

# MANUAL DE POLÍTICAS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



**GanaGana**  
¡La red multiservicios de los tolimenses!

## Contenido

1.	INTRODUCCIÓN .....	2
2.	OBJETIVO .....	2
3.	ALCANCE.....	2
4.	NORMATIVIDAD .....	2
5.	DEFINICIONES.....	3
6.	PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	4
7.	EXCLUSIONES.....	6
8.	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.....	6
9.	TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y FINALIDAD.....	6
9.1	TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES. ....	7
9.2	TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES .....	8
9.3	FINALIDAD DEL TRATAMIENTO.....	8
9.4	IMÁGENES QUE OBTENEMOS POR CÁMARAS DE VIDEOVIGILANCIA. ....	9
10.	DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS .....	9
10.1	DERECHO DE ACCESO.....	10
10.2	DERECHO A CONSULTAS .....	10
10.3	DERECHO A RECLAMOS .....	10
10.4	DEL DERECHO A LA RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS .....	11
10.5	DEL DERECHO A LA SUPRESIÓN DE DATOS.....	11
10.6	DEL DERECHO A REVOCAR LA AUTORIZACIÓN .....	12
11.	QUIENES PUEDEN EJERCER LOS DERECHOS.....	12
12.	TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES.....	13
13.	CLASIFICACIÓN DE DATOS PERSONALES.....	13
13.1	DATOS PÚBLICOS: .....	13
13.2	DATOS PRIVADOS:.....	14
13.3	DATOS SEMIPRIVADOS: .....	14
13.4	DATOS SENSIBLES: .....	14
14.	POLITICAS PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS A CONOCER, RECLAMAR (ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR) Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN. ....	14
14.1	GENERALIDADES .....	14
14.2	PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTAS, RECLAMOS O REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN ...	15
15.	MECANISMOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION PERSONAL QUE REPOSA EN LAS BASES DE DATOS.....	16
16.	PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN .....	16
17.	VIGENCIA .....	16

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional de Cumplimiento	Analista de Gestión de Procesos y Riesgos	Gerente de Cumplimiento y SIG

## 1. INTRODUCCIÓN

*“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas”.<sup>1</sup>*

En este sentido y de conformidad con lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012, Decreto reglamentario 1377 de 2013 y el artículo 15 de la constitución política, SEAPTO S.A. adopta estas políticas con el fin de dar cumplimiento a la regulación vigente y definir el marco para la atención de consultas y reclamos acerca del tratamiento de los datos que recoge y mantiene de conformidad con la ley, haciendo público el presente Manual de políticas afianzamos la confianza de nuestros usuarios.

La información no pública que SEAPTO S.A. dispone sobre sus clientes y sus operaciones, se entenderán de carácter confidencial, en ese sentido SEAPTO S.A. ha adoptado normas y procedimientos para:

- Garantizar la seguridad de acceso a sus sistemas informáticos y a los archivos físicos en los que se almacena documentación contractual y transaccional de sus usuarios.
- Dar cumplimiento a las exigencias legales en materia de protección de datos de carácter personal.

## 2. OBJETIVO

Establecer las políticas para la protección de los datos personales con el fin de asegurar el cumplimiento de lo estipulado en la legislación actual acerca de la protección de los datos personales, y tiene la finalidad de regular el tratamiento de los datos de SEAPTO S.A. con el fin de garantizar y proteger los derechos de los titulares, considerando lo dispuesto en el numeral k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012.

## 3. ALCANCE

Las políticas consagradas en este manual se aplicarán a SEAPTO S.A., en el desarrollo de su objeto social y 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 SEAPTO S.A.

SEAPTO S.A., se encarga directamente del tratamiento de datos personales; sin embargo, se reserva el derecho a delegar a un tercero tal tratamiento exigiendo así mismo al encargado, la atención e implementación de los lineamientos y procedimientos idóneos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de estos.

