

# Políticas y procedimiento PIGDP



**CONTENIDO**

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJETIVOS</b>	<b>4</b>
<b>2.1 OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>4</b>
<b>2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>4</b>
<b>3. ALCANCE</b>	<b>4</b>
<b>4. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES.</b>	<b>5</b>
<b>5. ENFOQUE</b>	<b>5</b>
<b>5.1 MARCO DE ACTUACIÓN LEGAL.....</b>	<b>5</b>
<b>5.2. MARCO DE ACTUACIÓN CORPORATIVA.....</b>	<b>6</b>
<b>5.2.1. Gobernanza.....</b>	<b>6</b>
<b>5.2.2. Oficial de Protección de Datos Personales.....</b>	<b>6</b>
<b>5.2.3. Funcionarios que realizan tratamiento de datos personales.....</b>	<b>7</b>
<b>5.2.4. Funcionarios administradores de las bases de datos.....</b>	<b>8</b>
<b>5.2.5. De carácter ético.....</b>	<b>8</b>
<b>5.3. IMPLEMENTACIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>5.3.1 RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....</b>	<b>8</b>
<b>5.3.1.1 Tipos de datos personales recolectados.....</b>	<b>9</b>
<b>5.3.1.2 Recolección de Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes - NNA.9</b>	
<b>5.3.1.3 Recolección de Datos personales Fotografías y/o vídeos en eventos.</b>	<b>9</b>
<b>5.3.2 ALMACENAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....</b>	<b>10</b>
<b>5.3.3 USO DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>5.3.4 CIRCULACIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>5.3.5 SUPRESIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>5.3.6 INCIDENTES DE SEGURIDAD.....</b>	<b>12</b>
<b>5.3.7 PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR CONSULTAS Y RECLAMOS.....</b>	<b>13</b>
<b>6. ACTUALIZACIÓN DE LAS BASES DE DATOS REGISTRADAS EN LA PLATAFORMA DEL REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS – RNBD DE LA ASOCIACION CANAL LOCAL DE TELEVISION DE MEDELLIN “TELEMEDELLIN”.</b>	<b>13</b>

<b>7. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.</b>	18
<b>8. DOCUMENTOS RELACIONADOS.</b>	18
<b>9. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>	18
<b>10. CONTROL DE CAMBIOS</b>	19
<b>11. ANEXOS</b> .....	20
11.1. ANEXO 1.....	21
Política de Tratamiento de Datos Personales.....	21
11.2. ANEXO 2.....	21
Protocolo para la Recolección De Datos.....	21
11.3. ANEXO 3.....	21
Política de Gestión de Encargados del Tratamiento.....	21
11.4. ANEXO 4.....	21
Procedimiento de Gestión de Consultas & Reclamos.....	21
11.5 ANEXO 5.....	21
Política para la supresión de la información.....	21
11.6. ANEXO 6.....	21
Procedimiento para el reporte de incidentes de seguridad.....	21
11.7 ANEXO 7.....	21
Mejora Normativa dentro del PIGDP.....	21

## **1. INTRODUCCIÓN**

Como muestra del compromiso con el respeto y garantía de los derechos de cada uno de nuestros televidentes, clientes, trabajadores, proveedores y terceros en general, la **ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”** (en adelante “**TELEMEDELLÍN**”) adopta el Programa Integral de Gestión de Datos Personales -PIGDP por medio del presente manual de políticas y procedimientos, el cual será de obligatorio aplicación en todas las actividades que involucren, total o parcialmente la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información personal.

TELEMEDELLÍN, sus trabajadores y contratistas deberán observar y respetar este manual de políticas y procedimientos en el cumplimiento de las funciones y/o actividades que desarrollen aún después de terminados los vínculos legales existentes. De igual manera se comprometen a guardar estricta confidencialidad en relación con los datos personales tratados.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Proporcionar las instrucciones para ejecutar el Programa Integral de Gestión de Datos Personales -PIGDP al interior de TELEMEDELLÍN.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Recolectar los datos personales de los titulares conforme a los parámetros legales establecidos.
- Almacenar la información en condiciones de seguridad apropiadas en cada una de las bases de datos que se encuentran bajo la responsabilidad de TELEMEDELLÍN.
- Realizar el uso de los datos personales únicamente para las finalidades por las cuales fueron recolectados e informados al titular.
- Circular los datos personales conforme lo autorizado por el titular y la normatividad vigente.
- Suprimir los datos personales en los eventos donde la finalidad por la cual se realiza su tratamiento haya finalizado.
- Definir las pautas y protocolos para realizar de manera adecuada el Reporte de Incidentes de Seguridad a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-.
- Prevenir futuros incidentes mediante la toma de lecciones aprendidas.
- Respetar los derechos que le asisten al titular de los datos personales, a través de la implementación de procedimientos para dar respuesta a las consultas y reclamos presentadas a TELEMEDELLÍN.
- Dotar de funciones y autoridad al Oficial de Protección de Datos Personales de TELEMEDELLÍN, así como la estructura de gobernanza del PIGDP.
- Responsabilizar a los funcionarios que tienen a cargo la custodia y tratamiento de las bases de datos de TELEMEDELLÍN.

## **3. ALCANCE**

El presente manual será aplicable a todos los procesos y actividades que desarrolle TELEMEDELLÍN en los cuales se requiera recolectar, circular, almacenar y utilizar datos personales.

#### 4. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES.

Al interior de TELEMEDELLIN, el Programa Integral de Gestión de Datos Personales – PIGDP se desarrollará bajo el respeto y garantías del ciclo del dato:

Recolección	Almacenamiento	Uso	Circulación	Supresión
Obtención inicial de datos personales que suministra el titular a TELEMEDELLIN	Alude al reposo y conservación de la información personal correspondiente a una base de datos determinada.	Es el empleo de la información personal almacenada en una base de datos para la consecución de una finalidad, que fue informada en la captura.	Se refiere al tránsito de la información personal almacenada en una base de datos, sea de forma interna o externa	Consiste en la eliminación de los datos contenidos en una base de datos determinada, una vez concluya la finalidad del tratamiento.

Asimismo, se define una cultura organizacional de respeto a la privacidad, la cual se desarrollará mediante capacitaciones y campañas relacionadas con el buen manejo de los datos personales.

#### 5. ENFOQUE

##### 5.1 MARCO DE ACTUACIÓN LEGAL

- **Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948)**

*Artículo 12.*

- **Constitución Política de Colombia (1991)**

*Artículo 15.*

- **Ley 1266 de 2008:** *“Por la cual se dictan disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.”*

*Decreto 1727 de 2009*

*Decreto 2952 de 2010*

- **Ley 1273 de 2009:** *“Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado – denominado “de la protección de la información y de los datos”- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías y las comunicaciones, entre otras disposiciones”*

*Artículo 269F*

- **Ley 1581 de 2012:** *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”*

*Decreto 1074 de 2015*

*Decreto 090 de 2018*

*Resolución 76434 de 2012*

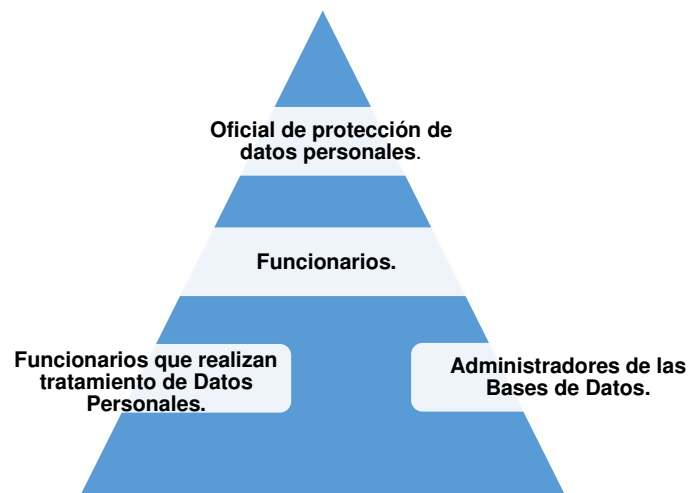
*Circular 002 de 2015 SIC*

*Circular 001 de 2016 SIC*  
*Circular 005 de 2017 SIC*  
*Circular 008 de 2017 SIC*  
*Circular 003 de 2018 SIC*  
*Circular 006 de 2022 SIC*

## **5.2. MARCO DE ACTUACIÓN CORPORATIVA**

### **5.2.1. Gobernanza**

Con la finalidad de realizar una correcta adopción del presente manual, será necesario tener en cuenta la siguiente estructura de gobernanza sobre el PIGDP.



### **5.2.2. Oficial de Protección de Datos Personales**

Persona encargada de estructurar, diseñar y administrar el programa que permita a TELEMEDELLIN cumplir las normas sobre protección de datos personales, estableciendo controles, y su evaluación permanente, por lo cual deberá:

- Definir los indicadores los cuales permiten evaluar el nivel de gestión y el desarrollo del PIGDP.
- Asesorar y orientar a cada una de las áreas de TELEMEDELLIN, con la finalidad de desarrollar cada uno de los lineamientos que permitirán la correcta adopción del PIGDP.
- Realizar capacitaciones periódicas a los funcionarios de TELEMEDELLIN, para sensibilizarlos sobre las responsabilidades asignadas y demás temas que se relacionen.
- Definir los lineamientos en que los encargados del tratamiento de las bases de datos realicen el tratamiento de las bases de datos de TELEMEDELLIN.
- Realizar seguimiento constante al PIGDP, implementando acciones de mejora continua y rindiendo los informes correspondientes al comité consultivo de ser el caso.

- Aconsejar a la Alta Gerencia en las decisiones que deba tomar para lograr el cabal cumplimiento del PIGDP.
- Diligenciar los documentos implementados para el control y seguimiento de las actividades asociadas a la promoción y seguridad de los datos personales al interior de TELEMEDELLIN.
- Socializar internamente la Política de Tratamiento de la Información Personal.
- Revisar de forma periódica la política de tratamiento de la información personal.
- Aprobar las modificaciones que se realicen a los procedimientos internos, relacionados con la protección de datos personales.
- Articulación del inventario de los datos personales bajo los procesos que se desarrolla en TELEMEDELLIN.
- Reportar las actualizaciones y novedades de reclamos sobre las bases de datos de TELEMEDELLIN en la plataforma del Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD.
- Realizar el reporte de los incidentes de seguridad en la plataforma del Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD previa aprobación del Gerente de TELEMEDELLIN.

Será responsabilidad del **Gerente** de TELEMEDELLIN:

- Designar al Oficial de Datos Personales de TELEMEDELLIN.
- Dar el apoyo institucional y mostrar el compromiso desde la alta dirección con el respeto de los derechos de los titulares.
- Designar los recursos físicos y económicos que se requieran para llevar a cabo el cumplimiento del PIGDP.
- Asegurar que TELEMEDELLIN cuente con los mecanismos idóneos para reportar los incidentes de seguridad y apoyar al oficial de protección de datos personales en el trámite de reporte ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **5.2.3. Funcionarios que realizan tratamiento de datos personales.**

Los funcionarios que por motivo de sus funciones realizan tratamiento de datos personales en las diferentes bases de datos de responsabilidad de TELEMEDELLIN, deberán:

- Reportar cualquier irregularidad que se llegare a presentar con cada una de las bases de datos de responsabilidad de TELEMEDELLIN al Oficial de Protección de Datos Personales.
- Abstenerse de compartir la información con terceros no autorizados, dando así cumplimiento al deber de confidencialidad.
- Prestar la ayuda requerida dentro de las investigaciones que llegare a realizar el Oficial de Protección de Datos, para determinar la responsabilidad en caso de incumplimiento a los protocolos de seguridad en el manejo de las Bases de Datos.
- Informar al área calidad de cualquier consulta o reclamo derivada por la ley de protección de datos
- Asistir y participar de las capacitaciones organizadas por el Oficial de Protección de Datos Personales para lograr el cabal cumplimiento de las disposiciones establecidas dentro del PIGDP

- Cumplir las disposiciones definidas en la política de tratamiento de datos, el manual de políticas y procedimientos y cualquier documento que las desarrolle o complemente.

#### **5.2.4. Funcionarios administradores de las bases de datos.**

Además de las funciones anteriores, los funcionarios asignados para dar custodia de la información contenida en las diferentes bases de datos de responsabilidad de TELEMEDELLIN deberán:

- Apoyar la implementación del PIGDP.
- Informar al Oficial de Datos Personales sobre los riesgos identificados en las bases de datos de TELEMEDELLIN.
- Dar cumplimiento a las responsabilidades asignadas por el Oficial de Protección de Datos Personales.
- Evaluar de forma periódica los niveles de acceso a las bases de datos de los funcionarios de cada área.
- Informar cualquier cambio en las bases de datos de su custodia para realizar las actualizaciones que por ley deben realizarse, en especial frente a cambios sustanciales.

#### **5.2.5. De carácter ético.**

Independiente a la estructura de gobernanza, cada uno de los funcionarios que se encuentren ejecutando funciones en representación de TELEMEDELLIN, deberá realizar un adecuado tratamiento de los datos personales de los cuales tengan conocimiento, todo en aras de garantizar los derechos de cada uno de los titulares. Más allá de una obligación constitucional, legal o contractual, se está frente a un deber ético de respeto por el ser humano.

