



## **POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

### **INTRODUCCIÓN.**

#### **Capítulo I. ASPECTOS GENERALES.**

DERECHO DE HABEAS DATA.

DIFERENCIACIÓN REGÍMENES LEY 1266 DE 2008 Y LEY 1581 DE 2012.

OBJETO.

ÁMBITO DE APLICACIÓN.

ALCANCE.

DEFINICIONES.

#### **Capítulo II. PRINCIPIOS RECTORES.**

PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

2.2. PRINCIPIO DE FINALIDAD.

2.3. PRINCIPIO DE LIBERTAD.

2.4. PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD.

2.5. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.



- 2.6. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACION RESTRINGIDA.
- 2.7. PRINCIPIO DE SEGURIDAD.
- 2.8. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD.
- 2.9. PRINCIPIO DE NECESIDAD Y PROPORCIONALIDAD.
- 2.10. PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD O CADUCIDAD.
- 2.11. INTERPRETACIÓN INTEGRAL DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES.

### **Capítulo III. DERECHOS DE LOS TITULARES E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS.**

DERECHOS DE LOS TITULARES.

AUTORIZACIÓN.

IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS.

FINALIDAD.

VIGENCIA.

CANALES DE SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN.

### **Capítulo IV. OBLIGACIONES.**

4.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE.

4.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO.

NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO.

PREVISIONES CONTRACTUALES.



## **Capítulo V. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.**

- 5.1. CONSULTAS.
- 5.2. RECLAMOS.
- 5.3. QUEJAS ANTES LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.
- 5.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.
- 5.5. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE.
- 5.6. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.

### **INTRODUCCIÓN.**

Lan Fénix Consultores SAS. es una sociedad que presta servicios de consultorías en Gestión de Cartera. Cuenta con su propio CRM,ERP,IA(EVA) realiza seminarios y capacitaciones empresariales para entidades públicas y privadas de forma presencial y virtual, distinguiéndose por la calidad y el cumplimiento de las expectativas de sus clientes, con un equipo de trabajo calificado y capacitado; plasmando su experiencia en la consecución del mejoramiento de los diferentes procesos de su compañía para cumplir sus objetivos.

Lan Fénix Consultores SAS es respetuosa de las personas y por ende de sus datos personales, por ello a través de sus aliados busca informar de manera suficiente a las personas sobre los derechos que tienen en su calidad de titulares de la información.

Es importante precisar, que los derechos de los titulares de la información en desarrollo de la Ley Especial, en particular los referidos al Art. 16 sobre “Peticiones, Consultas y Reclamos” están previstos en los manuales internos.



## **CAPÍTULO I**

### **ASPECTOS GENERALES**

#### **DERECHO DE HABEAS DATA.**

El Art.15 de la C.P. establece el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos tanto de entidades públicas como privadas. Así mismo, y de acuerdo con la Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional, este derecho comprende otras facultades como las de autorizar el tratamiento, incluir nuevos datos, excluirlas o suprimirlos de una base de datos o archivo.

Este derecho fue desarrollado de manera jurisprudencial desde el año 1991 hasta el año 2008, en el cual se expidió la Ley Especial de Habeas Data, que regula lo que se ha denominado como el “hábeas data financiero”, entendiéndose por éste el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia, y financiera contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su Titular. Esta Ley Especial considera como Titular de la información tanto a las personas naturales como jurídicas.

Posteriormente, el 17 de octubre del año 2012 se expidió la Ley 1581 “General de Protección de Datos Personales”, que desarrolla el derecho de Hábeas Data desde una perspectiva más amplia que la financiera y crediticia mencionada anteriormente. De esta manera, cualquier titular de datos personales tiene la facultad de controlar la información que de sí mismo ha sido recolectada en cualquier base de datos o archivo, administrado por entidades privadas o públicas. Bajo esta Ley General es titular la persona natural. Solamente, en situaciones especiales previstas por la Corte Constitucional en la Sentencia C-748 de 2011, podría llegar a serlo la persona jurídica.



## **DIFERENCIACIÓN REGÍMENES LEY 1266 DE 2008 Y LEY 1581 DE 2012.**

La ley 1581 de 2012 (Ley General) estableció que sus disposiciones no le eran aplicables a los archivos y bases de datos regulados bajo la Ley 1266 de 2008 (Ley Especial). Sin embargo, estableció que los principios de la Ley Especial se deben aplicar de manera concurrente con los de la Ley General.