## 4. NORMATIVIDAD

Con el fin de dar un adecuado tratamiento a los datos personales, SEAPTO S.A. tiene identificado el siguiente marco normativo que articula las disposiciones de protección de datos personales, su confidencialidad y los derechos de los titulares:

- Constitución política de 1991: En su artículo 15 la Constitución establece lo siguiente: “... Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado

<sup>1</sup> Artículo 15 de la Constitución Política

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional de Cumplimiento	Analista de Gestión de Procesos y Riesgos	Gerente de Cumplimiento y SIG

debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución ...”

- La Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, 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, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales.
- Decreto 1377 de 2013: Reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012
- Decreto 886 de 2014: Reglamenta el registro nacional de bases de datos (RNBD)
- Ley 1266 de 2008: Disposiciones generales del habeas data y del manejo de información en bases financieras, crediticias y comerciales.
- Decreto 1074 de 2015: Decreto único reglamentario del sector de industria, comercio y turismo.

En general, para la aplicación e interpretación del presente manual, cuando fuere procedente, se aplicarán las demás normas que regulen o complementen lo concerniente a la protección de datos personales.

## 5. DEFINICIONES

**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.

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular de los datos personales para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

**Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

**Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables. Debe entonces entenderse el “dato personal” como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).

**Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

**Dato personal público:** Toda información personal que es de conocimiento libre y abierto para el público en general.

**Dato personal privado:** Toda información personal que tiene un conocimiento restringido, y en principio privado para el público en general.

**Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.

**Dato sensible:** Aquel dato 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

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional de Cumplimiento	Analista de Gestión de Procesos y Riesgos	Gerente de Cumplimiento y SIG



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, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

**Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

**Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

**Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

**Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

**Oficial de protección de datos:** Es la persona dentro de la empresa, que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales, bajo la orientación y lineamientos legales e internos.

## 6. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales se realizará respetando las normas generales y especiales sobre la materia y para actividades permitidas por la ley. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios:

**PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIAL DE TRATAMIENTO DE DATOS:** El Tratamiento a que se refiere la ley 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

**PRINCIPIO DE FINALIDAD:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima, temporal y material de acuerdo con la Constitución y la Ley 1581 de 2012, la cual debe ser informada al titular. Se informará al titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no se recopilarán datos sin una finalidad específica. Los datos serán tratados de acuerdo con los usos autorizados.

**PRINCIPIO DE LIBERTAD:** El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

**PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No se tratarán datos parciales o incompletos, fraccionados o que induzcan a error. Se deberán adoptar medidas razonables para asegurar que los datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el titular o cuando SEAPTO S.A., lo determine, sean actualizados, rectificados o suprimidos, siempre que sea procedente.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional de Cumplimiento	Analista de Gestión de Procesos y Riesgos	Gerente de Cumplimiento y SIG

**PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA:** Garantizar el derecho del titular a obtener de esta, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o su titularidad.

**PRINCIPIO DE ACCESO RESTRINGIDO:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones del presente Manual, de la Ley y la Constitución. En este sentido sólo se permitirá acceso a los datos personales a las siguientes personas:

- Al titular del dato
- A las personas debidamente autorizadas por el titular del dato
- A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del titular del dato.

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

**PRINCIPIO DE CIRCULACIÓN RESTRINGIDA:** Sólo se puede enviar o suministrar los datos personales a las siguientes personas:

- Al titular del dato.
- A las personas debidamente autorizadas por el titular del dato
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

En este último caso, de conformidad con la Corte Constitucional, se procederá de la siguiente manera:

- La entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.
- Con la entrega de la información se le informará a la entidad pública o administrativa que debe cumplir los deberes y obligaciones que le impone la regulación existente como responsable del tratamiento.
- La entidad administrativa receptora, debe cumplir con las obligaciones de protección y garantía que se derivan de la citada ley, en especial la observancia de los principios de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, confidencialidad y seguridad.

**PRINCIPIO DE SEGURIDAD:** SEAPTO S.A como el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la ley 1581 de 2012, proporcionara 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.

**PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD:** Todas y cada una de las personas que interactúen en el tratamiento de datos personales realizado por SEAPTO S.A., y que administren, manejen, actualicen o tengan acceso a la información personal, comercial, contable, técnica o de cualquier otro tipo que se encuentre en bases de datos o que sea suministrada en la ejecución y el ejercicio de sus funciones se comprometen a conservarla y mantenerla de manera estrictamente confidencial y a no revelarla a terceros. SEAPTO S.A., garantiza este principio contando con medidas preventivas legales y técnicas con sus colaboradores, sus proveedores y las demás personas que tengan acceso a información de cualquier tipo, para evitar su divulgación o su obtención sin autorización del titular del dato.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional de Cumplimiento	Analista de Gestión de Procesos y Riesgos	Gerente de Cumplimiento y SIG

## 7. EXCLUSIONES

- Bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico
- Bases de datos que tienen por finalidad la seguridad y defensa nacional y la administración del riesgo del lavado de activos y la financiación del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva.
- Bases de datos de inteligencia y contrainteligencia.
- Bases de datos y archivos periodísticos y otros contenidos editoriales.
- Bases de datos reguladas por la ley 1266 de 2008 (datos financieros – crediticios).
- Bases de datos del DANE (Ley 79 de 1993)

Los principios sobre protección de datos serán aplicables a todas las bases de datos, incluidas las exceptuadas en el presente numeral, con los límites dispuestos en la ley 1581 de 2012 y sin referir con los datos que tienen características de estar amparados por la reserva legal.

## 8. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

En SEAPTO S.A., reconocemos la importancia de proteger tus datos personales y nos comprometemos a cumplir con las leyes y regulaciones de protección de datos aplicables. Como parte de este compromiso, hemos designado los siguientes canales de comunicación, los cuales pueden ser usados en el evento en que usted considere que SEAPTO S.A., dio un uso contrario al autorizado y a las leyes aplicables o en caso tal que tenga alguna duda sobre esta política.

- Medio Escrito: calle 10 No 3 – 56 B/ centro, Ibagué Tolima.
- Contact Center (línea local y nacional (608) 2610014) Ext: 2001-2002-2003-2004 - Fax Ext: 2007 (Celular) +573219012165
- Correo de contacto: [seapto.notificaciones@ganagana.com.co](mailto:seapto.notificaciones@ganagana.com.co) y [servicio.alcliente@ganagana.com.co](mailto:servicio.alcliente@ganagana.com.co)
- Página Web [www.ganagana.com.co](http://www.ganagana.com.co)

## 9. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y FINALIDAD

SEAPTO S.A., solicitará la autorización de manera previa, expresa e informada a los Titulares para el tratamiento de sus datos personales, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta, verificación y trazabilidad posterior.

De acuerdo con la ley 1581 de 2012, artículo 10. La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de: <sup>2</sup>

- 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.

<sup>2</sup> Artículo 10 de la ley 1581 de 2012

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional de Cumplimiento	Analista de Gestión de Procesos y Riesgos	Gerente de Cumplimiento y SIG

- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del Titular del dato, las cuales permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información. Dichas conductas deben exteriorizar de manera clara la voluntad de autorizar el tratamiento.

El consentimiento del Titular se podrá obtener por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tales como, comunicación escrita, verbal, digital o por conductas inequívocas.

En virtud de su naturaleza y objeto social, SEAPTO S.A. recibe, recolecta, registra, conserva, almacena, modifica, reporta, consulta, entrega, transmite, transfiere, comparte y elimina información personal, para lo cual obtiene previa, expresa e informada la autorización del Titular.

SEAPTO S.A. conservará prueba de dichas autorizaciones de manera adecuada, velando y respetando los principios de privacidad y confidencialidad de la información.

Así mismo, en SEAPTO S.A cuando se trate de información que se relacione con los siguientes tipos de datos, se tendrán las siguientes consideraciones especiales:

## 9.1 TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES.

Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

En este sentido, SEAPTO S.A restringirá el tratamiento de datos personales sensibles a lo estrictamente indispensable y solicitará consentimiento previo y expreso a los titulares (representantes legales, apoderados, causahabientes) informando sobre la finalidad exclusiva de su tratamiento.

