



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

*SERTISOFT S.A.S. / TMS CORPORATION S.A.S.
Versión 1.0*

Elaborado Por: *Área Comercial*



TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| 1 INTRODUCCIÓN..... | 4 |
| 2 OBJETIVO DEL PROTOCOLO..... | 5 |
| 3 ALCANCE | 5 |
| 4 RESPONSABLE | 6 |
| 5 POLÍTICA..... | 6 |
| 6 NORMATIVIDAD..... | 6 |
| 7 RIESGOS..... | 8 |
| 8 TAREA..... | 8 |
| 9 PROCEDIMIENTO..... | 17 |
| 10 DIAGRAMA DE FLUJO | 17 |
| 11 DOCUMENTOS RELACIONADOS..... | 17 |
| 12 GLOSARIO DE TÉRMINOS..... | 18 |



ADMINISTRACIÓN DE VERSIONES

| Versión | Fecha | Proceso / Modificaciones | Autores |
|---------|------------|--------------------------------|---------------------|
| 1.0 | 28/08/2013 | Creación inicial del documento | Mercadeo y Ventas |
| 1.0 | 12/03/2014 | Revisión del documento | Gerencia General |
| 1.0 | 18/03/2014 | Aprobación del documento | Dirección Comercial |

1 INTRODUCCIÓN

A partir de la expedición de la Ley 1581 de 2012 que regula el derecho constitucional de todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, las empresas SERTISOFT S.A.S. y TMS CORPORATION S.A.S. se comprometen como responsables del tratamiento a cumplir con las disposiciones dictadas en esta materia.

Con el Decreto 1377 de 2013 se reglamenta la Ley 1581 de 2012 y en especial, en el Capítulo III se regulan las políticas de tratamiento de datos, donde los responsables deberán desarrollar sus políticas y procedimientos para el tratamiento de protección de datos personales, velar porque los encargados del tratamiento den cabal cumplimiento, y principalmente, ser puestas en conocimiento de los Titulares. La elaboración del presente manual responde a esta necesidad de dar cumplimiento a las disposiciones previstas con un ámbito de aplicación para todas las bases de datos de ambas empresas en las áreas comercial, administrativa y operativa.

Debido a su vinculación organizacional las empresas SERTISOFT S.A.S. y TMS CORPORATION S.A.S. comparten las mismas bases de datos y están sometidas a las mismas políticas y procedimientos de protección de datos personales. Esta es la información general de las empresas:

1. Sertisoft S.A.S.
Nit: 830.015.840-7
Carrera 48 No. 94-08
6120108
ventas@sertisoft.com.co
Páginas web: www.sertisoft.com.co
2. TMS CORPORATION S.A.S.
Nit: 900.379.439-1
Carrera 48 No. 94-08
6120108
ventas@tms.com.co
Páginas web: www.tms.com.co

2 OBJETIVO DEL PROTOCOLO

Regular los procedimientos de recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y detallar la finalidad de recopilar la información de los datos de carácter personal, a fin de garantizar y proteger el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en las bases de datos o archivos de propiedad de Sertisoft S.A.S. y TMS CORPORATION S.A.S., y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

3 ALCANCE

El ámbito de aplicación de este manual de conformidad con la Ley 1581 de 2012, serán los datos de personas naturales y jurídicas registrados en todas las bases de datos de propiedad de las empresas del área comercial, administrativa y técnica.

Considera comunicar a los titulares de la información, como clientes, proveedores y prospectos, las políticas para el tratamiento de los datos personales y la finalidad de los mismos.

El régimen de protección de datos personales que se establece en el presente manual no será de aplicación de:

- a) Las bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico.
- b) Las bases de datos y archivos que tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.
- c) Las bases de datos que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia.
- d) Las bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales.
- e) Las bases de datos y archivos regulados por la Ley 1266 de 2008.
- f) Las bases de datos y archivos regulados por la Ley 79 de 1993.