En consecuencia, Lan Fénix Consultores SAS. ha considerado importante aclarar a nivel de sus procesos internos aquellos aspectos que siendo propios del desarrollo de la relación con sus aliados y clientes, deben ser regidos por la Ley General, y ha introducido los cambios pertinentes en los procesos correspondientes de sus Operaciones.

Lan Fénix Consultores SAS. garantizará en todo momento el acceso a sus Políticas de Tratamiento y pondrá especial esfuerzo en la atención completa y oportuna de las consultas que puedan formular los titulares de datos, bajo la Ley General.

## **OBJETO.**

La política y los procedimientos previstos en este documento buscan desarrollar de manera suficiente el derecho constitucional al Hábeas Data que tienen todas las personas respecto de las cuales Lan Fénix Consultores SAS. haya recogido, administre o conserve información de carácter personal.

Para estos efectos Lan Fénix Consultores tiene claramente establecido que los derechos de los titulares de la información que tienen el carácter de Matriculados o deudores de nuestros clientes, en desarrollo de su relación de afiliación.



## **ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

La Política será aplicable a las bases de datos que se encuentren bajo la administración de Lan Fénix Consultores, o sean susceptibles de ser conocidas por ésta compañía en virtud de las relaciones comerciales desarrolladas con nuestros diferentes clientes, de alianzas comerciales, de alianzas estratégicas o de convenios. En el primer caso Lan Fénix Consultores SAS actuará como Responsable, en los demás casos podría tener la calidad de Encargado o de Responsable, dependiendo de si los recibe de un tercero o ella misma los recaba.

## **ALCANCE.**

Todos los empleados de Lan Fénix Consultores SAS. quedan cubiertos bajo esta política. Lan Fénix Consultores SAS. adelantará las campañas pedagógicas y de capacitación requeridas, para que en la interacción con la administración de datos personales, conozcan la nueva Ley y las disposiciones adoptadas por la Sociedad para asegurar su cumplimiento.

Así mismo, a los Aliados Estratégicos, Proveedores y Contratistas de Lan Fénix Consultores SAS. que tengan acceso a los datos personales de Titulares que se los hayan suministrado a Lan Fénix Consultores SAS o a los clientes de nuestra sociedad se les exigirá el cumplimiento de la Ley y de esta política.

## **DEFINICIONES.**

Con el fin de que los destinatarios de esta política tengan claridad sobre los términos utilizados a lo largo de la misma, a continuación, se incluyen las definiciones que trae la Ley General.



Autorización: Consentimiento, previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento, tanto por entidades públicas como privadas. Incluye aquellos depósitos de datos que constan en documentos y que tienen la calidad de archivos.

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

Clasificación de los datos bajo la Ley Especial: privados, semiprivados y públicos.

El dato privado es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

El dato semiprivado es aquel que no tienen 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, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere la Ley Especial.

El dato público es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados de conformidad con la Ley Especial. La Ley Especial incluyó como ejemplo de este tipo de datos los relativos al estado civil de las personas, los que consten en documentos públicos y en sentencias ejecutoriadas.

Clasificación de los datos bajo la Ley General: públicos, semiprivados, privados y sensibles.

La definición de dato privado y semiprivado es idéntica a la que trae la Ley Especial.

Los datos sensibles son 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.

El dato público en ambas leyes ha sido definido de manera residual, como aquel que no es semiprivado, privado o sensible.

Por su parte, la Ley General en su decreto reglamentario, adicionó a los ejemplos ya mencionados por la Ley Especial, los referidos a la profesión u oficio, a la calidad de comerciante o de servidor público, y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Así mismo, señaló que estos datos por su naturaleza pueden estar contenidos en registros públicos, gacetas y boletines oficiales, 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.

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 o circulación.





## **CAPITULO II**

### **PRINCIPIOS**

Es un compromiso de Lan Fénix Consultores SAS el entender y desarrollar de manera armónica los principios establecidos en el régimen de la Ley General.

A continuación, se relacionan los principios contenidos en la Ley General y en el Decreto Reglamentario:

2.1. Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

2.2. Principio de finalidad: El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular.

2.3. 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.

2.4. 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.

2.5. Principio de transparencia: En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

2.6. Principio de acceso y circulación restringida: El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones



de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la presente ley.

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 presente ley.

2.7. Principio de seguridad: La información sujeta a tratamiento por el Responsable del tratamiento o encargado del tratamiento a que se refiere la presente ley, 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.

2.8. 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, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

2.9. Necesidad y proporcionalidad. Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, informadas al titular. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados.