SEAPTO S.A utiliza y trata datos catalogados como sensibles, cuando:

- El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. Siempre y cuando se adopten las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares o del dato disociado, es decir, el dato sensible cuando sea separado de la identidad del titular y no sea identificable o no se logre identificar a la persona Titular del dato o datos sensibles.

En adición a lo anterior, SEAPTO S.A cumple con las siguientes obligaciones:

- Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles datos objeto de Tratamiento son de carácter sensible y la finalidad del tratamiento, y obtener el consentimiento expreso.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional de Cumplimiento	Analista de Gestión de Procesos y Riesgos	Gerente de Cumplimiento y SIG



- No condicionar ninguna actividad a que el titular suministre datos personales sensibles (salvo que exista una causa legal o contractual para hacerlo).

Así mismo SEAPTO S.A, se acoge a la regla general según la cual el Tratamiento de datos sensibles está prohibido por la Ley, salvo en los siguientes casos:

- Cuando el Titular ha autorizado expresamente el Tratamiento.
- Cuando por Ley no sea requerido el arrogamiento de dicha autorización.
- Cuando el Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular.
- Cuando el Tratamiento sea efectuado por una fundación, ONG, asociación o cualquier organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical.
- El Tratamiento sea necesario para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El Tratamiento obedezca a una finalidad histórica, estadística o científica. En este caso, se deben suprimir las identidades de los Titulares.

## 9.2 TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES

El Tratamiento de datos personales de niños niñas y adolescentes está proscrito excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la ley 1581 de 2012, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal o tutor del niño, niña o adolescente otorgará la autorización 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.

Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el presente decreto.

La familia y la sociedad deben velar porque los responsables y encargados del tratamiento de los datos personales de los menores de edad cumplan las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y el presente decreto.

De acuerdo con lo previsto en la Constitución Política de Colombia en sus artículos 44 y 45 y en concordancia con el Código de la Infancia y la Adolescencia, los derechos de los menores deben ser interpretados y aplicados de manera prevalente y, por lo tanto, deben ser observados con especial cuidado. Conforme lo señalado en la Sentencia C-748/11 de la Corte Constitucional, las opiniones de los menores deben ser tenidos en cuenta al momento de realizar algún tratamiento de sus datos.

## 9.3 FINALIDAD DEL TRATAMIENTO

Los datos personales proporcionados a SEAPTO S.A y a sus colaboradores empresariales, por el titular del dato, serán tratados de manera legal, responsable y aplicados a la ley con la finalidad de:

- Enviar comunicaciones e información relacionada con nuestros productos, servicios, ofertas, promociones, alianzas, estudios, concursos, contenidos, así como de empresas aliadas o colaboradoras, y para facilitarle el acceso general a la información de estos.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional de Cumplimiento	Analista de Gestión de Procesos y Riesgos	Gerente de Cumplimiento y SIG

- Proveer nuestros servicios o productos.
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros a. Clientes b. Beneficiarios c. Empleados d. Colaboradores e. Proveedores f. accionistas y demás personas relacionadas con las actividades empresariales de SEAPTO S.A.
- Evaluar la calidad de los productos o servicios.
- Realizar estudios sobre hábitos de consumo o comportamiento de mercado.
- Suministrar información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campaña, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario.
- Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos).
- Dar cumplimiento a la normatividad referente a la Administración Del Riesgo Del Lavado De Activos, Financiación Del Terrorismo Y La Financiación De La Proliferación De Armas De Destrucción Masiva.
- Compartir, incluyendo la transferencia y transmisión de sus datos personales a terceros países para los fines relacionados con la operación.