### **5.3. IMPLEMENTACIÓN**

#### **5.3.1 RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

Para que al interior de TELEMEDELLIN, se realice una correcta recolección de los datos personales<sup>1</sup> de cada uno de los televidentes, trabajadores, proveedores y terceros en general, se deberá de forma previa solicitar la autorización del titular<sup>2</sup> la cual debe contener:

- Las finalidades a las cuales se someterán los datos recolectados.
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- Los derechos que le asisten como titular.
- La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento, que en este caso será TELEMEDELLIN.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Literal c artículo 3 Ley 1581 de 2012: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

<sup>2</sup> Literal a artículo 3 Ibídem: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

<sup>3</sup> **Identificación:** Asociación Canal Local de Televisión de Medellín “Telemedellin”

- Informar el sitio de consulta de la política de tratamiento de información personal de TELEMEDELLIN, que en este caso será la página web<sup>4</sup>.

La autorización es viable de obtener por medios escritos o verbales (incluyendo electrónicos) teniendo claro que siempre se deberá guardar constancia de esta, la cual podrá ser consultada en cualquier momento por el titular o autoridad competente.

### 5.3.1.1 Tipos de datos personales recolectados.

La recolección de datos personales que decida realizar TELEMEDELLIN, implica identificar cuál es la categoría del dato recolectado para así realizar dicho procedimiento de recolección de forma adecuada. A continuación, se presentan definiciones sobre los tipos de datos y ejemplos:

Dato Público	Dato Semiprivado	Dato Privado	Dato Sensible
Son los datos que se encuentran contenidos en registros públicos. Ej: Nombre, estado civil de las personas, calidad de comerciante, Número de identificación, estado civil, profesión u oficio, edad, género.	Son los datos que no solo interesan al titular sino a cierto sector o a la sociedad en general. Ej.: Los datos financieros y crediticios de la actividad comercial o de servicios, el número de teléfono, correo electrónico.	Es aquella información que solo interesa al titular y no concierne a la sociedad. Ej.: Los gustos o preferencias de las personas, fotografías.	Son aquellos que afectan la intimidad del titular o su uso indebido puede generar discriminación. Ej: Datos de salud, orientación sexual, inclinaciones políticas o religiosas.

### 5.3.1.2 Recolección de Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes -NNA.

En los casos en los cuales TELEMEDELLIN, requiera recolectar datos personales de NNA, deberá recolectar la autorización a través de la persona que ostente la calidad de Representante Legal, pues en todos los casos, es necesario garantizar el respeto a sus derechos prevalentes, los cuales se encuentran armónicos con las disposiciones establecidas en la Ley General de Protección de Datos Personales.

### 5.3.1.3 Recolección de Datos personales Fotografías y/o videos en eventos.

- En eventos;

Cuando al interior de TELEMEDELLIN, se realicen eventos donde requieran realizar captura de imágenes fotográficas y/o videos de sus asistentes, deberá garantizar sus derechos, recaudando la respectiva autorización, informando las condiciones de dicho tratamiento, las cuales podrán ser informadas de la siguiente manera:

- Emplear láminas en las diapositivas de las presentaciones al inicio con el aviso de privacidad.
- Anunciar el aviso de privacidad por micrófono (audios).
- Disponer de un pendón físico con el aviso de privacidad.

En cualquiera de los casos, deberá registrarse en un acta que se informó por estos medios de la existencia de su política de tratamiento, las finalidades por las cuales se recaudaron los datos personales y los canales de atención para que puedan ejercer sus derechos y la respectiva evidencia.

Cuando se desarrolle la invitación o convocatoria al evento, se podrá informar en dicho medio informativo que en el evento se tomarán capturas fotográficas de los eventos para difundir su contenido en medios institucionales, y que con su asistencia al evento se entiende que han sido informados de tal condición. El presente aviso no reemplaza las anteriores medidas.

### **5.3.2 ALMACENAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Una vez se haya realizado la recolección de la información, se realizará un proceso de conservación del dato, el cual reposará en lo que se ha definido como una base de datos.

Cada una de las bases de datos que se conformen al interior de TELEMEDELLIN deberá garantizar medidas de seguridad en su custodia, las cuales permiten demostrar al titular y a la SIC como ente vigilante, los controles implementados para asegura la custodia de la base de datos.

Las medidas de seguridad que se deben implementar, de forma enunciativa, más no limitativa son:

- Conservar la información en repositorios seguros, en especial cuando estamos frente a datos sensibles.
- La consulta de información contenida en la base de datos será únicamente por personal debidamente autorizado de cada una de las áreas de TELEMEDELLIN.
- El almacenamiento deberá garantizar la integridad del dato, parámetros definidos para ser modificado y su disponibilidad en el tiempo.
- Revisión periódica de los accesos concedidos a los funcionarios, con la finalidad de determinar la necesidad de conocer la información contenida en la base de datos para llevar a cabo la ejecución de sus funciones. Esta labor será desarrollada por el líder del proceso o jefe de área.
- Informar o alertar al oficial de datos personales o al oficial de seguridad de la información sobre riesgos o posibles afectaciones a la base de datos.

### **5.3.3 USO DE LA INFORMACIÓN**

El uso de la información que cada área le dé a los datos personales deberá corresponder con las finalidades previamente informadas al momento de haber recaudado la autorización por parte del titular. El compromiso se materializa en que los funcionarios:

- El tratamiento deberá corresponder a lo informado al momento de haber recaudado la autorización.
- Deberán informar al titular en caso de que la finalidad del tratamiento de los datos personales deba ser adicionada/modificada.
- En los casos en los cuales TELEMEDELLIN no tenga la certeza de haber recaudado la autorización en debida forma, se abstendrán de realizar tratamiento de su información, hasta tanto no se solicite nuevamente, o se limite a ejecutar una orden legal o contractual.

### **5.3.4 CIRCULACIÓN**

La información que con ocasión deba darse a conocer cada una de las áreas de TELEMEDELLIN, correspondiente a funcionarios, contratistas, suscriptores, usuarios y terceros en general se podrá hacer de la siguiente manera:

- Circulación interna.

Los datos personales sólo serán tratados por el personal debidamente autorizado, en el caso de los datos sensibles, deberá garantizarse estrictos niveles de confidencialidad.

- Circulación externa.

Corresponde al tratamiento de datos personales que deba realizar un agente externo a TELEMEDELLIN denominado **encargado del tratamiento**<sup>5</sup>, en dichos casos deberá asegurarse la suscripción del contrato de transmisión de datos personales<sup>6</sup>, con la finalidad de que dicho tratamiento se realice bajo los lineamientos legales vigentes.

Lo anterior, garantizará el respeto de los derechos de los titulares los cuales son armónicos con las disposiciones establecidas en la política de tratamiento de datos personales<sup>7</sup>.

Ante dudas en la viabilidad de una eventual circulación de información, deberá consultarse con el oficial de datos personales.

### **5.3.5 SUPRESIÓN**

La supresión de los datos personales es una exigencia de la Ley sobre los cuales no se cuenta con una finalidad legítima para permanecer almacenados al interior de TELEMEDELLIN.

Cuando se eliminen documentos físicos/electrónicos contentivos de datos personales se deberá efectuar un procedimiento que asegure:

- Que la eliminación sea autorizada.
- Que sea apropiada e irreversible.
- Que sea documentada y confidencial.

---

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> El contrato de transmisión de datos de datos que suscriba TELEMEDELLIN como Responsable de las Bases de Datos con sus respectivos encargados, señalará los alcances del Tratamiento, las actividades que el Encargado realizará por cuenta del Responsable para el Tratamiento de los datos personales y las obligaciones del Encargado para con el Titular y el Responsable.

<sup>7</sup> Política de tratamiento de datos personales <https://teledellin.tv/>

Lo anterior, solo se puede realizar si las series documentales han perdido valor y utilidad administrativa. Cuando el titular tenga una relación contractual vigente no procederá la solicitud de supresión, ni cuando las normas aplicables exijan la conservación, caso de la información contable y del sistema general de seguridad social.

Cuando se realice la supresión de datos personales de las bases de datos, deberá dejarse constancia de ello a través de un acta o documento equivalente.

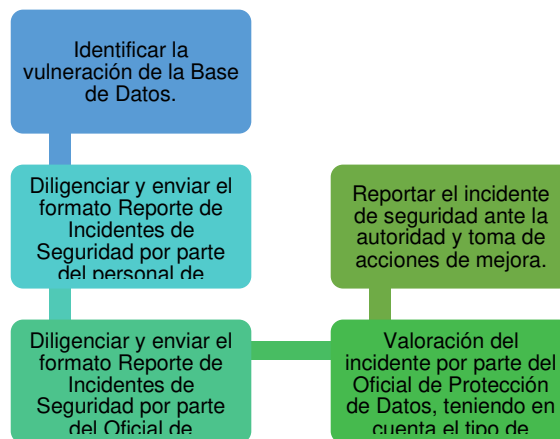
### 5.3.6 INCIDENTES DE SEGURIDAD

Al realizar tratamiento de datos personales, es posible que se lleguen a presentar incidentes de seguridad, los cuales son violaciones a los códigos de seguridad o la pérdida, robo y/o acceso no autorizado de información de una base de datos que se encuentra administrada por TELEMEDELLIN o por alguno de sus encargados, como, por ejemplo:

- Acceso fraudulento a los sistemas de información donde almacenan sus bases de datos,
- Entrega de información sensible a terceros no autorizados.
- Emisión de correos electrónicos masivos sin copia oculta.
- Publicación o exhibición de datos personales no públicos en accesos de libre circulación.
- Robo de dispositivos de cómputo que almacenan bases de datos.

En razón a lo anterior, el personal encargado de las bases de datos de TELEMEDELLIN tiene el deber de reportar a la mayor brevedad posible los incidentes de seguridad al Oficial de Protección de Datos, con la finalidad que sea él quien evalúe y determine las acciones necesarias para el reporte en la plataforma del Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD de la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su conocimiento.

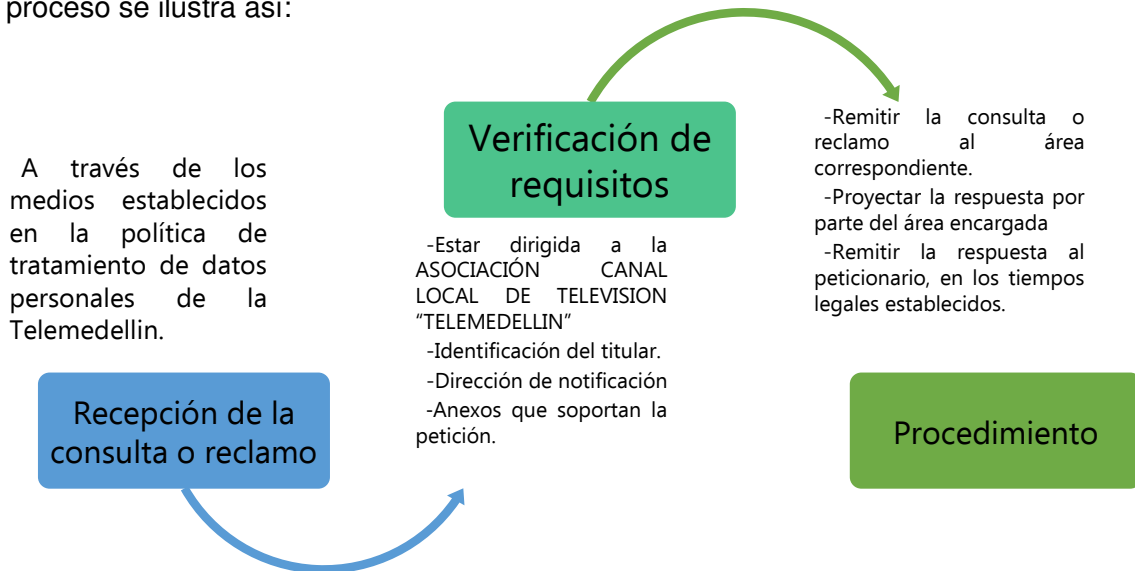
El proceso definido se ilustra así:



### 5.3.7 PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR CONSULTAS Y RECLAMOS

La normatividad de datos personales como máximo propósito atiende a respetar los derechos de las personas. En consecuencia, los titulares tienen el derecho a presentar consultas<sup>8</sup> y reclamos<sup>9</sup> en los canales establecidos<sup>10</sup> dentro de la política de tratamiento de datos personales, los cuales deberá redireccionarse al área encargada de dar respuesta al titular.

El proceso se ilustra así:



Sin embargo, cada una de las áreas que conforman TELEMEDELLIN tendrá la responsabilidad, de recepcionar y direccionar cualquier consulta o reclamo que llegaren a conocer al área encargada.

## 6. ACTUALIZACIÓN DE LAS BASES DE DATOS REGISTRADAS EN LA PLATAFORMA DEL REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS – RNBD DE LA ASOCIACION CANAL LOCAL DE TELEVISION DE MEDELLIN “TELEMEDELLIN”.

La obligación a cargo de TELEMEDELLIN como responsable del tratamiento no es únicamente lo que concierne al registro de sus bases de datos, pues atendiendo a lo

<sup>8</sup> Artículo 14, Ley 1581 de 2012. Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular. La consulta se formulará por el medio habilitado por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de este.

<sup>9</sup> Artículo 15, 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 esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento.