2.10. Temporalidad o caducidad. El período de conservación de los datos personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.



2.11. Interpretación integral de derechos constitucionales. La Ley 1581 de 2012 se interpretará en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables.

Lan Fénix Consultores SAS en desarrollo del principio de legalidad velará porque los datos sean adquiridos, tratados y manejados de manera lícita.

Así mismo, cuando actúe como responsable del tratamiento, le informará al titular de manera clara, suficiente y previa acerca de la o las finalidades de la información a ser suministrada.

Recaudará los datos que sean estrictamente necesarios para llevar a cabo las finalidades perseguidas y los conservará para alcanzar la necesidad con que se han registrado.

Respetará la libertad que tiene el titular para autorizar o no el uso de sus datos personales, y en consecuencia, los mecanismos que utilice para obtener el consentimiento le permitirán al titular manifestar de manera inequívoca que otorga tal autorización.

### **CAPÍTULO III**

## **DERECHOS DE LOS TITULARES E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS**

### **DERECHOS DE LOS TITULARES.**

a) Dirigirse a Lan Fénix Consultores SAS, a través de los canales establecidos, los cuales se indican en el Aviso de Privacidad de Datos, con el fin de conocer,



actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a Lan Fénix Consultores SAS salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el tratamiento que se está realizando lo requiera.

Para el caso de Lan Fénix Consultores SAS es muy importante aclarar que el tratamiento que se le da a los datos obedece a lo establecido en los contratos prestación de servicios que ha firmado con nuestros clientes de diferentes municipios, cuando así lo han acordado con sus clientes, como parte de la relación comercial existente. Todo ello de conformidad con lo previsto en las normas que regulen de manera específica la materia.

c) Ser informado por Lan Fénix Consultores SAS, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por Lan Fénix Consultores SAS, respecto del uso que ésta le ha dado a sus datos personales.

d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley General y sus decretos reglamentarios.

e) Revocar, en aquellos casos que no se enmarcan bajo la Ley General de Hábeas Data, la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

f) Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por Lan Fénix Consultores a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

Lan Fénix Consultores SAS a través de su Aviso de Privacidad de Datos informará acerca de los canales y procedimientos previstos para que el titular pueda ejercer sus derechos de manera efectiva.



### **3.2. AUTORIZACION.**

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Lan Fénix Consultores SAS cuando se encuentre frente a alguna de estas situaciones lo dejará claramente revelado y en todo caso cumplirá con las demás disposiciones contenidas en la Ley.

Los textos de las autorizaciones a ser puestas a disposición de los titulares de los datos, serán claras y responderán a las condiciones establecidas en la ley.

### **IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS.**

Lan Fénix Consultores SAS ha identificado las siguientes bases de datos:

De Matriculados y Afiliados Actuales de las Cámaras de Comercio

De Deudores de nuestros diferentes Clientes

De Clientes antiguos sin relación comercial vigente.

De Proveedores.

De Empleados.



De Ex empleados.  
De Clientes de aliados estratégicos.

### **FINALIDAD.**

Las bases de datos de clientes tienen como finalidad utilizar los datos para el debido cumplimiento de su objeto social, en desarrollo de la relación que los Matriculados, afiliados y deudores que establecieron en su momento con la Cámara de Comercio y los clientes diferentes al segmento Cameral. En ese orden de ideas, Lan Fénix Consultores SAS busca mantener informados a los clientes sobre el estado actual de su pago pendiente y sobre alternativas de pago adicionales, con la información suministrada por las Cámaras de Comercio y los diferentes clientes fuera del sector Cameral, especialmente los años de renovación pendiente y las diferentes edades de cartera, los valores adeudados por el cliente los entrega directamente la Cámara de Comercio y los clientes diferentes al sector Cameral, que le permitan mantener al día su Obligación, Matrícula y/o afiliación.

La base de datos de Proveedores persigue tener información actualizada, sólida y suficiente acerca de las personas que tienen la calidad de Proveedores o quisieran tenerla.

La base de datos de empleados, busca tener actualizada la información de los empleados con el fin de que la relación laboral se desarrolle de manera adecuada.

La base de datos de Ex empleados busca tener a disposición de las autoridades, o del mismo titular su información durante el término establecido en la ley laboral.

### **VIGENCIA.**

Los datos se conservan de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad. Los de Empleados y Proveedores de acuerdo con los términos de Ley.