#### 9.4 IMÁGENES QUE OBTENEMOS POR CÁMARAS DE VIDEOVIGILANCIA.

Las Imágenes que SEAPTO S.A almacene por medio de cámaras de Videovigilancia, serán utilizadas para fines de seguridad, tal como se especifica en el Aviso de Privacidad corto de Videovigilancia que podrá consultar en las distintas áreas donde se encuentran las cámaras, en todo caso dichas imágenes tendrán una permanencia de 15 días calendario.

### 10. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS

De acuerdo con lo contemplado por la normatividad vigente aplicable en materia de protección de datos, los siguientes son los derechos de los titulares de los datos personales:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a SEAPTO S.A. o frente al Encargado designado del Tratamiento de datos. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente por escrito la prohibición o no autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a SEAPTO S.A. para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido en los canales dispuestos, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.
- Ser informado por SEAPTO S.A., previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que hiciere sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante SEAPTO S.A.
- 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 solicitud de supresión de la

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional de Cumplimiento	Analista de Gestión de Procesos y Riesgos	Gerente de Cumplimiento y SIG

información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

## 10.1 DERECHO DE ACCESO

SEAPTO S.A garantiza el derecho de acceso conforme a la Ley 1581 de 2012, solamente a los Titulares de datos personales privados que correspondan a personas naturales, previa acreditación de la identidad del titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de éste, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales tratados, a través del medio de comunicación que el titular solicite.

## 10.2 DERECHO A CONSULTAS

Los titulares de los datos personales podrán consultar de forma gratuita sus datos personales, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas, previa solicitud del titular.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, SEAPTO S.A, podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos, en todo caso los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente.

Todas las consultas que realicen las personas legitimadas para conocer los datos personales que reposen en SEAPTO S.A. se canalizarán a través de los canales que tiene la compañía para tal efecto. En todo caso es necesario dejar prueba de lo siguiente:

- Fecha de recibo de la consulta
- Identidad del solicitante

Una vez verificada la identidad del titular se le suministrarán los datos personales requeridos. La respuesta a la consulta deberá comunicarse al solicitante en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. 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 término.

## 10.3 DERECHO A RECLAMOS

Los reclamos tienen por objeto corregir, actualizar, o suprimir datos o elevar una queja por el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la regulación existente y en esta política.

El reclamo debe presentarse mediante solicitud dirigida a SEAPTO S.A. que contenga la siguiente información:

- Nombre e identificación del titular del dato o la persona legitimada.
- Descripción precisa y completa de los hechos que dan lugar al reclamo.
- Dirección física o electrónica para remitir la respuesta e informar sobre el estado del trámite.
- Documentos y demás pruebas pertinentes que quiera hacer valer.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional de Cumplimiento	Analista de Gestión de Procesos y Riesgos	Gerente de Cumplimiento y SIG

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 2 meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que SEAPTO S.A reciba el reclamo del cual no tiene competencia 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 de este, 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 sea posible atender el reclamo dentro de dicho término, SEAPTO S.A informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, en todo caso no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

#### 10.4 DEL DERECHO A LA RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS

SEAPTO S.A se obliga a rectificar y actualizar a solicitud del Titular, la información de carácter personal que corresponda a personas naturales, que resulte incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y lo términos antes señalados. Al respecto, SEAPTO S.A tendrá en cuenta lo siguiente:

- 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.
- SEAPTO S.A tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando beneficien al Titular de los datos personales. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que SEAPTO S.A considere pertinentes y seguros.
- SEAPTO S.A, podrá establecer formularios, formatos, sistemas y otros métodos, que serán informados en el Aviso de Privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web o en las diferentes oficinas de SEAPTO S.A.

#### 10.5 DEL DERECHO A LA SUPRESIÓN DE DATOS

El Titular de datos personales, tiene el derecho en todo momento, a solicitar a SEAPTO S.A, la supresión (eliminación) de sus datos personales, para lo cual se tendrá en cuenta los siguientes supuestos:

- Que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente sobre Protección de Datos Personales.
- Que hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron obtenidos.
- Que se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recogidos.

Esta supresión implica la eliminación o borrado seguro, 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 SEAPTO S.A.