4 RESPONSABLE

| Función | Nombre del rol |
|----------------------|--------------------|
| Elabora el protocolo | Asistente Mercadeo |
| Revisa el protocolo | Gerencia General |
| Aprueba el protocolo | Director Comercial |

| Evento de escalamiento | Nombre del rol |
|-------------------------------|--------------------|
| Primer nivel de escalamiento | Director Comercial |
| Segundo nivel de escalamiento | Subgerente |
| Tercer nivel de escalamiento | Gerente General |

5 POLÍTICA

Como política organizacional de las empresas en el Reglamento Interno de Trabajo rige la protección de datos personales:

ARTICULO 43. No comunicar a terceros, salvo autorización expresa, las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la empresa, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.

6 NORMATIVIDAD

| Tipo de documento | Nombre del documento | Descripción |
|-------------------|----------------------|--|
| Ley | 1581 de 2012 | Protección de datos personales |
| Decreto | 1377 de 2013 | Autorización del Titular de información para el Tratamiento de sus datos personales, las políticas de Tratamiento de los Responsables y Encargados, el ejercicio |

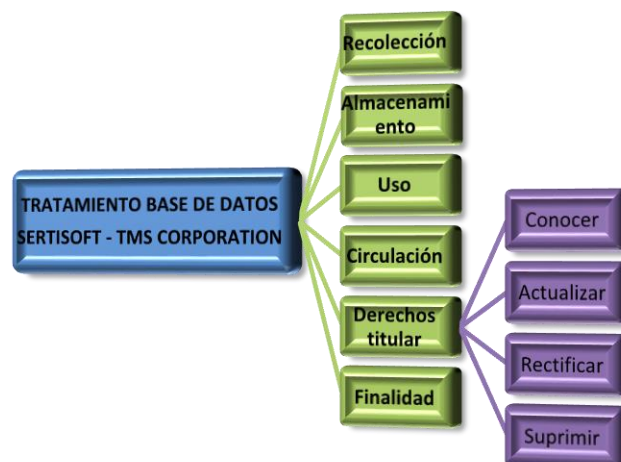
| | | |
|-----------------------|------------------------------|--|
| | | de los derechos de los Titulares de información, las transferencias de datos personales y la responsabilidad demostrada frente al Tratamiento de datos personales. |
| Constitución Política | Artículo 15 y 20 | Derecho a la intimidad Derecho a la información |
| Contrato laboral | Claúsula de Confidencialidad | <p>El Trabajador se compromete a guardar estricta confidencialidad frente a terceros de toda la información documental, los productos, diseños y estrategias de desarrollo de productos presentes y futuros; además con los manuales, información operativa administrativa, comercial, tecnológica, financiera y estratégica durante la vigencia de éste contrato, asumiendo las responsabilidades de orden legal y el pago de perjuicios al Empleador productos de su incumplimiento.</p> <p>Adicionalmente, se compromete a no transmitir, trasladar, alterar, suprimir o borrar información confidencial del domicilio de El Empleador sin autorización previa, expresa y escrita de El Empleador.</p> <p>Se entenderá información confidencial de El Empleador la siguiente: (...) Sus clientes o clientes potenciales, productos, procesos, planes de negocios, planes de investigación, métodos de enseñanza, fórmulas, secretos industriales, invenciones, descubrimientos, mejoras, desarrollo, investigación y pruebas de resultados, especificaciones, know how, formatos, estrategias, información financiera no publicada, presupuestos, proyecciones, IDENTIDAD DE CLIENTES Y</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | PROVEEDORES, acuerdos y contratos e informaciones similares. (...) |
|--|--|--|

