



**MANUAL INTERNO DE PROTECCIÓN DE DATOS**  
**AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S**

**Contenido**

1.	GLOSARIO .....	2
2.	INTRODUCCIÓN .....	3
3.	DISPOSICIONES GENERALES .....	3
A.	OBJETO .....	3
B.	APLICACIÓN .....	3
C.	PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	3
D.	POLÍTICAS DE PROTECCIÓN DE DATOS .....	4
4.	TRATAMIENTO Y CLASIFICACIÓN .....	4
A.	TRATAMIENTO DE DATOS PÚBLICOS .....	4
B.	TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES.....	5
C.	TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES .....	6
D.	CLASIFICACIÓN DE LA BASE DE DATOS .....	6
5.	AUTORIZACIÓN Y FINALIDAD .....	7
A.	AUTORIZACIÓN DEL TITULAR .....	7
B.	FINALIDAD DE LA AUTORIZACIÓN .....	7
C.	FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN.....	8
D.	AVISO DE PRIVACIDAD .....	8
E.	SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN .....	8
F.	REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN .....	8
6.	DERECHOS Y DEBERES .....	9
A.	DERECHOS DEL TITULAR.....	9
B.	DEBERES DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN .....	9
C.	DEBERES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO .....	10
7.	PROCEDIMIENTOS .....	10
A.	CONSULTAS .....	10
B.	RECLAMOS.....	11
C.	PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS .....	11
D.	SUPRESIÓN DE DATOS.....	12
8.	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	12
9.	DISPOSICIONES FINALES.....	13
A.	DESIGNACIÓN.....	13

## 1. GLOSARIO

**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.

**Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.

**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 sensible:** Aquellos datos 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, datos relativos a la salud, la vida sexual, los datos biométricos, entre otros.

**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.

**Fraude interno:** Delito no violento efectuado con la participación de los empleados o personas de confianza del Responsable o Encargado del Tratamiento, bien sea en forma directa o indirecta.

**Fraude externo:** Cualquier acto efectuado por una persona ajena al Responsable o Encargado del tratamiento, buscando acceder, apropiarse, causar adulteración o eliminación a los datos personales a los cuales estos les realizan tratamiento.

**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.

**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.

## 2. INTRODUCCIÓN

En el presente documento se encuentran las disposiciones para el tratamiento de la información regidas por AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S. y el manejo de sus bases de datos. La ley 1581 de 2012, dicta disposiciones generales para la protección de datos personales en el territorio colombiano.

AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S. como responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, realiza el presente manual para fijar los principios y bases fundamentales sobre las cuales se realizará el tratamiento de datos.

Toda la información recibida por la compañía en sus diferentes canales de comunicación y que conforme la base de datos, sea obtenido por clientes, proveedores, empleados o contratistas y demás titulares de información, se rige por las políticas de uso descritas en el presente manual.

Este manual aplica para todo tratamiento de datos realizado en la compañía, que no se encuentre excluido de modo expreso por la ley. No será aplicable en los siguientes casos:

- a) Bases de datos mantenidas en ámbitos exclusivamente personales o domésticos (siempre que no vayan a ser suministradas a terceros, caso en el cual, se deberá informar y solicitar autorización del Titular).
- b) Bases de datos y archivos relacionados con seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección y monitoreo de lavado de activos o actividades de financiación del terrorismo.
- c) Bases de datos que contengan información de inteligencia y contrainteligencia.
- d) Bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales.
- e) Bases de datos y archivos regulados por el régimen de hábeas data financiero y crediticio.
- f) Bases de datos relacionadas con censos de población y vivienda.

## 3. DISPOSICIONES GENERALES

### A. OBJETO

El presente manual fue elaborado teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en la ley 1581 del 2012, en donde se desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos y los demás derechos y garantías dispuestos en el artículo 15 de la Constitución Política.

### B. APLICACIÓN

Este documento aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S. ubicada en la Calle 96 G # 22M-14, Bogotá - Colombia.

### C. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Se aplicarán de manera armónica e integral los principios descritos a continuación:

- a) **Principio de Legalidad:** El tratamiento de los datos personales se sujetará a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- b) **Principio de Finalidad:** El tratamiento de los datos personales recogidos por AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S. debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la constitución y deberá ser informada al titular.

**c) 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.

**d) Principio de Veracidad o Calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

**e) Principio de Transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

**f) Principio de Acceso y Circulación Restringida:** Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados.

**g) Principio de Seguridad:** La información sujeta a tratamiento por parte del Responsable, se deberá manejar con 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.

