

1. Alcance

Esta Política de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte del Centro de Reconocimiento de Conductores Buga LTDA, considerado como el responsable del Tratamiento de Datos personales (en adelante, "CRC BUGA LTDA").

2. Identificación del Responsable del Tratamiento de Datos Personales

CRC BUGA LTDA con domicilio en la Calle 6 # 16 – 40 de Guadalajara de Buga – Valle.

Correo electrónico: crcbugaadmon@gmail.com.

Teléfonos: (2) 2286666 – 2362666.

3. Definiciones

- ✓ **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- ✓ **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.
- ✓ **Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.
- ✓ **Clientes:** Persona natural o jurídica, pública o privada con los cuales el CRC BUGA LTDA tiene una relación comercial.
- ✓ **Usuario:** Persona natural a la cual el CRC BUGA LTDA presta el servicio.
- ✓ **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Son algunos ejemplos de datos personales los siguientes: nombre, cédula de ciudadanía, dirección, correo electrónico, número telefónico, estado civil, datos de salud, huella dactilar, salario, bienes, estados financieros, etc.
- ✓ **Dato sensible:** Información que afecta 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, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.

- ✓ **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. En los eventos en que el Responsable no ejerza como Encargado de la Base de Datos, se identificará expresamente quién será el Encargado.
- ✓ **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.
- ✓ **Reclamo:** Solicitud del Titular del dato o de 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.
- ✓ **Titular:** Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.
- ✓ **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

4. Principios Aplicables al Tratamiento de Datos Personales

Para el Tratamiento de los Datos Personales, el CRC BUGA LTDA, aplicará los principios que se mencionan a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio, de datos personales:

- ✓ **Legalidad:** El Tratamiento de datos personales se realizará conforme a las disposiciones legales aplicables (Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios).
- ✓ **Finalidad:** Los datos personales recolectados serán utilizados para un propósito específico y explícito el cual debe ser informado al Titular o permitido por la Ley. El Titular será informado de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada.
- ✓ **Libertad:** La recolección de los Datos Personales solo podrá ejercerse con la autorización, previa, expresa e informada del Titular.
- ✓ **Veracidad o Calidad:** La información sujeta al Tratamiento de Datos Personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

- ✓ **Transparencia:** En el Tratamiento de Datos Personales se garantiza el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- ✓ **Acceso y circulación restringida:** El Tratamiento de datos personales solo podrá realizarse por las personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley.
- ✓ **Seguridad:** Los Datos Personales sujetos a Tratamiento se manejarán adoptando todas las medidas de seguridad que sean necesarias para evitar su pérdida, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- ✓ **Confidencialidad:** Todos los funcionarios que trabajen en el CRC BUGA LTDA, están obligados a guardar reserva sobre la información personal a la que tengan acceso con ocasión de su trabajo en el CRC BUGA LTDA.

5. Tratamiento y Finalidades al cual serán sometidos los Datos Personales tratados por EL CRC DE BUGA LTDA.

El CRC BUGA LTDA, actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime Datos Personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, trabajadores, familiares, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para los siguientes propósitos o finalidades:

5.1. Finalidades generales para el tratamiento de Datos Personales

- ✓ Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los Titulares y organismos de control y transmitir los Datos Personales a las demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los Datos Personales.
- ✓ Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación comercial o laboral, tales como, trabajadores y familiares de éstos, consumidores, clientes, proveedores, acreedores y deudores, para las finalidades antes mencionadas.
- ✓ Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales.
- ✓ Registrar sus datos personales en los sistemas de información del CRC BUGA LTDA y en sus bases de datos comerciales y operativos.
- ✓ Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social del CRC BUGA LTDA.

5.2. Finalidad Respecto a los datos personales de nuestros Clientes:

- Enviar información publicitaria a nuestros clientes relacionada con los servicios que ofrece EL CRC BUGA LTDA.

5.3. Finalidad Respecto a los datos personales de los empleados:

- Administrar directamente los procesos de selección y vinculación de personal, al CRC BUGA LTDA y desarrollar las actividades propias de la gestión de Recursos Humanos dentro del CRC BUGA LTDA, tales como nómina y afiliaciones a entidades del sistema general de seguridad social.
- Notificar a contactos autorizados en caso de emergencias durante el horario de trabajo o con ocasión del desarrollo del mismo.

5.4. Respecto a los Datos de Proveedores:

- Para la evaluación del cumplimiento de sus obligaciones.
- Para hacer el registro en los sistemas del CRC BUGA LTDA.

6. Derechos de los Titulares de los Datos Personales

El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados 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 al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, 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 presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Artículo 9°. Autorización del Titular. Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

Artículo 10. Casos en que no es necesaria la autorización. La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- 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.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la presente ley.

