

	MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO: GQ-MN-02
		Fecha: 28 Noviembre 2018
		Versión 01
		Página 1 de 14

NASER LTDA.

MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

BOGOTÁ, D.C.; NOVIEMBRE DE 2018

	MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO: GQ-MN-02
		Fecha: 28 Noviembre 2018
		Versión 01
		Página 2 de 14

CONTENIDO

Página

INTRODUCCIÓN		3
DISPOSICIONES LEGALES		3
1.	LEGISLACION APLICABLE	3
2.	INFORMACIÓN DEL RESPONSABLE SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS	3
3.	OBJETIVO	4
4.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.	4
5.	FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.	4
6.	AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.	6
7.	DATOS SENSIBLES.	6
8.	DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES.	7
9.	DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.	8
10.	DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.	9
11.	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.	10
12.	ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS.	12
13.	MODIFICACIONES A LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.	13
14.	DEPENDENCIA O PERSONA ENCARGADA DE ATENDER PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.	13
15.	REGISTROS	14
16.	VIGENCIA.	14

	MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO: GQ-MN-02
		Fecha: 28 Noviembre 2018
		Versión 01
		Página 3 de 14

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 905 de 2004, Ley estatutaria 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, modificada por la Ley 1111 de 2006, establece en el artículo 2 el Decreto 090 de 18 de enero de 2018, NASER LTDA., informa la política aplicable a la entidad para el tratamiento de protección de datos personales.

La Ley Estatutaria 1581 de 2012, reglamentada parcialmente por el Decreto 1377 de 2013, consagra mecanismos y garantías que permiten el pleno ejercicio del derecho constitucional conocido como habeas data, que confiere a los ciudadanos la posibilidad de conocer, actualizar, rectificar y controlar las informaciones que se hayan recogido sobre ellos en base de datos o archivos.

En cumplimiento a lo establecido en los literales d) y e) del artículo 3 de la ley 1581 de 2012, NASER LTDA, en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales de los titulares que reposan en sus bases de datos, han adoptado el presente manual interno de políticas y procedimientos para el tratamiento de datos personales para garantizar que la recolección y tratamiento que se hace de los datos personales se ajuste a las disposiciones legales vigentes.

DISPOSICIONES LEGALES

1. LEGISLACION APLICABLE:

Este manual fue elaborado teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en los artículo 15 y 20 de la Constitución Política, la ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y el Decreto 1377 de 2013 “ Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2.012”.

2. INFORMACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Para los efectos pertinentes de ahora en adelante se identifica como NASER LTDA. Con NIT. 860.043.730-3, domiciliada en la avenida carrera 70 N° 49-93 de la ciudad de Bogotá D.C., Conmutador 6050666, como el responsable para el tratamiento en la recolección y uso de datos que se recojan.

3. OBJETIVO

	MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO: GQ-MN-02
		Fecha: 28 Noviembre 2018
		Versión 01
		Página 4 de 14

El presente Manual tiene por objeto adoptar las políticas del tratamiento de los datos personales, para proteger 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 de propiedad de NASER LTDA., o cuyo tratamiento ha sido encargado a NASER LTDA., y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario 1377 de 2013.

NASER LTDA., en todas sus actuaciones, a través de sus unidades de negocios y por todos los medios en los cuáles se solicita información, físico, electrónico, virtual, acceso telefónico, vía web, etc., está comprometida con el respeto de los derechos de sus clientes, empleados y terceros en general. Por eso, adopta el presente manual de políticas de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre el tratamiento de datos personales.

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los empleados de NASER LTDA., en el cumplimiento de sus funciones, como también de los contratistas y terceros que obran en nombre de NASER LTDA.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales, realizado en forma presencial, no presencial y/o virtual para la vinculación a cualquier producto, servicio o beneficio de NASER LTDA.

NASER se encarga directamente del tratamiento de los datos personales; sin embargo, se reserva el derecho a delegar en un tercero tal tratamiento. NASER exige al encargado, la atención e implementación de los lineamientos y procedimientos idóneos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de los mismos.

5. AUTORIZACIÓN Y FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

La autorización para el tratamiento de los datos personales, permite a NASER LTDA., recolectar, transferir, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir, actualizar y transmitir, para efectos de cumplir con los objetivos establecidas por la ley de acuerdo con la naturaleza de NASER LTDA.

En todo caso, el Titular del dato siempre tendrá la opción de revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato.

	MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO: GQ-MN-02
		Fecha: 28 Noviembre 2018
		Versión 01
		Página 5 de 14

El Titular del dato autoriza de manera previa, expresa e informada la inclusión de su información en las bases de datos administradas por NASER LTDA. cuando haga uso de cualquier canal presencial o virtual de que disponga NASER LTDA., así como el tratamiento y la utilización de la misma tanto de parte de NASER LTDA., como de sus entidades vinculadas, controladas o afiliadas o por otra entidad con la que tenga una relación comercial, en cumplimiento de los fines previstos por la Ley.