**h) Principio de Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

**Parágrafo:** Se prohíbe el tratamiento de los datos sensibles, excepto cuando:

a) El titular haya dado la autorización de dicho tratamiento, salvo que por ley no se requiera el otorgamiento de dicha autorización.

b) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y se encuentre física o jurídicamente incapacitado. Si se presenta este caso, el representante legal otorgará la autorización.

c) Cuando el tratamiento sea efectuado por una entidad sin ánimo de lucro cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical. Los datos no se deben suministrar sin autorización del titular.

d) El tratamiento se refiera a datos que se necesiten para el reconocimiento ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

e) El tratamiento tenga finalidad histórica, estadística o científica.

#### D. POLÍTICAS DE PROTECCIÓN DE DATOS

Con el fin de asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales, AUTO MONTACARGAS GILCAR establece tres políticas contenidas en el documento **Políticas de protección de datos AD-A-233**, las cuales son:

a) Política de tratamiento de datos personales

b) Política de intercambio de información

c) Política de copias de respaldo

### 4. TRATAMIENTO Y CLASIFICACIÓN

#### A. TRATAMIENTO DE DATOS PÚBLICOS

AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S. advierte que, trata sin previa autorización del Titular los datos personales de naturaleza pública y los contenidos en los registros públicos, estos últimos por tratarse de una función pública reglada reconocida por la Ley. Esta situación no implica que no se adopten las medidas necesarias que garanticen el cumplimiento de los otros principios y obligaciones

contempladas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que regulen esta materia a cargo de la empresa.

## **B. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES**

AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S. 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.

Se utilizará y tratará datos catalogados como sensibles, cuando:

- a)** El tratamiento haya sido autorizado expresamente por el Titular de los datos sensibles, salvo en los casos que, por Ley, no se requiera el otorgamiento de dicha autorización.
- b)** El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar la autorización.
- c)** El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- d)** El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica o, dentro del marco de procesos de mejoramiento; este último, siempre y cuando se adopten las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares o el dato este disociado, es decir, el dato sensible 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, AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S. cumple 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 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.
- c)** No condicionar ninguna actividad a que el titular suministre datos personales sensibles (salvo que exista una causa legal o contractual para hacerlo).

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

- a)** Cuando el Titular ha autorizado expresamente el Tratamiento.
- b)** Cuando por Ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- c)** Cuando el Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular.
- d)** 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.
- e)** El Tratamiento sea necesario para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- f)** El Tratamiento obedezca a una finalidad histórica, estadística o científica. En este caso, se deben suprimir las identidades de los Titulares.

### **C. TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES**

El Tratamiento de datos personales de niños 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:

- a) Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b) 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.

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.

### **D. CLASIFICACIÓN DE LA BASE DE DATOS**

AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S. aplicará las políticas y procedimientos del presente manual a las bases de datos sobre las cuales tenga poder de decisión cuyo periodo de vigencia se contará desde la fecha de autorización y hasta el cese de operaciones de la sociedad. AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S. ha clasificado sus Bases de Datos de la siguiente manera:

#### **a) Bases de datos de Empleados**

Son las bases de datos en medio físico o sistematizado que contienen datos de las personas naturales que se vinculan laboralmente a AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S., cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias. En esta base de datos, se incorporan tanto información privada, pública, datos sensibles y de menores. El tratamiento de los datos para los fines diferentes a las obligaciones derivadas de la relación laboral requerirá autorización previa del titular o su representante legal, según sea el caso. En ningún caso, AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S. dará tratamiento a los datos sensibles o de menores sin autorización previa.

#### **b) Bases de datos de Clientes, Contratistas y Proveedores**

Son las bases de datos en medio físico o sistematizado que contienen datos de las personas naturales que mantienen un vínculo contractual y comercial, cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones contractuales estipuladas por la empresa, para la adquisición de servicios y bienes demandados por ella para su normal funcionamiento o el cumplimiento de algunas de sus funciones. Esta base de datos contiene datos personales públicos, privados y sensibles, los cuales tienen como finalidad el desarrollo de relaciones contractuales. El tratamiento de estos datos para fines diferentes al mantenimiento de la relación contractual o el cumplimiento de deberes de carácter legal, requiere de autorización previa del titular.