El derecho de supresión no es un derecho absoluto, y SEAPTO S.A como responsable del tratamiento de datos personales, puede negar o limitar el ejercicio de este cuando:

- El titular de los datos tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional de Cumplimiento	Analista de Gestión de Procesos y Riesgos	Gerente de Cumplimiento y SIG



- 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.
- 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.
- Los datos que tienen por finalidad la prevención y control del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

## 10.6 DEL DERECHO A REVOCAR LA AUTORIZACIÓN

Todo titular de datos personales que correspondan a personas naturales puede revocar en cualquier momento, el consentimiento al tratamiento de éstos, siempre y cuando, no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, SEAPTO S.A ha establecido mecanismos sencillos y gratuitos que le permiten al titular revocar su consentimiento.

En los casos que sea posible la revocatoria de la autorización, se atenderá bajo las siguientes dos modalidades:

- Total: Sobre la totalidad de finalidades consentidas, esto es, que SEAPTO S.A debe dejar de tratar por completo los datos del Titular de datos personales.
- Parcial: Sobre ciertas finalidades consentidas como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. En este caso, SEAPTO S.A deberá suspender parcialmente el tratamiento de los datos del titular. Se mantienen entonces otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada, puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

El derecho de revocatoria no es un derecho absoluto y SEAPTO S.A como responsable del tratamiento de datos personales, puede negar o limitar el ejercicio de este cuando:

- El titular de los datos tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La revocatoria de la autorización del tratamiento obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- 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.
- Los datos que tienen por finalidad la Administración Del Riesgo Del Lavado De Activos, Financiación Del Terrorismo Y La Financiación De La Proliferación De Armas De Destrucción Masiva.

## 11. QUIENES PUEDEN EJERCER LOS DERECHOS

Los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información o revocar la autorización, podrán adelantarse por las siguientes personas legitimadas de conformidad con la regulación existente:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición SEAPTO S.A.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional de Cumplimiento	Analista de Gestión de Procesos y Riesgos	Gerente de Cumplimiento y SIG

- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

## 12. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

SEAPTO S.A, No podrá realizar la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013 exigen.

Esta restricción no regirá cuando se trate de:

- Información a la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
- Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública.
- Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
- Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular.
- Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

## 13. CLASIFICACIÓN DE DATOS PERSONALES.

Los datos personales se clasifican en cuatro categorías con base en su naturaleza y su potencial de impacto en la privacidad y la intimidad de las personas. La ley distingue entre datos personales, datos sensibles, datos públicos y datos privados, como:

**13.1 DATOS PÚBLICOS:** Es importante tener en cuenta que esta lista no es exhaustiva y que la consideración de un dato como público puede depender del contexto específico en que se trate y que cuenta con características propias como, por ejemplo: Son accesibles al público general, no se requieren del consentimiento del titular para su recolección y tratamiento, pueden ser tratados por cualquier persona natural o jurídica, pública o privada, dentro de estos podemos encontrar:

- Datos contenidos en documentos públicos: Actos administrativos, sentencias judiciales, contratos públicos, registros públicos, etc.
- Datos relacionados con el estado civil de las personas: Nombre completo, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, estado civil, etc.
- Datos relacionados con la filiación política: Nombre del partido político, cargo en el partido político, etc.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional de Cumplimiento	Analista de Gestión de Procesos y Riesgos	Gerente de Cumplimiento y SIG

- Datos relacionados con la actividad profesional: Profesión, título profesional, número de licencia profesional, etc.
- Datos relacionados con la educación: Institución educativa, carrera estudiada, título obtenido, etc.

### 13.2 DATOS PRIVADOS:

- Datos relacionados con la filiación familiar: Nombres de padres, hermanos, hijos, conyugues, etc.
- Datos relacionados con la vida personal: Hábitos, aficiones, creencias personales, opiniones políticas, etc.
- Datos relacionados con la salud mental: Trastornos mentales, tratamientos psicológicos, historial psiquiátrico, etc.
- Datos relacionados con la situación económica: Ingresos detallados, inversiones, patrimonio, etc.
- Datos relacionados con la vida sexual: Intimidad sexual, preferencias sexuales, prácticas sexuales, etc.