6.1 Conocer los Datos Personales sobre los cuales EL CRC BUGA LTDA está realizando el Tratamiento. De igual manera, el Titular puede solicitar en cualquier momento, que sus datos sean actualizados o rectificadas.

6.2 Ser informado por EL CRC BUGA LTDA, previa solicitud, respecto del uso que ésta le ha dado a sus Datos Personales.

6.3 Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales.

6.4 Solicitar al CRC BUGA LTDA, la supresión de sus Datos Personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo.

6.5 Acceder de forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento, únicamente por el titular.

7. Deberes del **CRC BUGA LTDA** como Responsable del Tratamiento de Datos Personales.

EL CRC BUGA LTDA, tiene presente que los Datos Personales son de propiedad de las personas a las que se refieren y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos. En ese sentido, EL CRC BUGA LTDA, hará uso de los Datos Personales recolectados únicamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y respetando, en todo caso, la normatividad vigente sobre la Protección de Datos Personales.

EL CRC BUGA LTDA atenderá los deberes previstos para los Responsables del Tratamiento, contenidos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten, modifiquen o sustituyan.

8. Área Responsable de la Implementación y Observancia de esta Política

La dirección del CRC BUGA LTDA, tiene a su cargo la labor de implementación y capacitación de ésta Política.

9. Autorización

El CRC BUGA LTDA, solicitara autorización previa, expresa e informada a los titulares de los datos personales sobre los que requiera realizar el tratamiento.

10. Disposiciones Especiales para el Tratamiento de Datos Personales.

10.1 Tratamiento de Datos Personales de Naturaleza Sensible

El Tratamiento de los Datos Personales de naturaleza sensible está prohibido por la ley, salvo que se cuente con autorización expresa, previa e informada del Titular, entre otras excepciones consagradas en el Artículo 6º de la Ley 1581 de 2012.

10.2 Tratamiento de Datos Personales de Adolescentes

Según lo dispuesto por el Artículo 7º de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, el CRC BUGA LTDA sólo realizará el Tratamiento, correspondientes a adolescentes, siempre y cuando este Tratamiento responda y respete el interés superior de los adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el CRC BUGA LTDA, deberá obtener la Autorización del representante legal del adolescente, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado; opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

11. Procedimiento para Atención y Respuesta a Peticiones, Consultas, Quejas y Reclamos de los Titulares de Datos Personales.

Las vías que se han implementado para garantizar el ejercicio de dichos derechos a través de la presentación de la solicitud respectiva son:

- Comunicación dirigida al CRC DE BUGA LTDA, Calle 6 N° 16- 40, Guadalajara de Buga.
- Solicitud Presentando formato FR 22 solicitudes de queja o reclamo.
- Solicitud presentada verbalmente.
- Solicitud presentada al correo electrónico: crcbugaadmon@gmail.com
- Solicitud presentada a través del teléfono +57 (2) 2362666.

Estos canales podrán ser utilizados por Titulares de datos personales, o terceros autorizados por ley para actuar en su nombre, con el objeto de ejercer sus derechos.

Procedimiento:

1. OBJETIVO

Atender y dar respuesta o soluciones oportunas a las quejas, reclamos y apelaciones presentadas por los candidatos o personas certificadas.

Al igual que los Titulares de Datos Personales tratados por el CRC DE BUGA LTDA tienen derecho a acceder a sus Datos Personales y a los detalles de dicho Tratamiento, así como a rectificarlos y actualizarlos en caso de ser inexactos o a solicitar su eliminación cuando consideren que resulten ser excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención u oponerse al Tratamiento de los mismos para fines específicos.

2. ALCANCE

Desde la recepción de la queja, reclamo o apelación presentada por cualquier persona que tenga acceso al servicio del **CRC** hasta la solución de la misma.

3. DEFINICIONES

CRC: Sigla de Centro de Reconocimiento de Conductores definido en éste documento como el organismo de certificación.

QUEJA: Expresión negativa o de inconformidad del usuario en cualquier etapa de la certificación (solicitante, candidato y persona certificada), sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. *Distinta de una apelación*

RECLAMO: Solicitud por parte de un cliente, sea interno o externo, debido a la NO prestación correcta del servicio, de acuerdo a lo ofertado por procedimientos.

CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

APELACIÓN: Solicitud presentada por un solicitante objeto de evaluación al Organismo de evaluación de la conformidad, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con la respuesta a la evaluación realizada.

4. CONTENIDO

4.1 Proceso Recepción de Q-R: Los formatos se encuentran en la recepción y sobre el buzón de sugerencias, se recibe del Usuario en el FR-22 SOLICITUD DE QUEJA, RECLAMO diligenciado, el que se introduce en el Buzón de sugerencias.