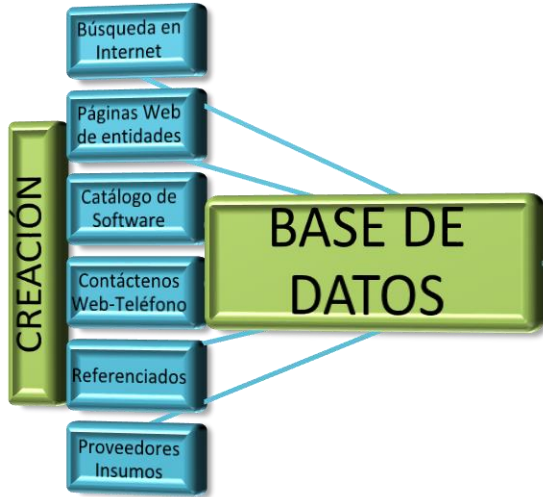
7 RIESGOS


| Descripción del riesgo | Impacto | Probabilidad | Valoración | Responsable | Plan de manejo (Eludir, mitigar, transferir, asumir) |
|---|---------|--------------|------------|---------------------------------|--|
| Reproducción de base de datos personales a terceros | 100% | 10% | 10% | Área comercial y Administrativa | Eludir |
| No cumplir con solicitudes de titulares respecto a las CARS | 100% | 10% | 10% | Área comercial y Administrativa | Mitigar |


8 TAREA




TRATAMIENTO:

| Item | Descripción |
|--|---|
| Nombre | Recolección de datos |
| Descripción | <p>Área comercial y Área administrativa son los encargados de recolectar la información de datos personales: Canales utilizados para recopilar la información de datos personales de sus clientes, proveedores y prospectos.</p> <p>De acuerdo a la normatividad aplicable al protocolo, se solicita al Titular su autorización explícita a recolectar sus datos personales, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.</p> |
| Paso a paso (Procedimiento de Ejecución) |  <p>The diagram illustrates the 'CREACIÓN' (Creation) process. A vertical green bar on the left is labeled 'CREACIÓN'. To its right, six blue boxes list data sources: 'Búsqueda en Internet', 'Páginas Web de entidades', 'Catálogo de Software', 'Contáctenos Web-Teléfono', 'Referenciados', and 'Proveedores Insumos'. Lines connect each of these boxes to a central green box labeled 'BASE DE DATOS'.</p> |
| Entradas | Búsqueda de datos de contactos de posibles clientes y proveedores |
| Herramientas | Computador y teléfono |
| Soportes documentales | Formato en excel protegido para recopilar datos importantes, que se traslada información a Plataforma TMS. |
| Salidas | Base de datos consolidada en plataforma TMS |
| Esfuerzo | 3 horas diarias |
| Plazo | Ilimitado |

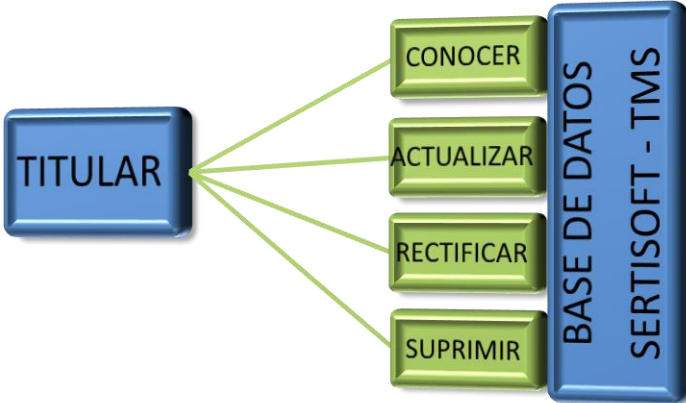
| Item | Descripción |
|--|---|
| Nombre | Almacenamiento de datos |
| Descripción | Lugar donde se guardan las bases de datos para uso exclusivo de personal calificado: Plataforma TMS que automáticamente se guarda en el servidor de las empresas. |
| Paso a paso (Procedimiento de Ejecución) |  <p>The diagram illustrates a three-step process for data storage. It consists of three interconnected circular nodes. The first node on the left is labeled 'FORMATOS EN EXCEL'. The middle node is labeled 'PLATAFORMA TMS'. The final node on the right is labeled 'SERVIDOR' in red text. Arrows indicate the flow of data from the Excel formats through the TMS platform to the server.</p> |
| Entradas | Datos personales recolectados por los 5 canales anteriormente mencionados |
| Herramientas | Archivos protegidos de excel, Plataforma TMS y se almacenan en servidores de seguridad |
| Soportes documentales | Plataforma TMS |
| Salidas | Información guardada en servidores con seguridad informática |
| Esfuerzo | 5 Minutos por dato actualizado o persona nueva: al trasladar información de archivo de excel a plataforma TMS. |
| Plazo | Ilimitado |


