



B&Optimos

INTELIGENCIA LATINOAMERICANA DE MERCADOS

Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales

Tabla de Contenido

1. Nombre e Identificación de la Empresa.
2. Objeto del Manual.
3. Alcance de Aplicación.
4. Definiciones
5. Información General de las Bases de Datos.
6. Tratamiento a las Bases de Datos.
7. Derechos de los Titulares de los Datos.
8. Procedimientos para que los Titulares puedan ejercer sus Derechos a Conocer, Actualizar, Rectificar, Suprimir información y Revocar la Autorización.
9. Designación del Área y persona encargada del Trámite para que el Titular de los Datos ejerza sus Derechos.
10. Aviso de Privacidad.
11. Medidas Generales de Seguridad aplicadas al Tratamiento de las Bases de Datos.
12. Legislación Nacional que rige la Protección de Datos.
13. Vigencia del manual.

1. Nombre e Identificación de la Empresa.

OPTIMOS LTDA.

Nit: 860067303-5

Carrera 23 No. 75ª-06 Barrio San Felipe

Conmutador: (+57 1) 309 9575

Página Web: <http://www.byoptimos.com/>

2. Objeto del Manual.

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, la cual fue reglamentada el 27 de junio de 2013 a través del Decreto 1377 de 2013. Se busca regular el manejo de datos personales en Colombia, con el fin de proteger el derecho fundamental al habeas data o a la identidad informática.

Este Manual tiene por objeto proteger ese derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar, rectificar y suprimir las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en las bases de datos o archivos de propiedad de B&Optimos, o cuyo tratamiento ha sido encargado a B&Optimos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refieren los artículos 15 (derecho a la intimidad) y 20 (derecho a la información) de la Constitución Política de Colombia.

3. Alcance de Aplicación.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, el presente Manual será aplicable a los datos de personas naturales registrados y recolectados en todas las bases de datos de propiedad de B&Optimos, o cuyo tratamiento ha sido encargado a B&Optimos.

El presente Manual aplicará al tratamiento de datos personales efectuado en territorio colombiano o cuando al Responsable o Encargado del Tratamiento no establecido en territorio nacional le será aplicable la legislación colombiana en virtud de normas y tratados internacionales.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2º de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 se exceptúan del presente tratamiento los datos que reposen en:

- a) Las bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico. Cuando estas bases de datos o archivos vayan a ser suministrados a terceros se deberá, de manera previa, informar al Titular y solicitar su autorización. En este caso los Responsables y Encargados de las bases de datos y archivos quedarán sujetos a las disposiciones contenidas en la presente ley;
- 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. Definiciones

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, a través de 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 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.

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.

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, circulación o supresión.

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 los mismos 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..

5. Información General de las Bases de Datos.

B&Optimos es responsable y/o encargado de las siguientes bases de datos:

5.1. Bases de datos en las que actúa como responsable y encargado del tratamiento:

B&Optimos actúa tanto en calidad de Responsable, toda vez que es quien recoge la información y decide sobre el Tratamiento de los datos así como Encargado en la medida en que es quien realiza el tratamiento de los datos.

5.2. Base de datos de encuestados, trabajadores, clientes, proveedores y terceros:

1. Descripción:

Las Bases de Datos, contienen la información de las personas encuestadas, trabajadores, clientes, proveedores y terceros que tienen o han tenido una relación contractual por parte de B&Optimos a quienes:

- a) Se les realizan encuestas de manera personal, telefónica, vía internet, sesiones de grupo o entrevistas en profundidad.
- b) Con los datos recolectados con anterioridad, B&Optimos eventualmente procede a contactarse vía telefónica, vía mail o por cualquier otro medio para ampliar la información sobre lo referido en la encuesta.
- c) Mantienen un vínculo comercial, civil o laboral con B&Optimos y sus datos son utilizados para trámites de índole administrativa en la empresa.

2. Contenido:

Los datos que son recopilados por B&Optimos en sus bases de datos son los siguientes:

- a) Nombres y apellidos
- b) Documento de Identificación, cuando lo solicita el cliente.
- c) Número de contacto móvil
- d) Estrato
- e) Edad
- f) Dirección
- g) Correo electrónico
- h) Barrio

- i) Ciudad

3. Forma en la que se recopilan los datos:

Los datos que se recopilan por B&Optimos para alimentar las bases de datos provienen de:

- a) Encuestas personales
- b) Encuestas telefónicas
- c) Encuestas vía internet
- d) Asistencia a sesiones de grupo
- e) Entrevistas en profundidad
- f) Relaciones comerciales, civiles o laborales.

4. Finalidad:

En desarrollo de los principios de finalidad y libertad, la recolección de datos deberá limitarse a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normatividad vigente.

En consecuencia, B&Optimos recopila los datos mencionados con anterioridad para:

- a) Desarrollar el objeto de la empresa; servicios de investigación de mercados bajo las metodologías cualitativa y cuantitativa.
- b) En aplicación de su objeto social, realizar los estudios de investigación de mercados que requieran sus Clientes.
- c) Verificar telefónicamente la realización de la encuesta el día y hora registrada a la persona indicada, la duración de la encuesta y algunas respuestas suministradas al encuestado.
- d) Cuando se requieren, contactar personas para invitarlos a participar en investigaciones o presentarles un nuevo proyecto.
- e) Desarrollar los trámites administrativos de la empresa.