### 13.3 DATOS SEMIPRIVADOS:

- Datos financieros y crediticios: Ingresos, deudas, historial crediticio, puntaje crediticio, etc.
- Datos laborales: Salario, cargo, historial laboral, afiliación a seguridad social, etc.
- Datos académicos: Institución educativa, carrera estudiada, notas, títulos obtenidos, etc.
- Datos de afiliación a servicios públicos: Número de cedula, dirección de residencia, número de teléfono, consumo de servicios públicos, etc.
- Datos de membresía a clubes y asociaciones: Nombre del club o asociación, fecha de afiliación, cuota de membresía, etc.

### 13.4 DATOS SENSIBLES:

- Datos relacionados con la salud física y mental: Historial médico, diagnósticos, tratamientos, medicamentos, pruebas de laboratorio, etc.
- Datos relacionados con la vida sexual: Orientación sexual, identidad de género, prácticas sexuales, enfermedades de transmisión sexual, etc.
- Datos biométricos: Huellas dactilares, ADN, reconocimiento facial, iris ocular, etc.
- Datos relacionados con la filiación étnica, racial o religiosa: Origen étnico, raza, religión, creencias filosóficas, convicciones políticas, etc.
- Datos relacionados con la afiliación a sindicatos y organizaciones: Membresía en sindicatos, organizaciones sociales, políticas, de derechos humanos, etc.
- Datos relacionados con las discapacidades: Tipo de discapacidad, grado de discapacidad, necesidades especiales, etc.
- Datos relacionados con las actividades delictivas: Antecedentes penales, investigaciones policiales, procesos judiciales, etc.
- Datos relacionados con las deudas: Morosidad, historial crediticio, situación financiera, etc.

## 14. POLÍTICAS PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS A CONOCER, RECLAMAR (ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR) Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN.

### 14.1 GENERALIDADES

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional de Cumplimiento	Analista de Gestión de Procesos y Riesgos	Gerente de Cumplimiento y SIG

- Cualquier consulta o reclamo frente a derechos inherentes de los titulares sobre datos de carácter personal se debe realizar mediante un escrito dirigido por cualquiera de los diferentes medios estipulados en el numeral 14 de la presente política, adjuntando fotocopia del documento de identidad del Titular interesado o cualquier otro documento equivalente que acredite su identidad y titularidad conforme a Derecho.
- Los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación de la autorización de datos personales son personalísimos y podrán ser ejercidos únicamente por el Titular. No obstante, el Titular podrá actuar a través de representante legal o apoderado cuando aquel se encuentre en situación de incapacidad o minoría de edad hechos que le imposibiliten el ejercicio personal de los mismos, en cuyo caso será necesario que el representante legal o apoderado acredite tal condición.
- No se exigirá ningún valor o tasa alguna por el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión o revocación de la autorización cuando se trate de datos personales de personas naturales. (Se tendrá en cuenta lo establecido en el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013).
- Con el objeto de facilitar el ejercicio de estos derechos, SEAPTO S.A ha puesto a disposición de los interesados, los formatos físicos o electrónicos adecuados a esta finalidad.
- Una vez cumplidos y agotados los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación, por parte de SEAPTO S.A, podrá poner en conocimiento ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura de Protección de Datos Personales -) la negación o inconformidad frente al derecho ejercido.