<sup>10</sup> Correo electrónico: [habeasdata@telemedellin.tv](mailto:habeasdata@telemedellin.tv)

estipulado en la Circular 003 de 2018, compilada en la Circular Única de la SIC, deberá cumplir una actividad posterior la cual consiste en una fase de actualización, es por esto, que cada una de las áreas responsables de las bases de datos registradas, deberá informar al Oficial de Protección de Datos Personales los cambios o modificaciones que deben realizar, para hacer dentro de los siguientes plazos:

- a. Dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes, a partir de la inscripción de la base de datos, cuando se realicen cambios sustanciales en la información registrada.
- b. Anualmente entre el 2 de enero y el 31 de marzo, a partir de 2020.

Los cambios sustanciales, a los cuales se hace referencia son:

- Finalidad de las bases de datos
- Encargados del tratamiento
- Canales de atención al titular.
- Tipos de datos personales almacenados.
- Medidas de seguridad.
- Política de tratamiento de información.
- Transferencia y Transmisión internacional de datos personales.

Frente a la actualización sobre los reclamos presentados en materia de datos personales por los titulares se hará de la siguiente manera:

- a. Dentro de los quince (15) primeros días hábiles de los meses de febrero y agosto de cada año, a partir de su inscripción, la información reportada se realizará con los reclamos presentados en el semestre inmediatamente anterior.

En consecuencia, cada responsable de una base de datos deberá, informar al Oficial de Protección de Datos Personales, los cambios que deban reportarse según las bases de datos que han sido comunicadas a su cargo.

Asimismo, cuando se creen nuevas bases de datos, se deberá informar en un término no mayor a un (1) mes a partir de su creación al oficial de datos personales para su posterior inscripción ante la autoridad.

## **6.2. INDICADORES**

La creación e implementación de un Programa Integral de Gestión de Datos Personales - PIGDP en TELEMEDELLÍN brinda la oportunidad de medir y mejorar la manera en que se están supervisando las actividades direccionadas a proteger los datos personales.

Atendiendo a esta necesidad, se proponen los siguientes indicadores para el Gobierno del PIGDP, determinando el nivel de cumplimiento de lo exigido por la ley 1581 de 2012 y a las necesidades propias de la entidad.

INDICADOR	DEFINICIÓN	FINALIDAD	RESPONSABLE	CÁLCULO	META	FRECUENCIA
<b>Participación de Consultas y Reclamos relacionados con datos personales</b>	Indicador que determina el porcentaje de peticiones y reclamaciones correspondientes a protección de datos con respecto del total de PQRSD que ingresan a la organización.	Determinar el porcentaje de participación de las Consultas y Reclamos en materia de protección de datos personales frente al total de PQRSD que ingresan a la organización.	<b>Oficial de Protección de Datos Personales</b>	$\left( \frac{\text{Número de consultas de Datos Personales}}{\text{Total de consultas recibidas}} \right)$ $\left( \frac{\text{Número de reclamos de Datos Personales}}{\text{Total de reclamos recibidos}} \right)$	N/A	Trimestral
<b>Gestión de respuesta a Consultas y Reclamos con datos personales</b>	Indicador que precisa la cantidad de Consultas y Reclamos a los cuales se les proyecta su correspondiente respuesta.	Identificar el porcentaje de Consultas y Reclamos relacionados con datos personales que se responden frente a las Consultas y Reclamos que se presentan.	<b>Oficial de Protección de Datos Personales</b>	$\left( \frac{\text{Número de consultas de DP respondidas}}{\text{Total de consultas recibidas}} \right)$ $\left( \frac{\text{Número de reclamos de DP respondidas}}{\text{Total de reclamos recibidas}} \right)$	<p>≥ 90%</p> <p>≥ 90%</p>	Trimestral

**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES - PIGDP**

<p><b>Oportunidad en las respuestas a PQRSD relacionados con protección de datos.</b></p>	<p>Indicador que muestra la cantidad de Consultas y Reclamos de Habeas Data que se responden dentro de los términos de ley.</p>	<p>Identificar el porcentaje de peticiones y reclamaciones debidamente contestadas dentro de los términos de ley.</p>	<p><b>Oficial de Protección de Datos Personales</b></p>	<p> <math display="block">\left( \frac{\text{Cantidad de Consultas gestionadas}}{\text{Total de consultas recibidas en el periodo}} \right) * 100\%</math>   <math display="block">\left( \frac{\text{Cantidad de reclamos gestionados}}{\text{Total de reclamos recibidos en el periodo}} \right) * 100\%</math> </p>	<p>≥ 90%</p> <p>≥ 90%</p>	<p>Trimestral</p>
<p><b>Número de incidentes de Seguridad asociados al tratamiento de datos personales</b></p>	<p>Indicador que refleja la cantidad de incidentes de seguridad asociados al tratamiento de datos personales.</p>	<p>Establecer el número de incidentes de seguridad asociados al tratamiento de datos que se presentan, con el objeto de establecer gestiones que permitan desarrollar acciones de mejora y/o corrección</p>	<p><b>Oficial de Protección de Datos Personales</b></p>	<p> <math display="block">\sum \frac{\text{Incidentes de seguridad}}{\text{Periodo}}</math> </p>	<p>≤ 1 incidente</p>	<p>Semestral</p>



**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES - PIGDP**

		de los mismos.				
<b>Número de trabajadores capacitados en temas relacionados a la protección de datos personales.</b>	Indicador que determina la cantidad de trabajadores que son capacitados en protección de datos durante un periodo determinado.	Conocer el porcentaje de personal del Canal que se encuentra capacitado en la temática de protección de datos personales y su correcto tratamiento.	<b>Oficial de Protección de Datos Personales</b>	$\left( \frac{\text{Número de trabajadores capacitados}}{\text{Total de trabajadores de la organización}} \right) * 100\%$	≥ 80%	Semestral

## 7. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

El presente manual de políticas & procedimientos no modifica el anexo relacionado con el anexo de la Política de tratamiento de datos de TELEMEDELLIN, pues se limita a desarrollar su contenido.

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

- Acta de nombramiento Oficial de Protección de Datos Personales.
- Procedimiento para el reporte de Incidentes de Seguridad.
- Consolidado de Incidentes de Seguridad.
- Formato para realizar el reporte del Incidente de Seguridad.
- Procedimiento de Consultas y Reclamos.
- Consolidado de Consultas y Reclamos (Formato Excel).
- Procedimiento de recolección de datos personales
- Adecuación de cada uno de los formatos de Telemedellín.
- Inventario de documentos Telemedellín.

## 9. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Superintendencia de Industria y Comercio:** También conocida como SIC por sus siglas, es el organismo designado por la Ley general de protección de datos personales, para velar por el cumplimiento de la legislación en materia de datos personales a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, y las demás funciones asignadas a través del artículo 21 de la Ley 1581 de 2012.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **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 pretenden dar a los datos personales.
- **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.
- **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.
- **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.
- **Registro Nacional de Bases de Datos:** Es el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país. El registro será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y será de libre consulta para los ciudadanos.
- **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.

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

El manual de políticas y procedimientos del Programa Integral de Gestión de Datos Personales - PIGDP será administrada por el oficial de datos personales quien deberá revisar anualmente y ajustar cuando sea necesario. Cualquier cambio será revisado y aprobado por el Gerente General.

N° de versión	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS/COMENTARIOS
01	2020/08/31	Creación
<b>02</b>	2023/08/	Consolidación y actualización

A continuación, firman los empleados que participaron en la elaboración, revisión y aprobación del presente documento, quienes hacen constar que recibieron documentación e información previa para tal efecto y que el documento está adecuado a las actividades y prácticas de TELEMEDELLIN.

<b>REALIZÓ:</b> LAURA CECILIA ALZATE HERNÁNDEZ <b>CARGO:</b> PROFESIONAL JURÍDICA <b>FECHA:</b> 17 de agosto de 2023	<b>APROBÓ:</b> NATALIA ANDREA JIMÉNEZ PÉREZ <b>CARGO:</b> SECRETARIA GENERAL <b>FECHA:</b> 17 de agosto de 2023
--	---

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS REALIZADOS
V1	05/08/2020	Creación del documento
V2	17/08/2023	Consolidación y actualización

# 11. ANEXOS



# 11.1. ANEXO 1

## Política de Tratamiento de Datos Personales



## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las disposiciones normativas establecidas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015, la **ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”** (en adelante “TELEMEDELLÍN”) y **TELEMEDELLÍN +** adopta la presente política de tratamiento de información personal.

## OBJETIVO

La presente política de tratamiento de la información personal tiene como propósito establecer los parámetros generales para la gestión, manejo, uso y protección de los datos de carácter personal registrados en cualquier base de datos de responsabilidad de **TELEMEDELLÍN** que hubieren sido, recolectados, tratados o almacenados en virtud del desarrollo de sus actividades, bien sea como responsable del tratamiento o encargado de este.

**TELEMEDELLÍN**, en su calidad de responsable del tratamiento de Información Personal se encuentra comprometido con el cumplimiento de la normatividad referida y, en consecuencia, promoverá el respeto de los principios y normas sobre protección de datos personales por parte de sus funcionarios, contratistas y encargados del tratamiento de datos personales.

## RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

**Razón social:** ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”

**Número de identificación tributaria:** 811006762-3

**Dirección:** Carrera 43F No. 18-60

**Ciudad:** Medellín, Antioquia

**Teléfono:** (034) 4489590

**Correo electrónico:** [gerencia@telemedellin.tv](mailto:gerencia@telemedellin.tv)

**Página web:** [www.telemedellin.tv](http://www.telemedellin.tv)

## DEFINICIONES.

Para los efectos de la presente política, se tienen como 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, 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.
- **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la Ley para acceder a la información que repose en cualquier base de datos, bien sea que esté contenida en un registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

- **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 solo 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 semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento y 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.
- **Datos sensibles:** 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, 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.
- **Oficial de protección de datos:** Persona(s) que han sido designada(s) internamente por TELEMEDELLÍN para ejercer de manera formal la función de coordinar y controlar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares formulen.
- **Persona identificable:** Toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante cualquier información referida a su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social. Una persona natural no se considerará identificable si dicha identificación requiere plazos o actividades desproporcionados.
- **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o de las personas autorizadas por éste o por la Ley para corregir, actualizar, o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la Ley.
- **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 mismos.

- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Se refiere a cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el Responsable o Encargado desde Colombia a un Responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable.

### PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

En el desarrollo, interpretación y aplicación del Tratamiento de Datos Personales por parte de TELEMEDELLÍN, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4º de la Ley Estatutaria 1581 de 2012:

- a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento de Datos Personales por parte de TELEMEDELLÍN es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la presente política y en la Constitución, la ley y las decisiones judiciales adoptadas por el Estado Colombiano.
- b) 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.
- 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 de TELEMEDELLÍN 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 de TELEMEDELLÍN, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f) 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 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 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;

- g) Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por TELEMEDELLÍN, 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, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.
- i) Principio de facilidad en el acceso:** Los responsables del tratamiento deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.
- j) Principio de gratuidad:** Según el cual, el acceso a la información es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.
- k) Principio de celeridad:** Este principio busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa.

#### **DEBERES DE TELEMEDELLÍN COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.**

TELEMEDELLÍN, en cumplimiento a los principios y lineamientos legales para el tratamiento de datos personales, informa a los titulares y terceros interesados que durante el tratamiento de datos personales se dará cumplimiento a los deberes reglamentados en el Artículo 17 de la Ley 1581 de 2012.

Cuando no sea posible poner a disposición del titular la Política de Tratamiento de la Información, TELEMEDELLÍN informará por medio de un Aviso de Privacidad, sobre la existencia de tales políticas.

#### **DATOS PERSONALES OBJETO DE TRATAMIENTO.**

TELEMEDELLÍN trata principalmente información personal categorizada en:

- Datos de identificación.
- Datos de ubicación.
- Datos de contenido socioeconómico.

TELEMEDELLÍN podrá solicitar información adicional (sensible), la cual podrá ser suministrada por parte del titular de manera libre y voluntaria, siempre aclarando su carácter facultativo. En ausencia del consentimiento existirá una disposición legal que exija tratar el dato personal.

#### **FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS.**

Las finalidades del tratamiento de datos personales se resumen en:

- Gestionar de manera adecuada la información del personal de TELEMEDELLÍN y las solicitudes para realizar el pago de sus prestaciones y salario.
- Gestionar debidamente la información de los proveedores con los cuales se han adquirido productos o servicios requeridos por TELEMEDELLÍN.
- Realizar el registro y control de los visitantes que ingresan a la sede de TELEMEDELLÍN.

- Velar por la seguridad de visitantes y personas que ingresan a las instalaciones de TELEMEDELLÍN mediante captura de vídeo.
- Llevar a cabo el registro de los interesados en conocer las instalaciones del canal a través del programa Tour Teledellín.
- Dar respuesta en término de las peticiones presentadas a TELEMEDELLÍN, a través de los canales de atención establecidos.
- Almacenar la información de cada uno de los clientes de TELEMEDELLÍN con la finalidad de tramitar en el momento requerido el servicio contratado.
- Realizar el envío de comunicaciones de interés sobre servicios prestados por TELEMEDELLÍN.

Sin perjuicio de lo anterior, se entiende por aceptada cualquier otra finalidad adicional, que permita desarrollar las funciones propias de TELEMEDELLÍN, sea conexas con alguna de las aquí indicadas y que por sobre todo caso sea armonice con la legislación vigente y de la intimidad del titular.

### **DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1074 de 2015, el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos frente TELEMEDELLÍN.