| Item | Descripción |
|--|---|
| Nombre | Uso de datos |
| Descripción | Usos autorizados por áreas de la empresa con acceso a plataforma TMS, para consultar la base de datos. |
| Paso a paso (Procedimiento de Ejecución) |  |
| Entradas | Consulta de datos para contactar clientes y proveedores |
| Herramientas | Computador y teléfono |
| Soportes documentales | Reporte de actividades en herramienta TMS |
| Salidas | Contacto directo proveedor o cliente: Llamadas, emails, brochure, cartas, facturas, documentos administrativos. |
| Esfuerzo | Diario |
| Plazo | Ilimitado |

| Item | Descripción |
|-------------|---|
| Nombre | Circulación de datos |
| Descripción | Manejo de circulación de las bases de datos: Los datos personales, salvo la información doméstica, no serán publicados en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, sólo tendrán acceso a estos datos el personal de las áreas autorizadas a través de TMS. El consolidado de la base de datos se encuentra en un servidor protegido con medidas tecnológicas de protección, protocolos, y todo tipo de medidas administrativas necesarias para otorgar |

| Item | Descripción |
|--|--|
| | seguridad a los registros y repositorios electrónicos evitando su adulteración, modificación, pérdida, consulta externa, y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado. |
| Paso a paso (Procedimiento de Ejecución) |  |
| Entradas | Información de datos personales reposa en el servidor protegido con medidas tecnológicas de seguridad. |
| Herramientas | Computador |
| Soportes documentales | |
| Salidas | Respuesta a las solicitudes de información generadas por las áreas autorizadas. |
| Esfuerzo | Diario se solicita información |
| Plazo | Ilimitado |

| Item | Descripción |
|-------------|---|
| Nombre | Derechos del titular |
| Descripción | <p>Área comercial en el caso de clientes y prospectos, y Área administrativa en el caso de los proveedores, son los encargados de dar información a los titulares de datos personales para Conocer, Actualizar, Rectificar y Suprimir la información que reposan en las bases de datos de las empresas.</p> <p>Al Titular realizar la solicitud de Conocer, Actualizar, Rectificar y Suprimir, se pide la presentación o envío del documento de identificación vía electrónica, que lo acredite como titular de la información para proseguir con la información.</p> |

| Item | Descripción |
|---|--|
| Paso a paso (Procedimiento de Ejecución) |  |
| Entradas | Solicitud del titular de los datos personales de Conocer, Actualizar, Rectificar y Suprimir. |
| Herramientas | Plataforma TMS y teléfono |
| Soportes documentales | Formato en excel protegido para bitácora de titulares que realizan solicitudes de este tipo. |
| Salidas | Notificación vía correo electrónica de ejecución de Conocer, Actualizar, Rectificar y Suprimir la información en plataforma TMS. |
| Esfuerzo | 10 minutos por solicitud |
| Plazo | Ilimitado |