Por razones de eficiencia, seguridad y de estar a la vanguardia en tecnología, los servidores de NASER LTDA., en donde está alojado nuestro sistema y base de datos podrán estar ubicados fuera de Colombia. Por lo anterior, el Titular del dato autoriza a NASER LTDA., para que en caso de que sea necesario o pertinente, envíe sus datos personales a los servidores de NASER LTDA., en cualquier país que considere conveniente para los fines del tratamiento autorizado o para propósitos de almacenamiento y/o eventuales servicios de hosting o cloud computing (computación en la nube) que NASER contrate o requiera.

6. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.

NASER LTDA., ha implementado mecanismos a través de medios técnicos que facilitan al Titular de los datos su manifestación automatizada; la autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, Vía telefónica, Internet, Sitios Web, o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. Los obligados a cumplir esta política deberán obtener de parte del Titular su autorización previa, expresa e informada para recolectar y tratar sus datos personales. Esta obligación no es necesaria cuando se trate de información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, datos de naturaleza pública, casos de urgencia médica o sanitaria, tratamiento de Información autorizado por ley para fines históricos, estadísticos o científicos y datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

NASER LTDA., deberá conservar prueba del cumplimiento de lo aquí previsto por medio de archivo físico –Carta de solicitud de los datos-, y entregar copia de esta, a solicitud del Titular.

El Titular del dato, con la aceptación de esta política de tratamiento de datos personales, declara conocer que NASER LTDA., puede suministrar esta información a las entidades vinculadas o aliadas y a las entidades judiciales o administrativas y demás entes del Estado que, en ejercicio de sus funciones, soliciten esta información. Igualmente, acepta que pueden ser objeto de procesos de auditoría interna o de auditoría externa por parte de empresas encargadas de este tipo de control. Lo anterior, sujeto a la confidencialidad de la información.

	MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO: GQ-MN-02
		Fecha: 28 Noviembre 2018
		Versión 01
		Página 6 de 14

6.1 Autorización de Tratamiento de Datos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA)

En el Tratamiento de datos de (NNA) se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del Tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

En los casos en los que NASER LTDA., actúa como encargado de las bases de datos, el responsable será el garante de solicitar la correspondiente autorización al Representante Legal de los niños, niñas y adolescentes y de garantizar a NASER LTDA., que los datos son veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles, en los términos de la Ley 1581 de 2012, su decreto reglamentario y la normatividad legal vigente.

7. DATOS SENSIBLES.

Para los efectos del manejo de los Datos Sensibles, NASER obtendrá la correspondiente autorización de los Titulares, de manera previa, siempre que se trate de nuevos datos.

Para el tratamiento de los datos sensibles NASER cumplirá con las siguientes obligaciones:

- a. Informar al Titular que por tratarse de Datos Sensibles, no está obligado a autorizar su tratamiento.
- b. Informar al Titular cuáles de los datos son Sensibles y la finalidad del Tratamiento. NASER no condiciona ninguna actividad a que el Titular suministre Datos Sensibles.

	MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO: GQ-MN-02
		Fecha: 28 Noviembre 2018
		Versión 01
		Página 7 de 14

8. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES.

Se informa al Titular del dato, los derechos que las leyes sobre protección de datos personales le ofrecen, que a continuación se enlistan y que NASER, los garantiza a través del cumplimiento de los procedimientos definidos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Entidad.
- c. Ser informado por la Entidad, 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 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, la Entidad ha incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas establecidas en este Manual que motiven nuevas consultas. Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, NASER LTDA. podrá cobrar al Titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos.

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

- a. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que disponga NASER LTDA.
- b. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d. Por las Entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- e. Por la estipulación a favor de otro o para otro.

	MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO: GQ-MN-02
		Fecha: 28 Noviembre 2018
		Versión 01
		Página 8 de 14

9. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

NASER cumplirá los siguientes deberes en calidad de Responsable del Tratamiento de la información:

- 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 la presente ley, 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;
- e. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley;
- i. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en el presente manual;

	MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO: GQ-MN-02
		Fecha: 28 Noviembre 2018
		Versión 01
		Página 9 de 14

- k. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- l. 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 Titulares.
- m. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

10. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

Si NASER realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del Tratamiento) deberá cumplir los siguientes deberes:

- 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 la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de Ley;
- d. Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento;
- e. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la Ley;
- f. Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en el presente Manual o la ley;
- 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 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;

	MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO: GQ-MN-02
		Fecha: 28 Noviembre 2018
		Versión 01
		Página 10 de 14

- i. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el Titular o facultadas por la Ley para dicho efecto;
- 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.

11. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

NASER LTDA., cuenta con las medidas de seguridad, que buscan proteger los datos de los Titulares e impedir su adulteración, pérdida, usos y accesos no autorizados; por tal motivo, se adoptarán 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.

NASER LTDA, mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para aquellos que tengan 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.

	MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO: GQ-MN-02
		Fecha: 28 Noviembre 2018
		Versión 01
		Página 11 de 14

- J. El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales.