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a TELEMEDELLÍN, en su condición de responsable 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 a TELEMEDELLÍN, en su condición de Responsable del Tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, como es el caso de:

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

c) Ser informado por TELEMEDELLÍN, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.

d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley 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 TELEMEDELLÍN ha incurrido en conductas contrarias a la ley de Protección de Datos Personales y a la Constitución.

f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

### **TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 12 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública y que 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.

Todo responsable y encargado involucrado en el Tratamiento de los Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015.

**MEDIOS Y ACCIONES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS.**

TELEMEDELLÍN cumpliendo con lo reglamentado por la Ley 1581 de 2012 pone en conocimiento el procedimiento para realizar las consultas y reclamos a los usuarios de la siguiente manera:

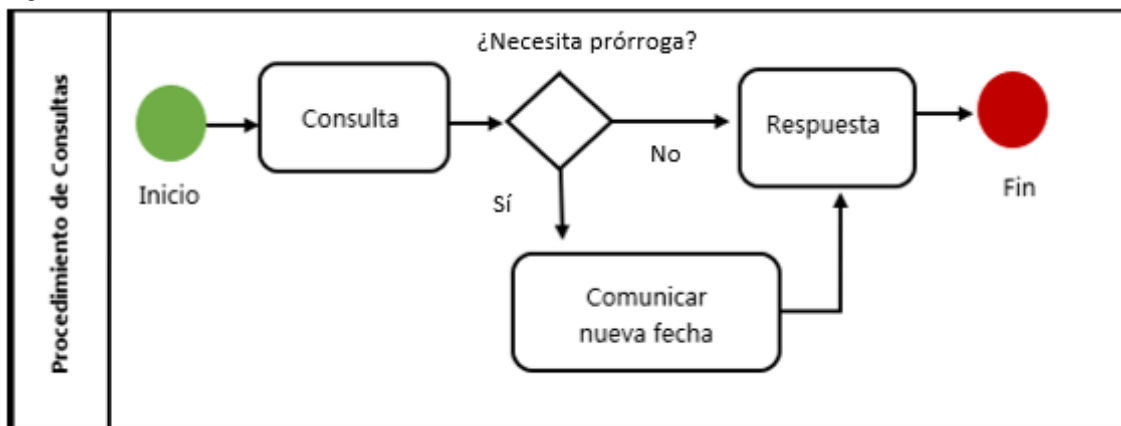
**A) CONSULTAS:**

Los titulares, sus causahabientes o representantes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos, por lo que TELEMEDELLÍN como responsable del tratamiento, suministrará a éstos, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

TELEMEDELLÍN garantiza los medios de comunicación electrónica para la formulación de consultas, los cuales serán los mismos utilizados para la recepción y atención de peticiones, quejas y reclamos administrado por los funcionarios de la cooperativa dispuestos para la atención de las solicitudes externas.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de esta.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

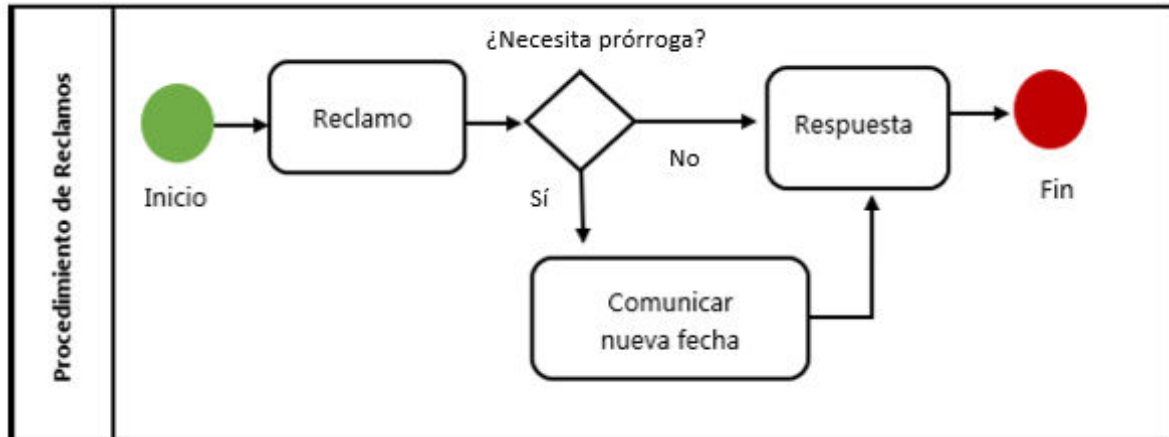


**B) RECLAMOS:**

Los reclamos serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo del mismo. TELEMEDELLIN podrá prorrogar este término en casos especiales dando aviso al interesado. Este nuevo plazo no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes.

En caso de que quien reciba el reclamo 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. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

A continuación, se relaciona el diagrama correspondiente:



**C) CANALES DE ATENCION.**

- **Correo electrónico:** [habeasdata@telemedellin.tv](mailto:habeasdata@telemedellin.tv)

**PERSONA O GRUPO RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.**

El **Área de Secretaría General** será la encargada de atender las Consultas y Reclamos sobre el tratamiento de datos personales.

**CAPTURA DE IMÁGENES POR CÁMARAS DE VIDEOVIGILANCIA.**

TELEMEDELLÍN podrá utilizar diversos medios de video vigilancia en diferentes sitios internos y externos de su domicilio. Por ese motivo, se informa la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia que contendrán como mínimo la información sobre el responsable del tratamiento y sus datos de contacto, la finalidad del tratamiento y los derechos del titular, así como el sitio de consulta de la política de tratamiento de la información. Dichos anuncios serán ubicados de manera estratégica para su fácil identificación. El sistema es utilizado para velar por la seguridad de las instalaciones y las personas. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante autoridades administrativas o judiciales con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables.

El sistema de video vigilancia no inspecciona áreas en la que la intimidad del titular prime.

**VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**


Los lineamientos y directrices contenidos en la presente política tendrán vigencia a partir su matrícula y las respectivas modificaciones.

**VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS.**

Las bases de datos que almacenen información de titulares que posean relaciones contractuales o deban permanecer por virtud de Ley, se mantendrán vigentes hasta que finalice la necesidad del tratamiento. Lo anterior sin perjuicio del ejercicio de los derechos de supresión que le asisten al Titular.

**CAMBIOS Y MODIFICACIONES.**

Los cambios y modificaciones de orden sustancial que se incorporen en la presente política con posterioridad a su entrada en vigor serán comunicados al titular con diez (10) días de anticipación a la implementación de las variaciones. La notificación sobre las modificaciones que serán efectuadas podrá remitirse por los medios de comunicación idónea, tales como: correos electrónicos o en las instalaciones físicas de TELEMEDELLÍN.



# 11.2. ANEXO 2

## Protocolo para la Recolección De Datos



## OBJETIVO:

Parametrizar la conducta que establece las medidas que la **ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”** (en adelante -TELEMEDELLÍN) debe tomar para realizar el Tratamiento a los datos personales atendiendo a su naturaleza por las distintas fuentes de recolección de información.

## CONTENIDO DEL PROTOCOLO

**Artículo primero. Ámbito de aplicación.** Las disposiciones contenidas en el presente protocolo serán aplicables a todas las formas de recolección de datos personales que haga la entidad, toda vez que en su calidad de Responsable del tratamiento de los datos personales deberá obtener el consentimiento previo, libre, expreso e informado de los titulares.

**Parágrafo:** Siguiendo los lineamientos del artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, no se deberá solicitar autorización 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 (cómo por ejemplo: Nombre, cédula, profesión u oficio, calidad de comerciante, entre otros); **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.

**Artículo segundo. Requisitos para el tratamiento de datos personales.** El tratamiento de datos personales solo se realizará por la entidad, si de manera previa se ha solicitado autorización al titular, en lo que tiene que ver con datos semiprivados, privados o sensibles. Para el efecto, el personal de la entidad hará uso de los distintos formatos que contienen las autorizaciones, atendiendo a la calidad del titular.

Cuando existan dudas sobre el formato a utilizar o no se tenga el texto de autorización, se deberá elevar consulta al oficial de datos personales, quien emitirá las indicaciones correspondientes.

Cuando el tratamiento de datos personales se vaya a realizar sobre personas naturales que mediante sentencia judicial debidamente ejecutoriada hayan sido declarados como personas jurídicamente incapaces, el representante legal deberá ser quien otorgue la autorización<sup>11</sup>. Una situación similar ocurre con los menores de edad.

**Artículo tercero. Uso de los datos.** El personal de TELEMEDELLÍN usará los datos personales únicamente con la finalidad para la cual fue recolectado y autorizado, so pena de incurrir a las responsabilidades civiles, penales y administrativas que por su actuar haya lugar. Sin perjuicio de lo anterior, la entidad mediante su procedimiento disciplinario interno podrá sancionar a los

---

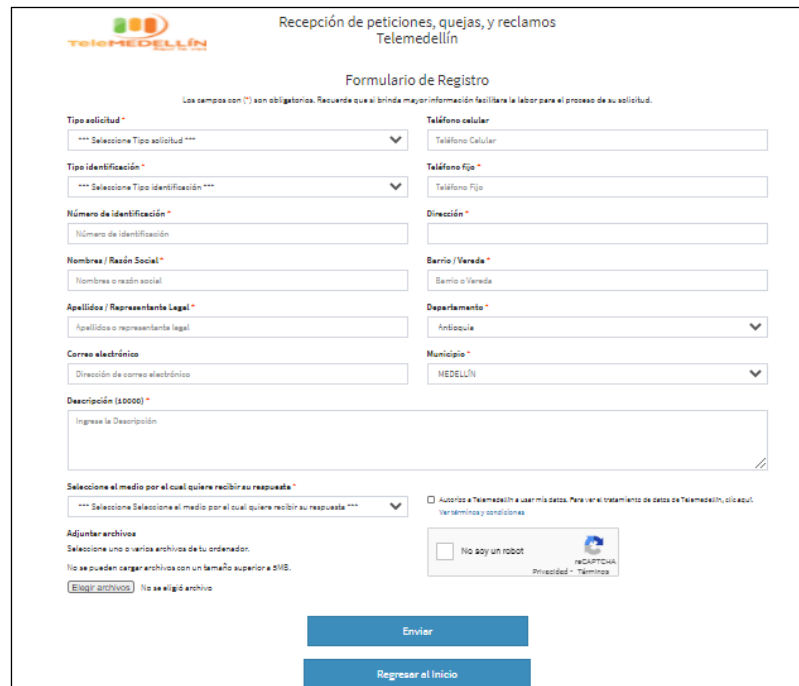
<sup>11</sup> Ley 1306 de 2009, artículo 2.

trabajadores que incumplan las disposiciones establecidas en el manual de políticas y procedimientos.

Lo anteriormente establecido, se agravará cuando se utilicen datos personales sensibles de los titulares para finalidades distintas a las informadas.

Para asegurar el cumplimiento de las buenas prácticas en protección de datos personales, **no se podrán** reutilizar hojas o documentos como material de impresión que en su respaldo contengan datos personales sensibles, semiprivados, o privados. Para evitar este riesgo desde gestión de archivo se definirá qué áreas producen información sensible, la cual será clasificada y destinada a su supresión total.

**Artículo cuarto. Autorización para canales web (página de internet)** El siguiente es el texto recomendado para incluir en el canal de recolección de datos personales por vía web de la **ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”**



Recepción de peticiones, quejas, y reclamos  
Telemédelín

Formulario de Registro

Los campos con (\*) son obligatorios. Recuerde que al brindar mayor información facilitará la labor para el proceso de su solicitud.

Tipo solicitud \*  
\*\*\* Seleccione Tipo solicitud \*\*\*

Teléfono celular  
Teléfono Celular

Tipo identificación \*  
\*\*\* Seleccione Tipo identificación \*\*\*

Teléfono fijo \*  
Teléfono Fijo

Número de identificación \*  
Número de identificación

Dirección \*  
Dirección

Nombre / Razón Social \*  
Nombre o razón social

Barrio / Vereda \*  
Barrio o Vereda

Apellidos / Representante Legal \*  
Apellidos o representante legal

Departamento \*  
Antioquia

Correo electrónico  
Dirección de correo electrónico

Municipio \*  
MEDELLÍN

Descripción (10000) \*  
Ingresar la Descripción

Seleccione el medio por el cual quiere recibir su respuesta \*  
\*\*\* Seleccione Seleccione el medio por el cual quiere recibir su respuesta \*\*\*

Autorizo a Telemédelín a usar mis datos. Para ver el tratamiento de datos de Telemédelín, clic aquí.  
Ver términos y condiciones

Adjuntar archivos  
Seleccione uno o varios archivos de su ordenador.  
No se pueden cargar archivos con un tamaño superior a 5MB.  
[Elegir archivos](#) No se eligió archivo

No soy un robot

RECAPTCHA  
Privacidad - Términos

Enviar

Regresar al Inicio

**Texto por implementar en página de internet / Radicación de PQRSD**

La **ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”** solicita su autorización para dar tratamiento a los datos personales de contacto que suministra a través de la presente plataforma. Estos datos serán utilizados con la finalidad de mantener una comunicación efectiva orientada a solicitar mayor información sobre la petición presentada. Nuestra Política de Tratamiento de Información Personal puede ser consultada en las instalaciones de la entidad o a través de nuestra página web <https://TELEMEDELLIN.tv/> y sus derechos como titular (acceso, rectificación y cancelación) de datos personales podrán ser ejercidos a través del correo electrónico [habeasdata@TELEMEDELLIN.tv](mailto:habeasdata@TELEMEDELLIN.tv)

**(Se debe incluir la posibilidad de que el titular pueda autorizar mediante un check en la página de internet)**

Autorizo

**Artículo quinto. Autorización de formatos:** El siguiente es el texto de autorización que debe suscribir el proveedor.

- **Formato de Nuevo Proveedor**

La **ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”** (en adelante TELEMEDELLÍN), ostentará la calidad de responsable del Tratamiento de Datos Personales y por ende, es quien decidirá sobre el tratamiento que se les dé a sus datos personales.