### **CANALES DE SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN.**

Lan Fénix Consultores SAS establece como canales de comunicación con los titulares:



Página web: [www.lanfénixconsultores.com](http://www.lanfénixconsultores.com)

Correos electrónicos:

[sac@lanFénixconsultores.com](mailto:sac@lanFénixconsultores.com)

[info@lanFénixconsultores.com](mailto:info@lanFénixconsultores.com)

## CAPÍTULO IV

### DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

#### 4.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de las situaciones en las que Lan Fénix Consultores SAS actúa como RESPONSABLE, a continuación se define este término:

**RESPONSABLE:**

La Ley General lo define como la 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.

Ahora bien, de conformidad con la Sentencia C-748 de 2011, es “el que define los fines y medios esenciales para el tratamiento del dato, incluidos quienes fungen como fuente y usuario”. Pudiendo poner los datos en circulación o utilizarlos de cierta manera.

Garantizar a través de los canales de atención establecidos, en el Num.3.6 de este documento, para los Titulares de datos, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

Lan Fénix Consultores SAS conservará las autorizaciones otorgadas por los Titulares cuando éstas consten por escrito; cuando se hayan obtenido de manera telefónica y las obtenidas a través de la página web o correo electrónico, si se da el caso.

Lan Fénix Consultores SAS informará acerca de la finalidad de la recolección, si se presenta el caso, esa finalidad será informada tanto en el texto que se utilice



para obtener la autorización, como en el Aviso de Privacidad de Datos; el titular siempre conocerá el tipo de tratamiento que se le dará a sus datos, si se presenta el caso.

Lan Fénix Consultores SAS informará que el uso que hace de los datos es el correspondiente al desarrollo de las relaciones comerciales establecidas por la Cámaras de Comercio y los demás clientes diferentes al sector Cameral y sus Matriculados y/o afiliados, tal como se ha explicado.

En el evento en que se utilice información de aliados estratégicos se solicitará certificación al aliado de que la información cuente con las autorizaciones correspondientes y en el evento de permitir que aliados estratégicos puedan conocer datos personales de contacto, se verificará que los titulares hayan dado su consentimiento para tales fines.

Los derechos que le asisten al titular de la Información serán incluidos en el Aviso de Privacidad de Datos que se publicará en la página web.

Las medidas de seguridad implementadas para impedir la adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado se encuentran los manuales internos que se han desarrollado siguiendo la normatividad vigente, según las reglas establecidas por nuestros clientes.

Para cumplir con el deber de garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible, se han establecido controles que permiten velar por el deber que tienen las áreas que establecen los términos de entrega, de verificar que la información que se entrega cumpla con tales características.

Así mismo, los contratos que se celebren con los encargados del tratamiento establecerán mecanismos sencillos pero eficientes de validación de datos, con el fin de procurar en todo momento el uso actualizado y adecuado de la información.

Es importante anotar en este punto que la colaboración efectiva de los titulares respecto de la actualización de su información, en los datos que sean conocidos en primera instancia por ellos, será fundamental para el cumplimiento óptimo de este deber de informar al encargado acerca de todas las novedades respecto de los datos que le hayan sido suministrados.

Los incidentes de seguridad que puedan poner en peligro la administración de la información de los Titulares será informada a la Superintendencia de Industria y Comercio.





Las instrucciones y requerimientos formulados por la Superintendencia de Industria y Comercio serán relacionados en un sistema especial, que estará bajo la responsabilidad de la Gerencia, responsable del seguimiento en la adopción y cumplimiento de estas políticas.

### **DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.**

Tal como se ha venido explicando, Lan Fénix Consultores SAS utiliza datos de los afiliados en desarrollo de las relaciones comerciales adquiridas por éstos con las Cámaras de Comercio y nuestros clientes diferentes al sector Cameral.

En ese sentido, el actuar de Lan Fénix Consultores SAS se puede calificar como “ENCARGADO”. A continuación se define este término:

La ley señala que es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de los datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

En atención a que la mayoría de las obligaciones establecidas en la calidad de Encargado coinciden con las señaladas en la calidad de responsable, solamente se hará referencia expresa en este numeral a las que no quedaron listadas en el Numeral 4.1. De este Instructivo.

Existirán canales eficientes que permitan que las actualizaciones de la información realizadas por el responsable se reciban y tramiten en el término de cinco (5) días hábiles previsto en la Ley.

Cuando exista información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio, se impartirán las instrucciones correspondientes con el fin de que ésta no sea circulada.