#### **14.2 PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTAS, RECLAMOS O REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN**

Requisitos para la atención de consultas, reclamos o revocatoria de la autorización:

- Se debe enviar una comunicación sea física o electrónica, esta debe contener como mínimo tipo de solicitud (consulta, reclamo o revocatoria), fecha de solicitud, dirección de contacto (Física o Electrónica), teléfono para efectos de notificación, firma y cedula del solicitante, anexo fotocopia del documento de identificación, para el representante del titular, documento autenticado que acredite la representación, si es el caso y fotocopia del documento de identificación.
- Para ejercer este derecho por medio electrónico, el titular, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá formular la consulta por medio de los correos electrónicos destinados por SEAPTO S.A, [seapto.notificaciones@ganagana.com.co](mailto:seapto.notificaciones@ganagana.com.co) y [servicio.alcliente@ganagana.com.co](mailto:servicio.alcliente@ganagana.com.co) adjuntando la información anteriormente relacionada.
- Para ejercer este derecho por medio físico, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá radicar la consulta en la oficina principal de SEAPTO S.A en la calle 10 No 3 -56 centro, Ibagué - Tolima, adjuntando la información anteriormente relacionada.
- La persona interesada en ejercer este derecho deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud.

Cualquiera que sea el medio utilizado para ejercer este derecho; SEAPTO S.A atenderá la solicitud siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional de Cumplimiento	Analista de Gestión de Procesos y Riesgos	Gerente de Cumplimiento y SIG



- TITULAR: Comunicación escrita, Fotocopia del documento de identidad y formato de solicitud correspondiente al caso, debidamente diligenciado y firmado.
- TERCERO, REPRESENTANTE O APODERADO: Comunicación escrita, carta de autorización autenticada que acredite la representación, fotocopia de la cedula tanto del representante como del titular del dato, formato de solicitud correspondiente al caso debidamente diligenciado y firmado por el representante o titular del dato.

## 15. MECANISMOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION PERSONAL QUE REPOSA EN LAS BASES DE DATOS

SEAPTO S.A., cuenta con mecanismos y herramientas tecnológicas para controlar el acceso a las bases de datos corporativas donde reposa la información de nuestros públicos de interés. Por ello se adoptan medidas de seguridad físicas, lógicas y administrativas, las cuales se clasifican en nivel alto, medio y bajo, conforme el riesgo que pueda derivar de la criticidad de los Datos Personales tratados.

Es obligación de los destinatarios de este Manual informar a SEAPTO S.A. cualquier sospecha que pueda implicar una violación a las medidas de seguridad adoptadas por la organización para proteger los Datos Personales confiados a ella, así como cualquier Tratamiento inadecuado de los mismos, una vez tengan conocimiento de esta situación. En estos casos, SEAPTO S.A. comunicará a la autoridad de control tal situación y procederá a gestionar el respectivo incidente de seguridad respecto de los Datos Personales, con el fin de establecer las repercusiones jurídicas del mismo, sean estas a nivel penal, laboral, disciplinario o civil.

## 16. PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

Para SEAPTO S.A es prioridad tener actualizados a nuestros colaboradores sobre las disposiciones y reglamentación relacionada con la protección de los datos personales.

Por lo cual, SEAPTO S.A. dentro de su programa de inducción incorporo los principales conceptos, lineamientos y disposiciones prácticas sobre el tratamiento de los datos personales, el cual será complementada con la capacitación anual liderada por el proceso de Cumplimiento.

Adicionalmente, durante cada año se llevan a cabo capacitaciones por medio de piezas audiovisuales que permiten comprender y conocer las directrices sobre manejo de información y medidas de seguridad de acuerdo con el desarrollo del subproceso de tratamiento de datos personales.

## 17. VIGENCIA

El presente Manual rige a partir del primero (01) de agosto 2016.

**Actualizaciones de la política:** SEAPTO S.A., podrá modificar los términos y condiciones del presente documento de políticas y procedimientos como parte de nuestro esfuerzo por cumplir con las obligaciones establecidas por la Ley 1581 de 2012, los decretos reglamentarios y demás normas que complementen modifiquen o deroguen lo contenido en este documento, con el fin de reflejar cualquier cambio en nuestras operaciones o funciones. En los casos que esto ocurra se publicará el nuevo documento de políticas y procedimientos en la página web: [www.ganagana.com.co](http://www.ganagana.com.co).

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional de Cumplimiento	Analista de Gestión de Procesos y Riesgos	Gerente de Cumplimiento y SIG