En cumplimiento de la Ley General de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012) y sus decretos reglamentarios, le informamos que los datos personales facilitados de manera voluntaria quedarán incorporados de forma confidencial en las bases de datos de proveedores.

Asimismo, al registrarse, presta su consentimiento libre y expreso para que la **ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”** utilice sus datos personales con los fines de: i) efectuar el análisis de las propuestas presentadas; ii) evaluar la capacidad e idoneidad del proveedor potencial para atender los requerimientos de compra; iii) valorar el cumplimiento de los parámetros de calidad y seguridad por parte de los potenciales proveedores; iv) mantener comunicación en relación con los productos y servicios ofertados; v) adelantar el proceso de compra con el proveedor que resulte seleccionado; vi) consolidar un banco de proveedores potenciales para futuros requerimientos de productos y servicios que surjan; vii) mantener comunicación con las personas naturales que el proveedor disponga para desarrollar el contrato celebrado, el cual atiende en todo caso a un fin profesional/comercial.

Lo invitamos a que conozca la Política de Tratamiento de la Información Personal la cual se encuentra disponible en <https://TELEMEDELLIN.tv/>. Si usted tiene alguna inquietud frente al manejo de la información, tenga en cuenta que como titular de datos personales puede formular consultas y reclamos mediante comunicación enviada al correo electrónico [habeasdata@TELEMEDELLIN.tv](mailto:habeasdata@TELEMEDELLIN.tv) con el fin de ejercer sus derechos a

conocer, actualizar y rectificar sus datos personales o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos.

Con la suscripción de este documento, manifiesto mi consentimiento para el tratamiento de datos personales y mi aprobación frente a la totalidad de su contenido, incluyendo la veracidad y calidad de la información, reconociendo que la temporalidad del tratamiento atenderá a la duración de la relación contractual y el almacenamiento contable que exige la Legislación en Colombia, además me comprometo a actualizar cada año toda mi información y dentro de los 10 días siguientes a la fecha en que se produzca cualquier modificación a los datos aquí consignados.

\_\_\_\_\_

FIRMA:

NOMBRE:

C.C.

**Parágrafo primero:** Aspectos a tener en cuenta para la inclusión de la autorización de tratamiento de datos personales en los formatos empleados en la entidad.

La **ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”** deberá al momento de realizar la inclusión de las autorizaciones de tratamiento de datos en cada uno de los formatos predeterminados al interior de la entidad los lineamientos expuestos en el presente protocolo; las finalidades del tratamiento a incluir en cada uno de ellos, se hará teniendo en cuenta las expuestas dentro de la política de tratamiento de información personal publicada y en las bases de datos registradas en el Registro Nacional de Bases de Datos -RNBD de la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Parágrafo segundo:** Cuando se identifiquen las siguientes condiciones dentro de formularios existentes o que se lleguen a crear dentro de la entidad se deberán incluir, cuando sea necesario, los párrafos adicionales que a continuación se relacionan:

1. Si el formulario recolecta datos de terceros (cónyuge, referencias, codeudores, etc.) que son entregados por el titular; este debe incluir un párrafo que asegure que bajo la gravedad de su juramento informó a sus referencias que serían incluidos en dicha base de datos con la finalidad delimitada. Texto a incluir:

Con la firma de la presente autorización el titular declara que el suministro de la información personal concerniente a \_\_\_\_\_ y cualquier otro titular (persona natural) que relacione, ha sido previamente informado con la posibilidad de que sean contactados con la finalidad establecida en el presente documento.

2. Si el formulario recolecta datos que posteriormente serán actualizados, en la siguiente actualización no se deberá suscribir una nueva autorización si la actualización versa sobre los mismos datos personales (públicos, privados, semiprivados, sensibles) y para las mismas finalidades, en la misma base de datos.

Texto a incluir:

No se suscribirá una nueva autorización cuando se actualicen datos del presente formulario que correspondan a la misma naturaleza, finalidad y base de datos para la cual se han recolectado en la presente autorización.

3. Si el formulario recolecta datos sensibles se deberá informar al titular del carácter facultativo del suministro de tal información, discriminando los datos sensibles que se le están solicitando y aclarar las razones por las cuales se hace necesario el suministro de tal información. Texto a incluir:

Conozco y autorizo a que la **ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”** tratará mis datos sensibles relacionados a \_\_\_\_\_ y declaro que he sido informado del carácter facultativo de la entrega de ésta información, considerando sin embargo que la misma es necesaria para \_\_\_\_\_.

**Artículo sexto. Autorización para eventos<sup>12</sup> en los cuales se tomen fotografías o vídeos de manera masiva.** El siguiente es el texto del aviso por medio del cual se obtendrá la autorización de los asistentes a eventos en los cuales se tomen fotografías o vídeos de manera masiva, la cual podrá realizarse de la siguiente manera:

- i. Fijar un pendón araña que contenga el aviso de privacidad;
- ii. Incluirlo en una lámina de las diapositivas de las presentaciones o;
- iii. Anunciarlo por micrófono (audios).

**Nota:** Es importante, tomar fotografía a dicho pendón o lámina de diapositiva y registrar en un acta que se informó por estos medios a los titulares. El modelo de aviso a tomar es el siguiente:

Estimado asistente al encuentro/evento organizado por la **ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”**. En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 le informamos que durante la ejecución del presente evento se realizarán capturas fotográficas/fílmicas, las cuales podrán ser publicadas en diferentes medios de difusión institucionales y externos. Por esta razón, TELEMEDELLÍN le solicita su autorización para llevar a cabo la toma y publicación de dicho material con la única finalidad de guardar memorias del evento y realizar la difusión de este. La autorización se entenderá como otorgada con su permanencia en el evento. Consulte la Política de Tratamiento de Información Personal en las instalaciones físicas de la entidad o a través de nuestra página web <https://TELEMEDELLIN.tv/> ejerza los derechos que como titular de datos personales le asisten a través del correo electrónico [habeasdata@TELEMEDELLIN.tv](mailto:habeasdata@TELEMEDELLIN.tv)

**Parágrafo primero:** Para realizar la recolección individual y uso de la imagen de una persona natural de forma individual que pueda incluir una explotación a título comercial, se sugiere aplicar el siguiente formato:

<sup>12</sup> Cuando la ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN” convoque al evento, dentro de dicha invitación deberá incluirse un breve texto que indique lo siguiente: \*En el evento se podrán tomar fotografías a los asistentes, las cuales podrán ser difundidas. Lo invitamos a consultar la política de datos en <https://TELEMEDELLIN.tv/>

### AUTORIZACIÓN DE USO DERECHOS DE IMAGEN

Yo, \_\_\_\_\_, identificado(a) con C.C. No. \_\_\_\_\_, autorizo a la **ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”**, identificada con NIT 811.006.762-3 para que incluya en cualquier soporte audiovisual las fotografías e imágenes que se lleguen a tomar durante el desarrollo del sorteo organizado por parte de TELEMEDELLÍN. Lo anterior, para efectos de reproducción y comunicación pública. En consecuencia, declaro:

**PRIMERO.** Mediante el presente documento autorizo la **ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”** para que haga el uso de mis derechos de imagen, así como de los derechos de autor y en general todos aquellos derechos de propiedad intelectual que tengan que ver con el derecho de imagen, para incluirlos sobre fotografías, procedimientos análogos a la fotografía, producciones audiovisuales (Videos), portafolios de servicios, y en general todos aquellos que permitan ejecutar el proceso de exteriorización, comunicación y promoción de los servicios de TELEMEDELLÍN.

**SEGUNDO.** La presente autorización de uso se otorga para ser utilizada en formato o soporte material en ediciones impresas, y se extiende a la utilización en medio electrónico, óptico, magnético, en redes (Intranet e Internet), mensajes de datos o similares y en general para cualquier medio o soporte conocido. La publicación podrá efectuarse de manera directa o a través de un tercero que se designe para tal fin, siempre y cuando se respeten las garantías constitucionales y legales establecidas.

**TERCERO.** Los derechos aquí autorizados se dan sin limitación geográfica o territorial alguna. De igual forma la autorización de uso aquí establecida no implicará exclusividad, por lo que me reservo el derecho de otorgar autorizaciones de uso similares en los mismos términos en favor de terceros. Asimismo, renuncio a cualquier compensación económica derivada o que se derive de la autorización aquí otorgada, declarando en paz y salvo a la **ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”**.

**CUARTO:** He sido informado sobre los derechos que me asisten como titular de los datos personales entregados a la **ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”** y autorizo el tratamiento de los mismos conforme a los lineamientos establecidos en la política de privacidad de la **ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”** consultable en el sitio web <https://TELEMEDELLIN.tv/>, entendiendo que las finalidades del tratamiento obedecen a dar difusión y exteriorización del evento/actividad en que participe.

Para constancia de lo anterior se firma y otorga en la ciudad de Barrancabermeja, el presente documento a los \_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 2020.

**FIRMA**  
**NOMBRE**  
**CÉDULA DE CIUDADANÍA**

**Artículo séptimo. Autorización toma de imágenes por circuitos cerrados de televisión – Sede Administrativa de la ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”.** En las entradas de cada una de las sedes de TELEMEDELLÍN en la cual se realice la toma de imágenes por circuitos cerrados de televisión se incluirá un Aviso de videovigilancia con el siguiente texto:

Usted podrá ser grabado por las cámaras de seguridad de la **ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”**. El registro tiene como finalidad garantizar la seguridad de las personas e instalaciones y monitorear nuestras

actividades. Los derechos que le asisten como titular (acceso, consulta, actualización y rectificación de la información) serán garantizados siguiendo los procedimientos establecidos en la Política de Tratamiento de datos disponible en el sitio web <https://TELEMEDELLIN.tv/>. Los derechos que le asisten como titular puede ejercerlos a través del correo electrónico [habeasdata@TELEMEDELLIN.tv](mailto:habeasdata@TELEMEDELLIN.tv)

**Parágrafo:** Así mismo, será necesario incluir el siguiente aviso de privacidad al ingreso de la Sede Administrativa de TELEMEDELLÍN el cual incluye en resumen los aspectos más relevantes de la Política de tratamiento de datos personales de la entidad, tales como identificación del responsable, finalidades del tratamiento y canales de atención, el texto a sugerir es el siguiente:

**ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”** sociedad identificada con NIT 811.006.762-3 con sede principal en la Carrera 43F No. 18-60 de Medellín - Antioquia informa a los titulares de datos personales la existencia de su Política de Tratamiento de la Información Personal, la cual puede ser consultada a través de nuestra página web <https://TELEMEDELLIN.tv/>. Los derechos que le asisten como titular (acceso, consulta, actualización y rectificación de la información) serán garantizados siguiendo los procedimientos establecidos en nuestra Política, lo invitamos a que los ejerza a través del correo electrónico [habeasdata@TELEMEDELLIN.tv](mailto:habeasdata@TELEMEDELLIN.tv). Las finalidades del tratamiento de los datos recolectados por parte de nuestra entidad se resumen en: a. Gestionar de manera adecuada la información del personal de TELEMEDELLIN y las solicitudes para realizar el pago de sus prestaciones y salario, b. Gestionar debidamente la información de los proveedores con los cuales se han adquirido productos o servicios requeridos por TELEMEDELLIN, c. Realizar el registro y control de los visitantes que ingresan a la sede de TELEMEDELLIN, d. Velar por la seguridad de visitantes y personas que ingresan a las instalaciones de TELEMEDELLIN mediante captura de video, e. Llevar a cabo el registro de los interesados en conocer las instalaciones del canal a través del programa Tour TELEMEDELLIN, f. Dar respuesta en término de las peticiones presentadas a TELEMEDELLIN, a través de los canales de atención establecidos, g. Almacenar la información de cada uno de los clientes de TELEMEDELLÍN con la finalidad de tramitar en el momento requerido el servicio contratado, h. Realizar el envío de comunicaciones de interés sobre servicios prestados por TELEMEDELLIN.

- **Autorización tratamiento de datos personales por canal telefónico**

Cuando al interior de la ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN TELEMEDELLIN, se decida realizar recolección de datos personales del titular por canales telefónicos, deberá informarse previamente el siguiente texto de autorización (Esta recolección aplicará en los casos donde se decida realizar grabación de la llamada):

Por razones de calidad, esta llamada podrá ser grabada y monitoreada, con la finalidad de poder prestar nuestro servicio sus datos personales serán tratados conforme nuestra política de tratamiento la cual podrá consultar en [www.telemedellin.tv](http://www.telemedellin.tv)

- **Aviso de privacidad – RIESGO PANDÉMICO O ENFERMEDADES DE INTERÉS DE SALUD PÚBLICA.**

En caso de declaratoria de emergencia en salud relacionada con pandemia o enfermedades de interés de salud pública de acuerdo a lo expedido por las autoridades competentes y con la finalidad de recaudar adecuadamente los datos de salud de visitantes y/o el recurso humano que ingresan a las sedes de la ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÓN “TELEMEDELLÍN”, se sugiere, en caso de requerirse, incorporar el siguiente Aviso de privacidad:

**ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”** sociedad identificada con NIT 811.006.762-3 con sede principal en la Carrera 43F No. 18-60 de Medellín – Antioquia, informa que sus datos personales serán tratados conforme nuestra política de tratamiento de información personal la cual puede ser consultada en nuestra página web [www.telemedellin.tv](http://www.telemedellin.tv) con la finalidad de llevar el registro de los visitantes y/o recursos humanos que ingresan a las sedes del canal, para dar cumplimiento a los protocolos de bioseguridad establecidos con ocasión de declaratoria de emergencia en salud relacionada con pandemia o enfermedades de interés de salud pública de acuerdo a lo expedido por las autoridades competentes y con la finalidad de conjurar la crisis e impedir la extensión de los efectos del virus. Los derechos que le asisten como titular (acceso, consulta, actualización y rectificación de la información) serán garantizados siguiendo los procedimientos establecidos en nuestra Política, lo invitamos a que los ejerza a través del correo electrónico [habeasdata@TELEMEDELLIN.tv](mailto:habeasdata@TELEMEDELLIN.tv).