| Item | Descripción |
|---|---|
| Nombre | Finalidad de recolección de datos |
| Descripción | La finalidad de las empresas para utilizar los datos personales de los clientes, prospectos y proveedores es lograr una excelente comunicación relacionada con los productos, servicios, boletines informativos, eventos y calificación de los servicios que las empresas representan. |
| Paso a paso (Procedimiento de Ejecución) |  <p> Área Comercial: Productos, servicios, boletines, eventos y encuestas Área Administrativa: Solicitud de insumos, pagos y temas administrativos con clientes Área Operativa: Consulta de información de clientes y proveedores para trabajar proyectos FINALIDAD DEL PERSONAL AUTORIZADO </p> |
| Entradas | Base de datos en Plataforma TMS |
| Herramientas | Computador y teléfono |
| Soportes documentales | Envío de Portafolio de productos en oficio y campañas por correo electrónico |
| Salidas | Contacto directo proveedor o cliente: Llamadas, emails, brochure, cartas, facturas, documentos administrativos. |
| Esfuerzo | Diario |
| Plazo | Ilimitado |



ANEXO 1

MODELO FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

FECHA: [SOLAMENTE PARA CUANDO EL FORMATO SE DILIGENCIE FÍSICAMENTE]

NOMBRE DE LA EMPRESA:
DIRECCIÓN:
PÁGINA WEB:

Los datos personales que le solicitamos tienen como finalidad lograr una eficiente comunicación relacionada con los productos, servicios, boletines informativos, eventos, calificación de los servicios que las empresas representan y dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes, proveedores y empleados.

Le informamos que de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013, los datos personales de carácter personal que se obtengan serán almacenados en una base de datos con la finalidad arriba señalada conservadas con las medidas de seguridad apropiadas administrada bajo la responsabilidad de SERTISOFT S.A.S. y TMS CORPORATION S.A.S.

Le recordamos la posibilidad que tiene de acceder en cualquier momento a los datos suministrados, así como a Conocer, Actualizar, Rectificar y Suprimir, dirigiéndonos de manera escrita la solicitud a ventas@sertisoft.com.co y de manera telefónica en Bogotá 6120108 Ext: 101.

Consiento y autorizo a SERTISOFT S.A.S. Y TMS S.A.S. que mis datos personales sean tratados conforme a lo previsto en la presente autorización los ___ días del mes de _____ de 201_.

FIRMA
NOMBRE PERSONA NATURAL O REPRESENTANTE LEGAL DE RAZÓN SOCIAL
Nit y/o C.C. No. _____

ANEXO 2



AVISO DE PRIVACIDAD

Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012 sobre
Protección de Datos Personales

SERTISOFT S.A.S. y TMS CORPORATION S.A.S., le manifiesta a sus clientes, proveedores y prospectos que sus datos personales se encuentran incluidos en sus bases de datos, con el fin de lograr una eficiente comunicación relacionada con los productos, servicios, boletines informativos, eventos, calificación de los servicios que las empresas representan y dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes, proveedores y empleados.

Según sus políticas y procedimientos de tratamiento de datos personales, las empresas cuenta con los medios tecnológicos idóneos para almacenar de manera segura la información, ninguna de las bases de datos será compartida ni entregada a terceros para fines comerciales o de otra índole y se guarda la debida confidencialidad de la información recolectada.

Estamos solicitando autorización a todos los titulares para continuar con el tratamiento de sus datos personales y le recordamos que tienen el derecho de conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos en cualquier momento. Agradecemos comunicarnos su decisión al correo electrónico ventas@sertisoft.com.co ventas@tms.com.co o comunicándose al teléfono en la ciudad de Bogotá **6120108**. Puede consultar nuestra política y procedimientos en el tratamiento de datos personales en nuestra página web www.sertisoft.com.co o www.tms.com.co.

La omisión del titular de los datos de comunicar su decisión dentro de 30 días hábiles contados a partir del envío de esta comunicación, habilita a SERTISOFT S.A.S. y TMS S.A.S. para continuar con el tratamiento de los datos, acorde a lo establecido en el artículo 10° del Decreto 1377 de 2013.