6. Tratamiento a las Bases de Datos.

El tratamiento de los datos personales de nuestros Clientes se enmarca en el orden legal y en consecuencia de la condición de B&Optimos como una empresa dedicada a la prestación de servicios de investigaciones de mercado.

6.1. Tratamiento de bases de datos con datos sensibles.

Para el caso de datos personales sensibles, se podrá hacer uso y tratamiento de ello cuando:

- a) 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;

- b) 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;
- c) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;

6.2. Bases de Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes.

Se registran los datos del padre o acudiente de contacto junto con los datos del menor. Para que un menor de edad participe en un estudio de mercados deberá contar con la autorización de un adulto.

6.3. Personas a quienes se les puede suministrar la información.

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

- a. A los titulares, sus causahabientes (cuando aquellos falten) o sus representantes legales.
- b. A las 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
- d. A nuestros clientes siempre y cuando el titular de la información lo haya autorizado.

6.4. Tratamiento de datos recolectados.

Las Bases de Datos utilizadas por B&Optimos son objeto del siguiente tratamiento:

- a. Se recolecta la información.
- b. Se almacena en un archivo electrónico.
- c. Una persona del área de supervisión, verifica que los datos sean correctos.
- d. Se hace una copia de seguridad.
- e. Se transfieren los datos al cliente única y exclusivamente cuando exista autorización por parte del titular.
- f. No se usa para ninguna otra finalidad diferente a la establecida en este Manual.

6.5. Duración de los datos en las bases de datos.

Esta información es mantenida en las bases de datos durante la vigencia de la relación comercial con los clientes y por 10 años más, de acuerdo con las normas del Código de Comercio.

7. Derechos de los Titulares de los Datos.

Los Derechos que poseen los Titulares de los Datos son:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012;
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y la Constitución Política de Colombia;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

8. Procedimientos para que los Titulares puedan ejercer sus Derechos a Conocer, Actualizar, Rectificar, Suprimir información y Revocar la Autorización.

8.1. Definición de los derechos.

Derecho de conocimiento

Como titular de la información se tiene derecho a conocer la información personal que reposa en las bases de datos de B&Optimos.

Derecho de actualización

Si como titular conoce que algunos de los datos que fueron registrados inicialmente en las bases de datos de B&Optimos fueron cambiados por usted, como su dirección, su número de contacto entre otros. Usted tendrá derecho a que sean actualizados.

Derecho de rectificación

Como titular de los datos personales contenidos en las bases de datos referidas, podrá solicitar a B&Optimos rectificar la información personal cuando esta sea incompleta o inexacta.

Derecho de suprimir su información

Como titular de los datos personales que reposan en las bases de datos de B&Optimos, así como fue su libre decisión que reposaran allí, de la misma manera podrá solicitar que los eliminen de las bases. Una vez eliminados B&Optimos no podrá contactarlo nuevamente.

Pese a que el titular de la información solicite la eliminación de la misma, B&Optimos se abstendrá de eliminarla cuando se cumplan las siguientes condiciones:

1. Se refiera a las partes de un contrato privado, social o administrativo y sean necesarias para su desarrollo o cumplimiento;
2. Deban ser tratados por disposición legal;
3. Se obstaculicen actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de actuaciones administrativas;
4. Sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular;
5. Sean necesarios para la realizar una acción en función del interés público;
6. Sean necesarios para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular; y
7. Sean objeto de tratamiento para la prevención o para el diagnóstico médico o la gestión de servicios de salud, siempre que dicho tratamiento se realice por un profesional de la salud sujeto a un deber de secreto

La solicitud de supresión de la 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.

Derecho a revocar la autorización

Una vez sean suministrados los respectivos datos por parte del titular, éste podrá revocar su autorización al tratamiento de datos personales contemplados en el presente manual. Lo anterior traerá como consecuencia la eliminación de los datos del sistema de B&Optimos.

B&Optimos se reserva la facultad de eliminar los datos referidos cuando se cumplan una de las condiciones anteriormente descritas.

8.2. ¿Quién podrá ejercer los derechos mencionados en el numeral anterior?

Los derechos referidos con anterioridad los podrán ejercer solo los titulares de los derechos personales o sus causahabientes; de manera excepcional lo podrán hacer sus apoderados o representantes siempre y cuándo se identifiquen como tal y presenten los documentos para corroborar su legitimidad.

Previo al trámite cualquier solicitud B&Optimos se encontrará habilitada para pedir a la persona que presente la petición cualquier documento que lo acredite como legitimario para ejercer los respectivos derechos.

8.3. Documentos solicitados para acreditar la titularidad.

B&Optimos podrá solicitar entre otros algunos o todos los siguientes documentos para acreditar la titularidad:

- Copia y original del documento de identificación, o en su defecto Copia del denuncia del extravió del documento y otro documento con foto que lo identifique plenamente.
- En caso de actuar por apoderado, poder que acredite tal condición, junto con la aclaración específica de lo que se solicita.