**Artículo octavo. Autorización para el documento de acceso a las instalaciones físicas.** El siguiente es el texto que se deberá incluir en las listas de asistencia que se solicitan en el ingreso de las instalaciones de la entidad:

Autorizo de manera libre, previa y debidamente informada a la **ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”** para efectuar tratamiento sobre los datos personales aquí recolectados, con la finalidad de i) Llevar un control de ingreso de visitantes ii) Preservar la seguridad de las sedes físicas. iii) Dar respuesta ante eventuales emergencias. Declaro que he sido informado de los derechos de acceso, rectificación y cancelación que tengo como titular de mis datos personales conforme a los lineamientos de la Política de Tratamiento de Información Personal de la **ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”** dispuesta para consulta en <https://TELEMEDELLIN.tv/> y a ejercer los derechos que como titular de datos personales le asisten a través del correo electrónico [habeasdata@TELEMEDELLIN.tv](mailto:habeasdata@TELEMEDELLIN.tv)

**Artículo noveno. Línea en los correos electrónicos.** Cuando el personal de la entidad envía información desde su correo institucional –cualquiera sea el contenido del mail que se envíe-, es aconsejable incluir un texto en la firma del emisor que comparta las implicaciones del manejo de la información y ponga en conocimiento la política de tratamiento de datos al receptor de dicho mensaje. Se sugiere el siguiente aviso:

**Aviso legal - Protección de Datos Personales: ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”** identificada con NIT 811.006.762-3, con sede principal en la Carrera 43F No. 18-60 Medellín- Antioquia, dando cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 lo invita a que conozca la Política de Tratamiento de Información Personal en <https://TELEMEDELLIN.tv/>. La política establece los derechos que le asisten como titular, el procedimiento para ejercerlos, las finalidades para la cual se tratan los datos, entre otros aspectos. Si usted tiene alguna inquietud frente al manejo de la información envíe su solicitud a través del correo electrónico [habeasdata@TELEMEDELLIN.tv](mailto:habeasdata@TELEMEDELLIN.tv) y con gusto será atendido.



## 11.3. ANEXO 3

# Política de Gestión de Encargados del Tratamiento



### **OBJETIVO<sup>13</sup>**

El responsable del Tratamiento (en adelante “El Responsable”) compartirá al Encargado del Tratamiento (en adelante “El Encargado”) determinada(s) base(s) de datos para llevar a cabo la ejecución de diversos programas y proyectos, todo enmarcado en un contrato principal debidamente suscrito por LAS PARTES. Lo anterior se traduce en que, el Encargado deberá entrar en contacto con los datos personales contenidos en las referidas bases de datos del responsable, por lo que, a través de la presente política se establecen las obligaciones de protección de datos de las partes contratantes.

La presente política se adecua a cada uno de los preceptos normativos del Artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015. El encargado del tratamiento debe prestar la atención profesional necesaria para garantizar que todas las personas a las que se les confía el tratamiento o la ejecución de los contratos cumplen las disposiciones legales en materia de protección de datos.

### **DE LA CALIDAD DE ENCARGADO Y RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.**

Artículo Primero. Calidad de las partes. A efectos de la presente política y en armonía con el contrato principal suscrito, EL CONTRATANTE se denominará responsable del tratamiento según la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen o adicionen. A efectos de la presente política y en armonía con el contrato principal suscrito, EL CONTRATISTA se denominará Encargado del tratamiento según la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen o adicionen.

Artículo Segundo. Legislación aplicable. La adecuada prestación de los servicios citados en el contrato principal está condicionada al cumplimiento de la Ley General de Protección de Datos Personales –LGPD- (Ley 1581 de 2012) y el resto de legislación complementaria en materia de protección y tratamiento de datos de carácter personal.

Artículo Tercero. Objeto de la presente política. Constituye de la presente política determinar las condiciones de seguridad y confidencialidad en las cuales el Encargado llevará a cabo el acceso y tratamiento de los datos de carácter personal bajo tutela del responsable.

Artículo Cuarto. Condiciones del tratamiento. El Encargado únicamente tratará los datos conforme a los fines del desarrollo contractual y no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figura en el contrato principal, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. No obstante, el Encargado no incurrirá en responsabilidad cuando, previa indicación expresa del responsable, comunique los datos a un tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio. Cualquier otra finalidad de uso de los datos será incompatible con la presente política.

---

<sup>13</sup> ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN” debe asegurarse que en todos los contratos que regulen la relación con los encargados del tratamiento se incluya la siguiente cláusula: “Cláusula \_\_\_\_: RESPONSABILIDAD EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: En mi calidad de contratista me comprometo a dar estricto cumplimiento a lo estipulado en el objeto contractual de conformidad con la política de gestión de encargados del tratamiento adoptado por la ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN” y que declaro conocer a la firma del presente contrato, en las condiciones que allí señale para los encargados del tratamiento según la ley 1581 de 20120.

Asimismo, se sugiere incluir una cláusula de INDEMNIDAD, caso en el cual, si se ocasiona una sanción administrativa a la entidad por incumplimiento de leyes de protección de datos, sea posible en un proceso declarativo asignar responsabilidad al encargado del tratamiento.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

Artículo Quinto. Derechos de los titulares. Para garantizar a los titulares en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, el Encargado recepcionará las solicitudes que tengan que ver con los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos exigidos para dar respuesta a las consultas y reclamos de que trata la legislación en materia de protección de datos personales.

Artículo Sexto. Seguridad. El Encargado conservará los datos personales que reciba del responsable o que recaude en el desarrollo de sus obligaciones derivadas del contrato principal, en condiciones de seguridad de tal suerte que se evite su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Así mismo, informará en menos de dos (2) días hábiles al responsable cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.

Artículo Séptimo. Incidentes de seguridad. El Encargado del tratamiento deberá comunicar a la mayor brevedad (en ningún caso superando 3 días hábiles) la ocurrencia de incidentes de seguridad en bases de datos compartidas por el responsable del tratamiento. Dicho reporte deberá indicar la información definida en la circular externa 003 de 2018 de la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- o cualquiera que la sustituya/complemente.

Artículo Octavo. Confidencialidad. El Encargado acepta, que la información confidencial que reciba o conozca con relación a la ejecución del acuerdo o contrato de prestación de servicios, tiene como única y exclusiva finalidad el permitir el cabal y correcto desempeño, de sus obligaciones, por lo tanto, se obliga a no difundir, comentar, copiar, entregar o comunicar a terceros o hacer un uso diferente de esta, por lo que la misma deberá ser manejada con absoluto cuidado y confidencialidad.

El deber de confidencialidad comprende la obligación de adoptar medidas de seguridad de carácter técnico, operativo, tecnológico y físico, así como comunicar cualquier sustracción, alteración o pérdida de la información confidencial. El Encargado solo podrá revelar la información confidencial cuando previamente se haya autorizado por escrito su divulgación.

Las anteriores obligaciones se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase de la prestación del servicio por cuenta del Encargado y subsistirán aun después de finalizada la prestación del servicio efectuada en el marco del presente contrato principal.

Artículo Noveno. Política de tratamiento de datos. El Encargado se obliga a cumplir la política de tratamiento de la información del responsable, la cual está disponible en el sitio web del responsable.

El Encargado se obliga a suministrar copia de su Política de Tratamiento de la Información Personal en un término no mayor a los diez (10) días hábiles a la suscripción del presente contrato para cualquier fin de registro e inscripción ante la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC-.

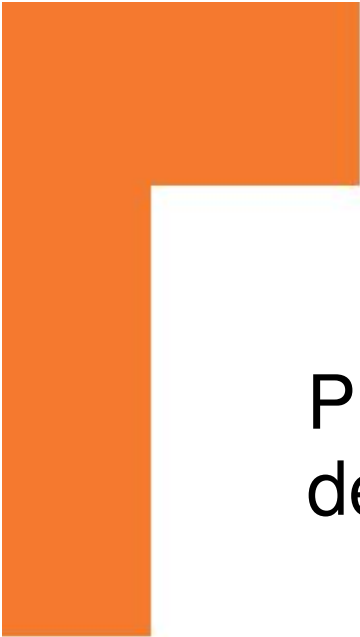
Artículo Décimo. De la información del Encargado. En el caso en que El Encargado aporte documentos que contengan datos de carácter personal de sus trabajadores o de terceros en la



## **POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES - PIGDP**

ejecución del contrato, garantiza que dicha información procede del consentimiento de los interesados para llevar a cabo el tratamiento de datos al responsable.

El Encargado únicamente comunicará a El responsable datos de carácter personal adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con las necesidades de la prestación del servicio objeto del presente contrato, garantizando que dichos datos sean exactos y puestos al día, y obligándose a comunicar a El responsable en el plazo legalmente establecido al efecto, aquellos que hayan sido rectificadas y/o deban ser cancelados según proceda.



# 11.4. ANEXO 4

## Procedimiento de Gestión de Consultas & Reclamos



## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CONSULTAS

### 1. OBJETIVO

Este procedimiento pretende servir como guía para la determinación de buenas prácticas en la gestión de consultas y reclamos que se lleguen a presentar en la **ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”** (en adelante **“TELEMEDELLÍN”**) relacionados con la protección de datos personales, con los propósitos de: **(i)** Identificar oportunidades de mejora en la administración de los datos personales de los titulares sobre los cuales la entidad realiza tratamiento. **(ii)** Evitar que los titulares o autorizados por estos, eleven quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC –. **(iii)** Elevar los índices de satisfacción de los clientes y demás titulares al garantizar el respeto por sus datos personales y los derechos **ARCO** (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición).

### 2. ALCANCE

Inicia con la llegada de la consulta o reclamo a Telemédelín a través de [habeasdata@telemedellin.tv](mailto:habeasdata@telemedellin.tv), quien lo remitirá al oficial de protección de datos personales adscrito a la **Secretaría General**, y termina con el envío de la gestión de respuesta y contestación a la dirección o canal suministrado por el peticionario.

### 3. DESCRIPCIONES GENERALES

La **Secretaría General**, y el proceso directamente involucrado deberán llevar a cabo el cumplimiento del presente procedimiento.

Cuando la **Secretaría General** de la TELEMEDELLÍN reciba una Consulta por medio físico o electrónico, ésta deberá ser remitida a más tardar el día siguiente a la dependencia, proceso o persona directamente involucrada a la cual le corresponde proyectar su respuesta con copia de la consulta al Oficial de Protección de Datos Personales.

### 4. DEFINICIONES

**Consulta:** Derecho de los titulares para conocer la información personal que repose en cualquier base de datos de la entidad.

La Consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la **fecha de recibo** de esta. Cuando no fuere posible atender la Consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**Respuesta:** Comunicado escrito en documento físico o digital que debe ser enviado a la dirección física o electrónica informada por parte del titular de datos personales. En la respuesta se debe hacer referencia de fondo a cada una de las solicitudes que presente el titular.