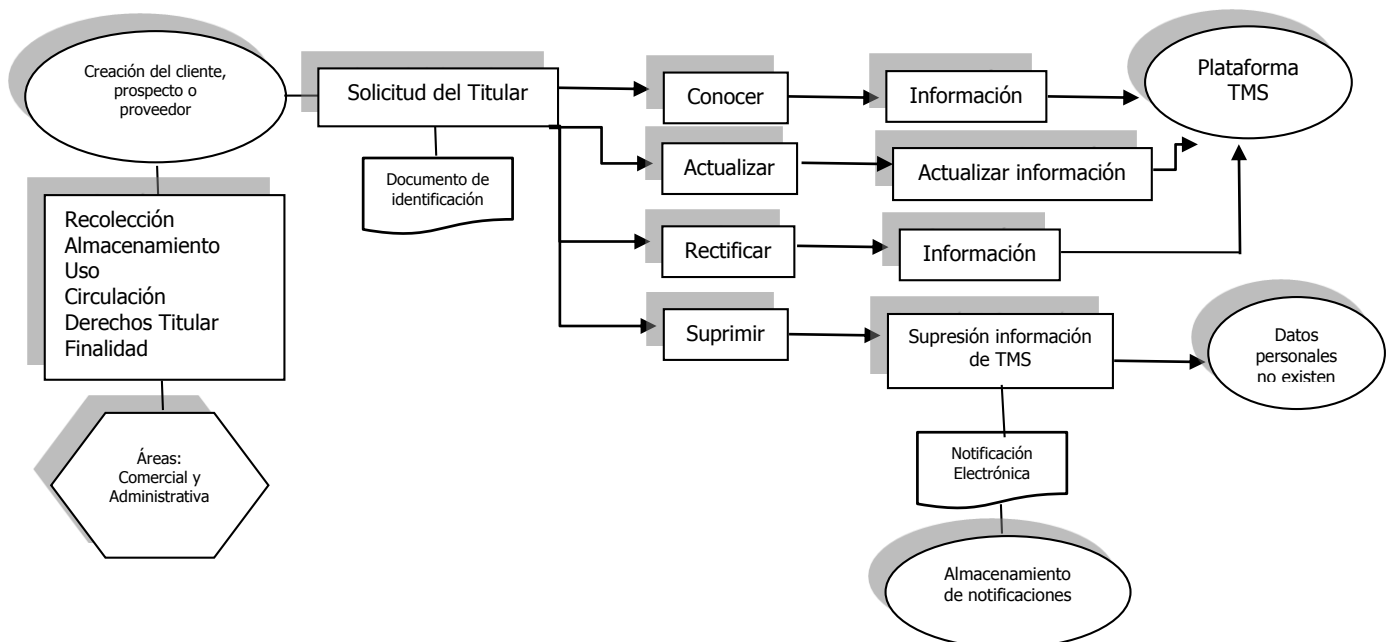
SERTISOFT S.A.S

TMS CORPORATION S.A.S.

8 PROCESO

N/A.

9 DIAGRAMA DE FLUJO



10 DOCUMENTOS RELACIONADOS

1. Formato en excel con bases de datos: [REDACTED]
2. Cartas de presentación con broshure de portafolios enviado en medio físico.

11 GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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.

Habeas Data: Es el derecho que puede ejercer cualquier persona que estuviera incluida en un registro o banco de datos, para acceder a tal registro y que le sea suministrada la información existente sobre su persona, y de solicitar la eliminación o corrección si fuera falsa o estuviera desactualizada.

Tracking and Management System TMS: Plataforma integral de gestión de procesos creada por la empresa Sertisoft, que cuenta con módulos especializados de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), mesas de ayuda, gestión de proyectos, correspondencia, archivo, gestión de calidad, gestión de clientes (CRM), gestión comercial, gestión de planeación estratégica, gestión de actas y compromisos, tableros de mando e indicadores, automatización de procesos, ventanillas de trámites, gestión de procesos de negocio (BPM), Gestión de flujos de trabajo (WORK FLOW), gestión de contratos, entre otros.