8.4. Procedimientos.

8.4.1. Procedimiento de Consulta de información

Los Titulares, sus causahabientes, sus representantes o apoderados, podrán consultar la información personal que repose de ellos en las Bases de Datos aquí descritas.

B&Optimos deberá suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

- La consulta se podrá formular por medio de comunicación escrita que se deberá radicar en la dirección del domicilio principal en la carrera 23 No.75^a-06 o por medio electrónico en la dirección de correo coordinadorcalidad@byoptimos.com.
- La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- La consulta no tendrá ningún valor.

8.4.3. Procedimiento de eliminación de datos personales y/o revocación de la autorización

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante B&Optimos el cual será tramitado bajo las siguientes condiciones:

1. El reclamo o solicitud se debe formular de manera telefónica o personalmente o mediante correo electrónico, cuando se realiza de manera telefónica y presencial debe formalizar la solicitud escribiendo a la dirección de correo electrónico coordinadorcalidad@byoptimos.com, o mediante la página web www.byoptimos.com deberá contener la identificación del Titular (o legitimación si actúa en representación de alguien), la descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud, Si la solicitud está incompleta, debe contactarse al titular en un plazo no mayor a 5 días hábiles a través de correo electrónico, telefónicamente e indicar el procedimiento que debe seguir, para hacer efectiva la solicitud.
2. La solicitud será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su reclamo, el cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término
3. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “**reclamo en trámite**” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

IMPORTANTE -REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD. El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

9. Designación del Área y persona encargada del Trámite para que el Titular de los Datos ejerza sus Derechos.

La dependencia de Coordinación de Calidad en B&Optimos será la encargada de tramitar las consultas, quejas, reclamos y peticiones relacionados con el tratamiento y protección de los datos personales de encuestados, trabajadores, clientes, proveedores, y demás titulares de los datos personales que maneja B&Optimos en sus bases de datos.

La persona(s) encargada(s) será(n): Viviana Cusba Caro

Sus datos de contacto son:

Dirección: Carrera 23 No. 75^a-06

Teléfonos: 3099575

Mail de contacto: coordiandorcalidad@byoptimos.com

10. Aviso de Privacidad:

OPTIMOS LTDA, identificada con NIT 860067303-5 en la ciudad de Bogotá-localidad de Barrios unidos-Barrio San Felipe ubicada en la Carrera 23 No. 75ª-06-Teléfono 3099575, pone a su disposición los siguientes canales de comunicación para temas relacionados con sus datos personales, correo electrónico coordinadorcalidad@byoptimos.com o si lo prefiere puede remitir sus solicitudes mediante la página web www.byoptimos.com.

OPTIMOS LTDA, es una empresa dedicada a la investigación de mercados y de opinión pública a través de encuestas personales, telefónicas o vía web, sesiones de grupo, entrevistas especializadas, etnografías y se hace responsable de recolectar, usar y proteger sus datos personales. Durante el desarrollo de nuestra labor, es posible que se soliciten algunos datos de carácter personal, los cuales serán utilizados únicamente con el propósito de hacer estudios de investigación de mercados y poder clasificarlos en grupos con fines estadísticos. Estos datos de carácter personal no serán compartidos con terceros, incluidos nuestros clientes salvo si contamos con la autorización del titular de los datos personales. OPTIMOS LTDA, cuenta con las medidas de seguridad necesarias para la protección de sus datos de carácter personal que se almacenan en nuestra infraestructura física y tecnológica.

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar, suprimir o revocar el consentimiento que nos haya otorgado, a través de los procedimientos internos que hemos implementado para tal fin.

11. Medidas Generales de Seguridad aplicadas al Tratamiento de las Bases de Datos.

Las medidas de seguridad dispuestas por B&Optimos buscan proteger la información mediante mecanismos que conservan su confidencialidad, integridad y disponibilidad, utilizando los siguientes mecanismos:

- Protección de acceso a los datos mediante contraseñas y roles de diferentes niveles de autoridad.
- Protección de integridad a través de la implementación de firmas digitales de datos.
- Protección de las contraseñas mediante encriptación.
- Aseguramiento del nivel de complejidad de las contraseñas de los usuarios
- Rastreo de todas las actividades realizadas con las plataformas y sus datos a través de una bitácora.
- Procedimientos de recuperación y redundancia.
- Almacenamiento cifrado de las copias de respaldo.
- Cifrado y protección por contraseña de los computadores desde los que se realiza la manipulación de los datos.

12. Legislación Nacional que rige la Protección de Datos.

Actualmente en Colombia la legislación vigente que rige la protección de datos personales es la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

13. Vigencia del manual.

El presente Manual rige a partir del 07 de junio de 2017 y será revisado de manera periódica y estará vigente mientras se encuentren vigentes las Bases de Datos a las que hace referencia. Este documento ha sido aprobado por el Representante Legal de la Compañía, a los 07 días del mes de junio de 2017.

Liliana Velasco Aristizabal

Representante Legal Suplente

Fecha de actualización: 24-2-2021