Cuando se reciban quejas en forma verbal se induce para que la documente. En caso de que el usuario no acceda a registrar la queja por no saber leer, escribir u otra causa, quien reciba la queja realiza el registro de la misma.

4.2 Verificación de la Q-R-

La queja es transferida a la administración del CRC, para su respectiva aceptación.

- Si la queja presentada, se relaciona con un profesional de la salud, el servicio del CRC o la recepción, es tratada por el Administrador.

Si la queja presentada, se relaciona con la administración, se dirige al Gerente o Junta Directiva del Organismo de certificación.

4.3 Proceso para dar respuesta a la Q-R- (Solución Inmediata)

Se genera una acción para la solución de la queja y se consigna la misma en el formato de recepción de quejas.

4.4 ¿La queja solicita una acción correctiva?

Si: En caso de que la queja haya tenido la respectiva aceptación y se evidencie necesario tomar una acción correctiva / preventiva ir al PD-05 Procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

No: Continuar con el presente procedimiento

4.5 Informar al cliente la acción tomada

El Administrador comunica al Usuario oralmente o por escrito la acción tomada para dar solución a su solicitud.

4.6 Cierre de la solicitud

Si no se recibe respuesta negativa del usuario en cuanto a la acción tomada se realiza el respectivo cierre de la Q-R-S.

Si el usuario no está de acuerdo con la acción tomada, se acuerda con él hasta llegar a una solución, se registra y se hace el respectivo cierre.

Nota: En caso de que la solución a la Q-R-S se haya dado por escrito, se toma un plazo de 10 días para esperar respuesta por parte del usuario, de no hacerlo se entiende que el usuario quedó satisfecho con la acción tomada. Esta acción se registra en el formato FR-22 SOLICITUD DE QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA.

4.7 Proceso Solicitud de apelación: En caso de que el Usuario no quede satisfecho con la respuesta frente a la evaluación, y requiera de una segunda opinión o evaluación, el Usuario debe realizar el siguiente procedimiento.

4.7.1 Forma de recepción de la apelación

El Administrador del CRC BUGA LTDA. Es el encargado de recibir y contestar las apelaciones, y hacer cumplir las decisiones respectivas.

Los formatos se encuentran en la recepción o sobre el buzón de sugerencias.

Una vez recibida la notificación de una apelación FR-23 SOLICITUD DE APELACIÓN, se comunicara a las partes interesadas (Profesionales de la Salud, Coordinador(a) operativa y demás, que sean necesarios) para contestar la solicitud.

4.7.2 Evaluación y respuesta de la Apelación

Una vez resuelta la apelación el CRC BUGA LTDA, dará cumplimiento al fallo respectivo. El responsable de dar respuesta a las apelaciones es el ADMINISTRADOR del CRC, ya que es totalmente imparcial al proceso de evaluación y está a la cabeza del CRC.

4.7.3 Almacenamiento

La apelación totalmente diligenciada en el formato FR-23 SOLICITUD DE APELACIÓN, se archivará en la carpeta correspondiente, que reposa en el archivo de registros de Gestión del Sistema, y las evaluaciones pertinentes en la historia clínica del Usuario.

12. Información Obtenida en forma pasiva

Cuando se utilizan los servicios contenidos dentro de los sitios web del CRC BUGA LTDA, ésta podrá recopilar información en forma pasiva a través de tecnologías para el manejo de la información, tales como “cookies”, a través de los cuales se recolecta información acerca del hardware y el software del equipo, dirección IP, tipo de explorador, sistema operativo, nombre de dominio, tiempo de acceso y las direcciones de los sitios web de procedencia; mediante el uso de éstas herramientas no se recolectan directamente Datos Personales de los usuarios. También se recopilará información acerca de las páginas que la persona visita con mayor frecuencia en estos sitios web a efectos de conocer sus hábitos de navegación. No obstante, el usuario de los sitios web del CRC BUGA LTDA tiene la posibilidad de configurar el funcionamiento de las “cookies”, de acuerdo con las opciones de su navegador de internet.

13. Seguridad de los Datos Personales

El CRC BUGA LTDA, en estricta aplicación del Principio de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales, proporcionará 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. La obligación y responsabilidad del CRC BUGA LTDA se limita a disponer de los medios adecuados para este fin. El CRC BUGA LTDA no garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o archivo en los que reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte del CRC BUGA LTDA y sus Encargados. El CRC BUGA LTDA, exigirá a los proveedores de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los Datos Personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como Encargados.

14. Legislación Aplicable

Esta Política de Protección de Datos Personales, 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.

15. Vigencia

Esta Política de Protección de Datos Personales está vigente desde enero de 2017.