### 5. PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	RESPONSABLE
1	Recepción de Consulta	La <b>Secretaría General</b> de TELEMEDELLÍN recepcionará a través de los canales de atención establecidos la consulta que presente cualquiera de los titulares de datos personales.	Cada vez que se recepcionen Consultas por Habeas Data	<b>Secretaría General</b>

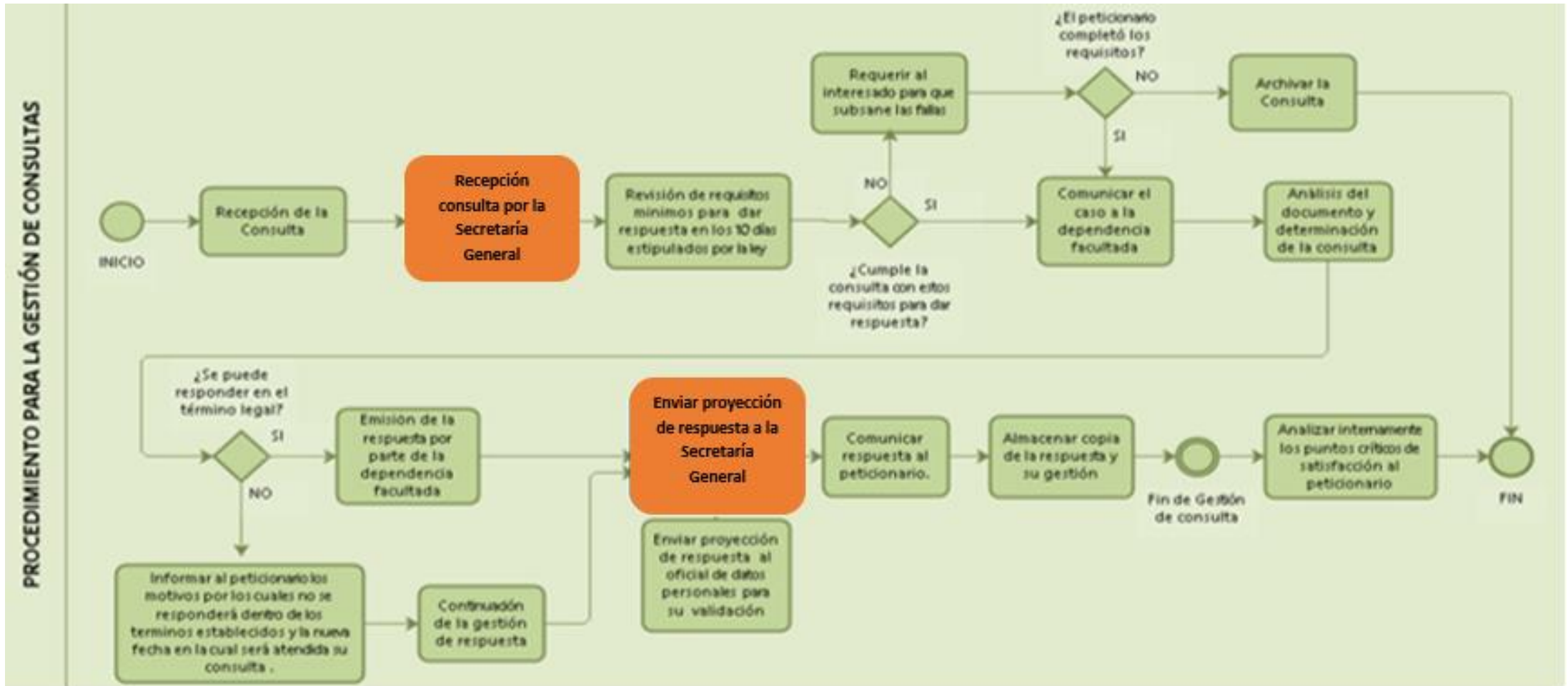
2	<b>Verificación de requisitos</b>	<p>La <b>Secretaría General</b> antes de compartir la Consulta al Oficial de protección de datos personales y al proceso directamente involucrado, verificará que la misma cumpla con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estar dirigida a la <b>ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”</b></li> <li>- Contener la identificación del Titular.</li> <li>- Contener el objeto de la Consulta.</li> <li>- Especificar la dirección de notificación del Titular, física o electrónica (e-mail).</li> <li>- Anexar los documentos que se pretenden hacer valer en la formulación de la Consulta. (en caso de aplicar)</li> </ul>	<b>Cada vez que se recepcionen Consultas por Habeas Data</b>	<b>Secretaría General.</b>
3	<b>Remisión de la Consulta a la dependencia correspondiente</b>	<p>La <b>Secretaría General</b> dirigirá el documento de la Consulta al proceso que le asiste la responsabilidad de darle respuesta con copia al Oficial de Protección de Datos Personales máximo (2) dos días hábiles después de su recepción, informando el término para gestionarla, que no podrá ser superior a (4) cuatro días hábiles.</p> <p>La comunicación se remitirá al correo electrónico del director o encargado del proceso.</p>	<b>Cada vez que se recepcionen Consultas por Habeas Data</b>	<b>Secretaría General</b>
4	<b>Proyección de respuesta</b>	<p>Posterior al análisis de la consulta interpuesta, el proceso directamente involucrado una vez tenga la respuesta indicando que información se tiene del peticionario y en que bases de</p>	<b>Cada vez que se recepcionen consultas por Habeas Data</b>	<b>Proceso directamente involucrado y Oficial de protección de datos personales.</b>

		datos se está almacenando su información, deberá solicitar aprobación de su gestión por parte del Oficial de Protección de Datos, cuya representación recae en la <b>Secretaría General</b> que además es el canal de comunicación entre el peticionario y la entidad. El Oficial de Protección de Datos Personales deberá almacenar copia de la respuesta de manera física o digital.		
5	<b>Remisión de la respuesta al peticionario</b>	La <b>Secretaría General</b> deberá enviar la proyección de la respuesta al peticionario en máximo (1) un día hábil.	<b>Cada vez que se recepcionen consultas por Habeas Data</b>	<b>Secretaría General</b>
6	<b>Cierre de la consulta</b>	De establecerse que la información solicitada no hace parte de las bases de datos personales de TELEMEDELLÍN se deberá notificar inmediatamente al Oficial de Protección de Datos Personales y la <b>Secretaría General</b> como dependencia encargada de gestionar el proceso, a fin de que el peticionario tenga claridad que no ostenta la calidad de titular. <sup>14</sup> Una vez enviada la respuesta al peticionario por parte de la <b>Secretaría General</b> , el Oficial de Protección de Datos Personales deberá archivar evidencia de la gestión.	<b>Cada vez que se recepcionen consultas por Habeas Data</b>	<b>Secretaría General y Oficial de Protección de Datos Personales</b>
7	<b>Cuando no sea posible atender la Consulta</b>	Se informará al la <b>Secretaría General</b> y al Oficial de Protección de Datos Personales en un término inferior a los (4) cuatro días hábiles siguientes a la	<b>Cada vez que se recepcionen Consultas por Habeas Data</b>	<b>Proceso directamente involucrado</b>

<sup>14</sup> Cuando TELEMEDELLÍN, reciba consultas de terceros ajenos al titular, las cuales tengan por objeto la entrega de información y/o documentos que contengan datos personales que no están bajo su titularidad, sólo podrá entregar dicha información a: sus causahabientes o sus representantes legales; entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; terceros autorizados por el Titular o por la ley.

		<p>recepción de la solicitud lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Motivo por el cual no se puede dar respuesta en el término legal a la Consulta</li><li>-Encargado de dar trámite a la Consulta.</li><li>-Documentos necesarios o información exigida para dar respuesta a la Consulta.</li><li>-Fecha en que se podrá atender la Consulta en caso de necesitar prórroga.</li></ul>		
--	--	--	--	--

## 6. DIAGRAMA DE FLUJO – PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE CONSULTAS.



## 7. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA ACTIVIDAD

- ✓ Ley 1581 de 2012
- ✓ Decreto 1074 de 2015.
- ✓ Guía para la implementación del principio de responsabilidad demostrada –SIC-



▪ **Formato de respuesta Consulta**

Medellín, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
Señor(a)

\_\_\_\_\_

L.C

**Ref.** Respuesta Consulta Protección de Datos Personales

Respetado Sr.

La **ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”** es una entidad comprometida con la protección de su derecho fundamental al habeas data y con el cumplimiento de los principios y garantías ofrecidos en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás normas que reglamentan la materia.

En concordancia con lo anterior, nuestra Política de Tratamiento de la Información Personal se encuentra disponible para consulta de los interesados y establece los procedimientos y canales destinados para que el titular ejerza sus derechos de acceso, actualización, rectificación, cancelación y oposición de los titulares de datos personales.

Siguiendo los procedimientos previstos, la consulta elevada por usted a través de medios físicos/electrónicos, y recepcionada en nuestras oficinas el día \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ a.m. /p.m., ha sido atendida en el término legal correspondiente. La misma tenía por objeto conocer los datos personales del titular solicitante \_\_\_\_\_<sup>15</sup>, que son objeto de tratamiento por parte de la ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”. Su legitimación para efectuar la consulta ha sido previamente verificada, determinando que sí ostenta la calidad de (titular, representante legal y/o apoderado del titular, causahabiente del titular<sup>16</sup>,) y en consecuencia puede ejercer el derecho constitucional de acceso a los datos personales ante esta entidad.

En respuesta a su consulta, le comunicamos la información personal contenida en su registro individual y a continuación enunciamos los datos personales de su titularidad que se encuentran sometidos a tratamiento por parte de nuestra entidad.

Las operaciones de recolección, almacenamiento, uso, circulación y en general el tratamiento sobre sus datos personales se ha efectuado en observancia de lo ordenado en la normatividad vigente en materia de Protección de datos personales (Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias), conforme a las finalidades legítimas autorizadas por el titular.

De persistir alguna inquietud o inconformidad con la respuesta emitida, agradecemos nos informe sobre el particular en el término de diez (10) días hábiles.

Cordialmente,

**ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”**

▪ **Formato de respuesta ante Consulta cuando el titular no se encuentra acreditado.**

Medellín, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
Señor(a)

<sup>15</sup>Indicar nombre completo del solicitante

<sup>16</sup>Indicar la calidad en que solicita (Si es alguien a quien el titular le ha dado poder).

(Nombre de la persona que envía la solicitud)  
L.C.

Cordial saludo,

Por medio de la presente me permito comunicarle que de conformidad con lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, nuestra entidad no está facultada para proporcionar o divulgar información personal de nuestros clientes, trabajadores y cualquier otra persona sobre la cual recaudamos datos, cuando no exista consentimiento previo del titular, mandato legal o judicial que lo autorice.

De acuerdo con lo anterior, la entidad sólo podrá suministrar información personal al titular de la misma o a las demás personas contempladas en el artículo 13 de la misma normatividad, las cuales se relacionan a continuación:

**-Causahabientes del Titular**

**-Representantes legales del Titular**

**-Entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial**

**-Terceros autorizados por el Titular o por la Ley**

En caso de que el solicitante logre acreditar que ostenta alguna de las calidades referidas, se procederá a suministrar la información veraz, completa, exacta, que ha sido requerida. De lo contrario y atendiendo a los motivos expuestos esta no será remitida.

Los documentos conducentes para acreditar la legitimación para el suministro de información personal deberán ser aportados con la solicitud que se realice.

Recordamos que puede consultar nuestra política de Privacidad a través de nuestra página web <https://TELEMEDELLÍN.tv/> la cual le permitirá conocer todos los lineamientos del tratamiento de la información:

Cordialmente,

**ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”**

## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

### 1. OBJETIVO

Este procedimiento pretende servir como guía para la determinación de buenas prácticas en la gestión de Reclamos que se lleguen a presentar en la **ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”** (en adelante TELEMEDELLÍN) relacionados con la protección de datos personales, con los propósitos de: (i) Identificar oportunidades de mejora en la administración de los datos personales de los titulares sobre los cuales la entidad realiza tratamiento. (ii) Evitar que los titulares o autorizados por estos, eleven quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-. (iii) Elevar los índices de satisfacción de los clientes y demás titulares al garantizar respeto por sus datos personales y los derechos **ARCO** (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición).

### 2. ALCANCE

Inicia con la llegada del Reclamo a la **Secretaría General** y termina con el envío de la gestión de respuesta y contestación a la dirección o canal suministrado por el peticionario.

### 3. DESCRIPCIONES GENERALES

La **Secretaría General** y el proceso directamente involucrado deberá llevar a cabo el cumplimiento del presente procedimiento.

Cuando la **Secretaría General** de la TELEMEDELLÍN reciba un Reclamo por medio físico o electrónico, ésta deberá ser remitida a más tardar el día siguiente a la dependencia, proceso o persona directamente involucrada a la cual le corresponde proyectar su respuesta con copia del Reclamo a el Oficial de Protección de Datos Personales.

#### 4. DEFINICIONES

**Reclamo:** Se entiende como aquella comunicación que dirige el titular de datos personales o sus causahabientes al responsable o encargado del tratamiento con el fin de corregir, actualizar o suprimir la información contenida en la base de datos o cuando se considere que se ha incumplido con cualquiera de los deberes que les corresponde.

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 atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado 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.

**Respuesta:** Comunicado escrito en documento físico o digital que debe ser enviado por parte de la **Secretaría General** a la dirección física o electrónica informada por parte del titular de datos personales. En la respuesta se debe hacer referencia de fondo a cada una de las solicitudes que presente el titular a TELEMEDELLÍN.