Se permitirá el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por la Ley para ello. Para estos efectos se atenderán los requisitos que deben cumplir las Autoridades Judiciales y Administrativas que soliciten este tipo de información, los cuales estarán referidos a la identificación clara de las funciones en virtud de las cuales se efectúa el requerimiento y el número asignado a la investigación que se



adelanta; así como se establecerán de manera clara los requisitos que deben cumplir los titulares, apoderados o causahabientes, en particular la manera de acreditar su calidad y los soportes que se requieran.

## **NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO.**

Lan Fénix Consultores SAS acoge en sus procesos internos el Manual sobre Seguridad de la Información. Las previsiones en él contenidas aseguran el cumplimiento de los requisitos exigidos en materia de seguridad de la información. Se ha establecido que en los contratos celebrados con los encargados se incluyan cláusulas que establezcan de manera clara el deber de éstos de garantizar la seguridad y privacidad de la información del Titular.

## **CAPÍTULO V.**

### **PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.**

#### **5.1. CONSULTAS.**

En desarrollo del artículo 14 de la Ley denominado “Consultas” los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información que de éste repose en las bases de datos administradas por Lan Fénix Consultores SAS.

Los Titulares deberán acreditar su identidad de la siguiente manera:

- a) Solicitudes presentadas a través de documento escrito: adjuntar copia de la cédula o certificado de Cámara y Comercio.
- b) Solicitud por escrito.

Los causahabientes deberán acreditar el parentesco adjuntando copia de la escritura donde se de apertura a la sucesión y copia de su documento de identidad. Los apoderados, deberán presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad.



Una vez que Lan Fénix Consultores SAS reciba la solicitud de información por cualquiera de los canales atrás señalados, procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del Titular y al número de documento de identidad aportado, si encontrare alguna diferencia entre estos dos datos lo informará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, con el fin de que el solicitante la aclare.

Si revisado el documento aportado y el nombre del titular encuentra que hay conformidad en los mismos procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles.

En el evento en que Lan Fénix Consultores SAS considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al titular de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término.

## **5.2. RECLAMOS.**

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por Lan Fénix Consultores SAS debe ser sujeta de corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento de Lan Fénix Consultores SAS o de alguno de sus encargados, podrán presentar un reclamo ante Lan Fénix Consultores SAS, en los siguientes términos:

5.2.1. El reclamo se formulará acompañado del documento que identifique al titular, la descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección donde desea recibir notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica y adjuntando los documentos que pretenda hacer valer y /o ante la Cámara de Comercio y/o alguno de nuestros clientes diferentes al sector Cameral estos remitirla a Lan Fénix Consultores SAS, en el cual se asignara un ticket de recibido para realizar el correspondiente seguimiento.



5.2.2. 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.

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

5.2.4. En caso de que Lan Fénix Consultores SAS 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.

Lan Fénix Consultores SAS utilizará un correo electrónico único para estos efectos de tal manera que se pueda identificar en qué momento se da traslado y la respuesta o confirmación de recibido correspondiente.

Si Lan Fénix Consultores SAS no conoce la persona a quien deba trasladarlo, informará de inmediato al Titular con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio.

5.2.5. Una vez recibido el reclamo completo, se debe incluir en la base de datos correspondiente la leyenda “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, esto debe ocurrir en un término máximo de dos (2) días hábiles.

5.2.6. El término máximo para responder el reclamo es de 15 días hábiles, si no es posible hacerlo en este término se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que éste se atenderá, la cual no podrá exceder de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **5.3. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.**

El titular, causahabiente o apoderado deberá agotar en primer lugar este trámite de consulta o reclamo, antes de dirigirse a la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC a formular una queja.



#### **5.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.**

La Dirección Comercial en cabeza de la Gerencia de Lan Fénix Consultores SAS será responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones. Esta área tendrá una comunicación directa con los responsables de las diferentes áreas de la compañía, con el fin de garantizar que todos los aspectos señalados queden debidamente recogidos y que los deberes que estipula la Ley se cumplan.

#### **5.5. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE.**

Es importante reiterar la aplicación que rige las actividades desarrolladas por Lan Fénix Consultores SAS, las cuales se encuentran bajo la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

#### **5.6. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.**

Esta Política de Tratamiento de la información empezó a ser desarrollada en el mes de enero de 2019. Los empleados de Lan Fénix Consultores SAS fueron informados de estas disposiciones de manera previa a su publicación, y la Sociedad realizó un trabajo colectivo orientado a difundir los aspectos relevantes de esta nueva normativa. Este trabajo de cultura, educación e información se seguirá adelantando a lo largo de la vigencia de la nueva Ley.