NASER cuenta con un Manual de Seguridad de la Información, dicho documento especifica el cumplimiento de los requisitos exigidos en materia de seguridad de la información. Las medidas de confidencialidad y seguridad de la información, implementadas por NASER LTDA son:

- A. La base de datos de la organización reposa en los servidores del centro de cómputo de la compañía.
- b. El apoyo de mantenimiento correctivos y operativos a nivel informático de Naser Ltda., lo está administrando la empresa E&C INGENIEROS, la cual nos suministra los servicios tecnológicos para el mantenimiento de redes, cómputo y servidor de propiedad de Naser Ltda. Esta empresa cuenta con un contrato de servicios el cual incluye cláusulas de confidencialidad de reserva sobre bases de datos de toda clase y se obligan a no divulgar a nadie ninguna información proveniente de terceras personas que el responsable tenga la obligación de mantener confidencialmente y de la cual tenga conocimiento la empresa en el curso de su servicio.
- c. El sistema operativo del servidor, provee control de acceso al servidor a través de la Empresa E&C INGENIEROS, mediante usuarios y perfiles de la Compañía, establecidos de acuerdo al requerimiento de acceso a la información que reposa en el servidor.
- D. El personal autorizado para el acceso a la base de datos firman un contrato de trabajo donde se incluye entre otras obligaciones, cláusulas de confidencialidad, de reserva sobre bases de datos de toda clase y se obligan a no divulgar a nadie ninguna información proveniente de terceras personas que el responsable tenga la obligación de mantener confidencialmente y de la cual tenga conocimiento el trabajador en el curso de su trabajo.
- E. El acceso de los empleados de la organización a la base de datos para registro de transacciones, consultas o reportes es autorizado a través de perfiles de usuarios de la aplicación ERP de la organización, que se le asignan de acuerdo al cargo o rol que el empleado ejerza; el acceso a los datos también está controlado a través del alcance del rol de dicho usuario, el cual, igualmente dependiendo de su cargo o funciones, puede ser asignado a nivel nacional, por ciudad o sucursal, por sede o personal.

NASER informa al titular, que podrá consultar los presentes términos y condiciones, al igual que puede elevar cualquier solicitud, petición, queja o reclamo a través del correo electrónico asistentegerencia@naserseguridad.com o personalmente por escrito en nuestras oficinas ubicadas en la Avenida Carrera 70 No. 49-33.

	MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO: GQ-MN-02
		Fecha: 28 Noviembre 2018
		Versión 01
		Página 12 de 14

12. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

12.1 Consulta de información.

- Los Titulares, podrán consultar la información personal que repose de ellos en las Bases de Datos cuyo tratamiento este a cargo de NASER y no esté considerada como exceptuada por la Ley. La Entidad suministrará a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.
- La consulta será atendida 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, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.
- Se podrán consultar de forma gratuita los datos personales al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas establecidas en este Manual que motiven nuevas consultas. Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, NASER podrá cobrar al Titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos.

12.1 Reclamos.

- El Titular que considere 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 legislación aplicable, podrán presentar un reclamo ante NASER LTDA, de acuerdo con el siguiente procedimiento:
- El reclamo se formulará mediante solicitud escrita o electrónica, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, teléfono y lugar de contacto y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se 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.

	MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO: GQ-MN-02
		Fecha: 28 Noviembre 2018
		Versión 01
		Página 13 de 14

- En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Una vez recibido el reclamo completo, se 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.
- El Titular sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

13. MODIFICACIONES A LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

NASER se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral, sus políticas y procedimientos de tratamiento de datos personales. Cualquier cambio será publicado y anunciado. Además, se conservarán las versiones anteriores de la presente políticas de tratamiento de datos personales.

El uso continuo de los servicios o no desvinculación de los mismos por el Titular del dato después de la notificación de los nuevos lineamientos constituye la aceptación de la misma.

14. AREA O PERSONA ENCARGADA DE ATENDER PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

El área encargada de tramitar las consultas, quejas, reclamos y peticiones relacionados con el tratamiento y protección de los datos personales de trabajadores, clientes, proveedores, y demás datos personales que maneja NASER LTDA en sus bases de datos, será el Departamento Comercial de la compañía y el seguimiento y control de la trazabilidad de las mismas será el ofical de cumplimiento de NASER LTDA, correo electrónico: clientes@naserseguridad.com.

	MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO: GQ-MN-02
		Fecha: 28 Noviembre 2018
		Versión 01
		Página 14 de 14

15. REGISTROS

REGISTRO	CODIGO
Política interna de política y procedimiento para el trato de datos personales.	GG-DG-09
Formato tratamiento de datos personales -Área de gestión humana-	GQ-FT-37
Formato autorización para la utilización de datos personales -comercial y proveedores-	GQ-FT-38

16. VIGENCIA.

El presente manual **políticas y procedimientos para el tratamiento de datos personales** rige a partir de los 28 días del mes de noviembre de 2018.

17. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de cambio	DESCRIPCIÓN	FECHA
01	Manual inicial	28/11/2018

ELABORÓ:	REVISÓ	APROBÓ:
Firma:	Firma:	Firma:
Nombre: Roger Miguez B	Nombre: Genny Pulido	Nombre: Rafael Blanco Serrano
Cargo: Asesor	Cargo: Gerente Administrativa y Financiera	Cargo: Gerente General