**c) Bases de datos de archivos Inactivos**

Son las bases de datos en medio físico o sistematizado que contienen archivos o información de carácter personal inactiva, recogida en soportes diferentes a los contenidos en los registros públicos que lleva AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S. Esta información se encuentra almacenada bajo los principios archivísticos y logísticos, garantizando su disponibilidad, la localización exacta, su integridad, la confidencialidad y trazabilidad de la información. La administración y conservación de la información de carácter personal almacenada en estas bases de datos, tendrá como finalidad el cumplimiento de las funciones propias de la empresa.

Sin perjuicio de lo anterior, los titulares de datos personales almacenados en estas bases de datos, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, actualización, rectificación y supresión, frente al responsable del tratamiento de la empresa.

**5. AUTORIZACIÓN Y FINALIDAD****A. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR**

AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S. en su condición de Responsable del tratamiento de datos personales, dispone de los mecanismos necesarios para obtener la autorización previa e informada de los titulares, la cual se obtiene de acuerdo al numeral C para que pueda ser consultado posteriormente.

La autorización no es necesaria cuando se trate de:

- a)** Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales.
- b)** Datos de naturaleza pública.
- c)** Caso 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.

**B. FINALIDAD DE LA AUTORIZACIÓN**

El Tratamiento de los datos personales de los Titulares se llevará a cabo por parte de AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S., con la siguiente finalidad:

<b>BASE DE DATOS</b>	<b>FINALIDAD</b>
<b>Empleados</b>	-Recursos humanos (Selección y vinculación, retiros, afiliaciones, capacitaciones y actividades, estudios de seguridad, Huellas para ingreso, Imágenes para carnetización y actividades, entre otros.) -Gestión de nómina y parafiscales (liquidaciones, vacaciones, entre otros.) -Gestión contable, fiscal y administrativa (Certificaciones, prestamos, pagos, entre otros.) -Entre otras finalidades para cumplir con la legislación laboral.
<b>Clientes, Contratistas y proveedores</b>	Propósitos comerciales, información sobre comportamiento y crédito comercial, gestión contable, fiscal, administrativa y mantenimientos.
<b>Archivo inactivo</b>	Propósitos administrativos, análisis de perfiles, histórico de la información, propósitos comerciales y financieros.



### **C. FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN**

AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S pide la autorización de tratamiento de datos en cada uno de los formatos donde el titular está entregando información a la empresa. Es decir, la autorización se obtiene de manera física, por medio de una firma en donde el titular autoriza a la empresa para hacer uso de esta información y en donde se expresa la finalidad de solicitar esos datos.

- a) Empleados: **AD-F-244**, **TH-F-087** y **HSEQ-F-402**.
- b) Proveedores y Contratistas: **SC-F-051** Registro de Proveedores y contratistas
- c) Clientes: **AD-F-245** Autorización para tratamiento de datos - Clientes

### **D. AVISO DE PRIVACIDAD**

AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S informa al titular en cada uno de los formatos donde él está entregando información a la empresa, que los datos entregados harán parte de la base de datos y serán tratados con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012.

### **E. SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN**

La información puede ser suministrada por cualquier medio, incluyendo electrónico. Deberá ser de fácil lectura y sin barreras que impidan su acceso.

La información que reúna las condiciones establecidas por la ley, podrá suministrarse a las siguientes personas:

- a) Titulares con causahabientes o sus representantes legales.
- b) Entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- c) A los terceros autorizados por el titular o por la ley.

### **F. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN**

Los Titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, se deberá establecer mecanismos sencillos, de fácil acceso y gratuitos que permitan al Titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó y en los términos estipulados en la ley 1581 de 2012, sus Decretos reglamentarios y normas modificatorias o complementarias. Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que AUTOMONTACARGAS GILCAR S.A.S. deba dejar de tratar por completo los datos del Titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el Responsable, de conformidad con la autorización otorgada, puede llevar a cabo y con los que el Titular está de acuerdo. Por lo anterior, será necesario que el Titular al momento de elevar la solicitud de revocatoria, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el Titular no está conforme. Habrá casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre Titular y Responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado. Los mecanismos o procedimientos que AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S. establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento otorgado, no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

## **6. DERECHOS Y DEBERES**

### **A. DERECHOS DEL TITULAR**

De conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a)** Conocer, actualizar y corregir sus datos personales. El cual se podrá ejercer frente a la información parcial, inexacta, incompleta, dividida, información engañosa o cuyo tratamiento sea prohibido o no autorizado.
- b)** Requerir prueba del consentimiento otorgado para la recolección y el tratamiento de los Datos Personales.
- c)** Ser informado por AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S. del uso que se les han dado a los datos personales.
- d)** Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio en el caso en que haya una violación por parte de la empresa, de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y otras normas que los modifiquen, adicionen o complementen.
- e)** Revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los datos personales.
- f)** Tener acceso a los datos personales que la empresa haya recolectado.

