contacto@aabccerrajería.com para la correspondiente corrección, rectificación o supresión de los Datos del usuario.

### **12.1. Procedimiento para la realización de quejas y reclamos**

#### **a) Tramitar las quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones:**

Si el cliente manifiesta su queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación realizará su solicitud al correo electrónico contacto@aabccerrajería.com para el correspondiente trámite.

#### **b) Informar el procedimiento de queja, reclamos, sugerencia y/o felicitaciones:**

Los clientes que soliciten servicios, deberán ser informados por parte de la **CERRAJERÍA AABC**, sobre el procedimiento como mecanismo que le permita manifestar satisfacción o insatisfacción con el servicio.

#### **c) Revisar y resolver las quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones:**

Todas las quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones serán revisados por la Administración de la CERRAJERÍA AABC. La respuesta al cliente debe ser por el medio de solicitud (telefónico, WhatsApp) registrado, en un plazo máximo de 15 días calendario contando a partir de día siguiente a la fecha de su recibo.