### **B. DEBERES DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN**

En calidad de Responsable del Tratamiento de los datos personales, y de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S. se compromete a cumplir con los siguientes deberes:

- a)** Garantizar al titular de la información en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data
- b)** Conservar 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.
- g)** Rectificar la información cuando sea incorrecta.
- h)** Suministrar al encargado del tratamiento únicamente los datos previamente autorizados.
- i)** Exigir al encargado del tratamiento el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información.
- j)** Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares de la información en los términos señalados por la ley.
- k)** Mantener el presente manual actualizado y ponerlo en práctica sin excepción alguna.
- l)** Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- m)** 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.
- n)** Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **C. DEBERES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO**

Los encargados del tratamiento de los datos personales, y de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S. se compromete a cumplir con los siguientes deberes:

- a) Garantizar al titular de la información en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- b) Conservar la información bajo las condiciones necesarias para impedir adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.
- c) Realizar de manera oportuna las actualizaciones, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley.
- d) Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los 5 días hábiles contados a partir de su recibo.
- e) Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares de la información en los términos señalados por la ley.
- f) Mantener el presente manual actualizado y ponerlo en práctica sin excepción alguna, para dar cumplimiento a lo establecido por la ley.
- g) Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la ley.
- h) 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.
- i) Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la superintendencia de industria y comercio.
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas.
- k) 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.
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **7. PROCEDIMIENTOS**

### **A. CONSULTAS**

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013, los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S. garantizará el derecho de consulta, suministrando a los Titulares, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

- a) Requisitos para atender la consulta:

Para dar cumplimiento a lo anterior AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S. garantiza habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes y utilizar los servicios de atención al cliente. Para atender la consulta se requiere una comunicación física o electrónica, la cual debe contener como mínimo la fecha de la solicitud, fotocopia del documento de identidad, datos de contacto (Teléfono, dirección, email). El correo electrónico destinado es [contactenos@gilcar.co](mailto:contactenos@gilcar.co)

**b) Términos para la atención:**

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

**B. RECLAMOS**

De conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 u cualquier otra norma aplicable, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento. Dicho reclamo deberá ser tramitado utilizando el formato **Reclamación para Tratamiento de Datos AD-F-247** y bajo las siguientes reglas:

- a)** El reclamo lo podrá presentar el Titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y en el artículo 9 del Decreto 1377 de 2013. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- b)** Si por alguna circunstancia se recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido a AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S., este dará traslado, en la medida de sus posibilidades, a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles, e informará de la situación al interesado.
- c)** Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene el Responsable una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles de recibido el reclamo completo. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- d)** El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**C. PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS**

Los derechos de rectificación, actualización o supresión se podrán ejercer por el Titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse, por el representante y/o apoderado del Titular o por estipulación a favor de otro o para otro. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por la empresa y deben contener como mínimo la siguiente información: El nombre y domicilio del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta, los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante, la descripción clara y precisa de los datos personales

respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos y en caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

#### **D. SUPRESIÓN DE DATOS**

El Titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, que hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados o se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

**Parágrafo:** Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por la empresa. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el Responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando: El Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, la eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, o la actualización de sanciones administrativas o los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular.

### **8. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S. adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para garantizar la seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S. mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información. El procedimiento deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) Capacitación del personal que ingresa a la Compañía acerca de la Política de Tratamiento de datos personales y los mecanismos y protocolos de seguridad para el tratamiento de estos.
- b) Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los recursos protegidos.
- c) Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
- d) Funciones y obligaciones del personal.
- e) Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
- 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 sea transportado, desechado o reutilizado.
- i) El procedimiento deberá mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización del mismo.
- j) El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales



## **9. DISPOSICIONES FINALES**

### **A. DESIGNACIÓN**

AUTO MONTACARGAS GILCAR S.A.S., designa al Gerente Administrativo o quien haga sus veces, para cumplir con la función de protección de datos personales, así como para dar trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos como titular de la información.