#### 5. PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	RESPONSABLE
1	Recepción del Reclamo	La <b>Secretaría General</b> de TELEMEDELLÍN recepcionará a través de los canales de atención establecidos el reclamo que presente cualquier titular de datos personales.	Cada vez que se recepcionen Reclamos de Habeas Data	Secretaría General.
2	Verificación de requisitos	La <b>Secretaría General</b> antes de compartir el reclamo al Oficial de Protección de Datos Personales y al proceso directamente involucrado, verificará que la misma cumpla con los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estar dirigida a la <b>ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”</b>.</li> <li>- Contener la identificación del Titular.</li> <li>- Contener la descripción de los hechos que dan lugar al Reclamo.</li> </ul>	Cada vez que se recepcionen Reclamos por Habeas Data	Secretaría General

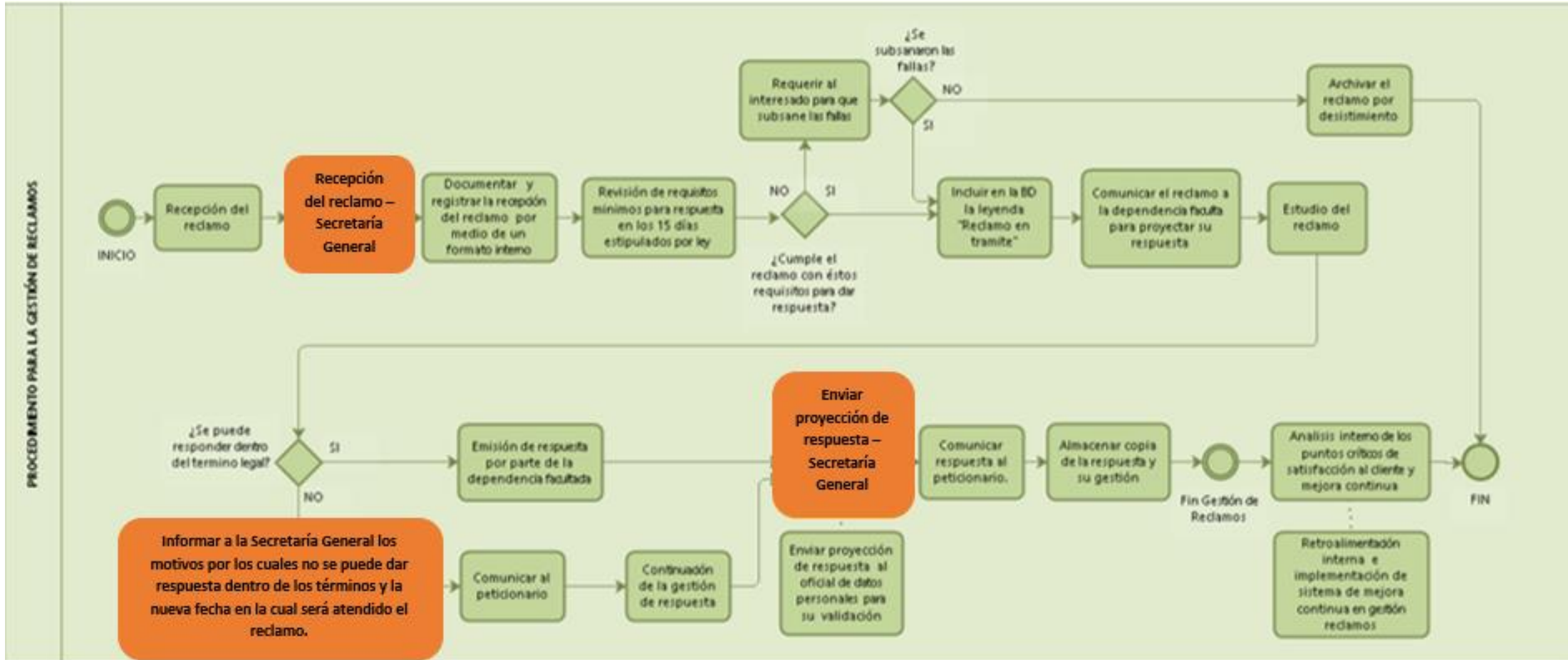
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contener el objeto del Reclamo.</li> <li>- Especificar la dirección de notificación del Titular, física o electrónica (e-mail).</li> <li>- Anexar los documentos que se pretenden hacer valer en la formulación del Reclamo.</li> </ul> <p>Si el Reclamo resulta estar incompleto, es decir que no cumple con alguna de las formalidades enunciadas, la <b>Secretaría General</b> deberá requerir al interesado para que subsane las fallas, indicándole que su solicitud se entenderá por desistida si transcurren dos (2) meses desde la fecha en que se realiza el requerimiento y la no presentación de la información requerida para realizar una correcta gestión.</p>		
<b>3</b>	<b>Remisión del Reclamo a la dependencia correspondiente</b>	La <b>Secretaría General</b> dirigirá el documento del Reclamo al proceso que le asiste la responsabilidad de darle respuesta con copia al Oficial de Protección de Datos Personales, máximo (2) dos días hábiles después de su recepción, informando el término para gestionarla que no podrá ser superior a seis (6) días hábiles. La comunicación se remitirá al correo electrónico corporativo del líder del proceso.	<b>Cada vez que se recepcionen Reclamos por Habeas Data</b>	<b>Secretaría General</b>
<b>4</b>	<b>Proyección de respuesta</b>	El funcionario asignado, una vez realizado el análisis de la información y elaborada la respuesta indicando que información fue actualizada, corregida o suprimida y en cuáles de las bases de datos se hizo la gestión, deberá remitirla a la <b>Secretaría General</b> de manera inmediata, mediante documento	<b>Cada vez que se recepcionen Reclamos por Habeas Data</b>	<b>Proceso directamente involucrado y Oficial de Protección de Datos Personales</b>

		físico o digital, quien deberá almacenar copia del Reclamo y su gestión.		
<b>5</b>	<b>Remisión de la respuesta al peticionario</b>	La <b>Secretaría General</b> deberá enviar la proyección de respuesta al peticionario en máximo (1) un día hábil.	<b>Cada vez que se recepcionen Reclamos por Habeas Data</b>	<b>Secretaría General.</b>
<b>6</b>	<b>Cierre del Reclamo</b>	-De establecerse que la información solicitada no hace parte de las bases de datos personales de TELEMEDELLÍN, se deberá notificar inmediatamente al oficial de Protección de Datos Personales y la <b>Secretaría General</b> como dependencia encargada de gestionar el proceso, a fin de que el peticionario tenga claridad que no ostenta la calidad de titular. <sup>17</sup> -Si el Reclamo implica la actualización, modificación, adición, corrección o cancelación de datos personales, el proceso involucrado deberá internamente realizar las acciones tendientes al cumplimiento de la petición si esta procede. -Una vez enviada la respuesta al peticionario, la <b>Secretaría General</b> y el Oficial de Protección de Datos Personales deberán archivar evidencia de la gestión.	<b>Cada vez que se recepcionen Reclamos por habeas data</b>	<b>Secretaría General y Oficial de Protección de Datos Personales.</b>
<b>7</b>	<b>Cuando no sea posible atender la Consulta</b>	Se informará al usuario en un término inferior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del Reclamo lo siguiente:	<b>Cada vez que se recepcionen Reclamos por Habeas Data</b>	<b>Proceso directamente involucrado</b>

<sup>17</sup> Cuando TELEMEDELLÍN reciba reclamos de terceros ajenos al titular, los cuales tengan por objeto la entrega de información y/o documentos que contengan datos personales que no están bajo su titularidad, sólo podrá entregar dicha información a: sus causahabientes o sus representantes legales; entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; terceros autorizados por el Titular o por la ley.

		<ul style="list-style-type: none"><li>-Motivo por el cual no se puede dar respuesta en el término legal al reclamo.</li><li>-Encargado de dar trámite al reclamo.</li><li>-Documentos necesarios o información exigida para dar respuesta al reclamo.</li><li>-Fecha en que se podrá atender el reclamo en caso de necesitar prórroga.</li></ul>		
--	--	--	--	--

## 6. DIAGRAMA DE FLUJO – PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE RECLAMOS.



## 7. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA ACTIVIDAD

- ✓ Ley 1581 de 2012
- ✓ Decreto 1074 de 2015
- ✓ Guía para la implementación del principio de responsabilidad demostrada –SIC-

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

### 8.1. Consolidado de gestión a Reclamos de Habeas Data



**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS  
PERSONALES - PIGDP**



**CONSOLIDADO DE GESTIÓN A RECLAMOS DE HABEAS DATA**



Consecutivo	Fecha de Ingreso	Tipo y detalle del Reclamo	Nombre del Peticionario	Proceso encargado de dar Tramite	Estado	Observaciones	Fecha en que se Contestó	No. De días en que se gestionó	Canal de Respuesta	Seguimiento
<b>PERIODO 1 - ENERO - JUNIO 2020</b>										
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
<b>PERIODO 2 JULIO - DICIEMBRE 2020</b>										
1										
2										
3										
4										
5										
6										

## 8.2 TIPOS DE RECLAMOS

Código	Tipo/Detalle
<b>1</b>	<b>CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DEL EJERCICIO DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA</b>
101	Garantizar el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data
<b>2</b>	<b>CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO</b>
201	Contar con la autorización previa, expresa e informada para el tratamiento
202	Suministrar información al encargado sin contar con la autorización del titular
203	Conservar la autorización otorgada por el titular
<b>3</b>	<b>CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA FINALIDAD DE LA RECOLECCIÓN Y LOS DERECHOS DEL TITULAR</b>
301	Informar al titular la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten
302	Informar al titular la finalidad específica del tratamiento
<b>4</b>	<b>CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>
401	Conservar con la debida seguridad los registros almacenados
402	Verificar que el encargado respetará las condiciones de seguridad y privacidad de la información
403	Exigir al encargado respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información
<b>5</b>	<b>CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>
501	Suministrar información fraccionada e incompleta
502	Suministrar información inexacta
<b>6</b>	<b>CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>
601	Actualizar oportunamente la información en las bases de datos

<b>602</b>	Contar con las medidas necesarias para garantizar que la información suministrada se mantenga actualizada
<b>7</b>	<b>CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>
<b>701</b>	Rectificar inmediatamente la información incorrecta
<b>702</b>	Comunicar al encargado la rectificación de la información
<b>8</b>	<b>CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS</b>
<b>801</b>	Atender integralmente y de fondo el derecho de petición
<b>802</b>	Suministrar una respuesta congruente con lo solicitado
<b>803</b>	Suministrar respuesta oportuna a la petición
<b>9</b>	<b>CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DEL MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>
<b>901</b>	Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para asegurar el cumplimiento de la ley
<b>902</b>	Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos en materia de atención de consultas y reclamos
<b>10</b>	<b>CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA INSCRIPCIÓN DE LA LEYENDA</b>
<b>1001</b>	Informar al encargado que la información se encuentra en discusión por parte del titular
<b>11</b>	<b>CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DEL DEBER DE INFORMAR A LOS TITULARES COMO SE ESTÁ UTILIZANDO SU INFORMACIÓN</b>
<b>1101</b>	Informar al titular sobre el uso dado a su información
<b>1102</b>	Informar al titular sobre el uso dado a su información dentro de la oportunidad legal
<b>12</b>	<b>CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DEL DEBER DE INFORMAR SOBRE VIOLACIONES A LOS CÓDIGOS DE SEGURIDAD</b>
<b>1201</b>	Informar a la autoridad sobre la violación a sus códigos de seguridad
<b>1202</b>	Informar a la autoridad sobre un riesgo en la administración de la información

<b>13</b>	<b>CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LAS INSTRUCCIONES Y REQUERIMIENTOS</b>
<b>1301</b>	Cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Superintendencia
<b>14</b>	<b>CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO</b>
<b>1401</b>	Contar con políticas de tratamiento de información
<b>1402</b>	Contenido de la información mínima exigida en la política de tratamiento por el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015
<b>1403</b>	Comunicar oportunamente a los titulares los cambios sustanciales en las políticas de tratamiento
<b>15</b>	<b>CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DEL AVISO DE PRIVACIDAD</b>
<b>1501</b>	Incluir el aviso de privacidad cuando era procedente
<b>1502</b>	Contenido de la información mínima exigida en el aviso de privacidad por el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015
<b>1503</b>	Conservar el modelo del aviso de privacidad
<b>16</b>	<b>CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA INFORMACIÓN SENSIBLE</b>
<b>1601</b>	Tratar información sensible sin autorización del titular
<b>1602</b>	Condicionar una actividad o servicio al suministro de información sensible
<b>17</b>	<b>CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA INFORMACIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES</b>
<b>1701</b>	Tratar información de los menores sin autorización de sus representantes legales
<b>1702</b>	Tratar información de los menores sin asegurar el respeto de sus derechos fundamentales ni su interés superior
<b>18</b>	<b>CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DEL DEBER DE INFORMACIÓN AL TITULAR</b>
<b>1801</b>	Informar al titular la dirección física o electrónica y el teléfono del responsable
<b>1802</b>	Informar al titular el carácter facultativo de las respuestas relacionadas con información de menores

<b>1803</b>	Informar al titular el carácter facultativo de las respuestas relacionadas con información sensible
<b>1804</b>	Informar al titular cuáles de los datos objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad de su tratamiento
<b>19</b>	<b>CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE INFORMACIÓN</b>
<b>1901</b>	Transferir información a países que no cuentan con niveles adecuados de protección de datos personales
<b>1902</b>	Suscribir contrato de transmisión de datos personales
<b>1903</b>	Contenido de las estipulaciones mínimas en el contrato de transmisión de datos personales señaladas en el Decreto único reglamentario 1074 de 2015
<b>20</b>	<b>CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA LIMITACIÓN TEMPORAL AL TRATAMIENTO</b>
<b>2001</b>	Suprimir la información una vez se cumpla la finalidad de la recolección
<b>21</b>	<b>CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b>
<b>2101</b>	Implementar mecanismos o procedimientos para recolectar, usar, almacenar, circular o suprimir la información
<b>2102</b>	Utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar el tratamiento de información
<b>22</b>	<b>CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LOS MEDIOS PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO</b>
<b>2201</b>	Designar a un responsable o área que dé trámite a las solicitudes de los titulares
<b>23</b>	<b>CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DEL EJERCICIO DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA</b>
<b>2301</b>	Garantizar el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data
<b>24</b>	<b>CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>
<b>2401</b>	Conservar con la debida seguridad los registros almacenados
<b>25</b>	<b>CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA RECTIFICACIÓN O SUPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>
<b>2501</b>	Rectificar inmediatamente la información incorrecta

2502	Suprimir la información oportunamente
26	<b>CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>
2601	Actualizar oportunamente la información en las bases de datos
27	<b>CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS</b>
2701	Atender integralmente y de fondo el derecho de petición
2702	Suministrar una respuesta congruente con lo solicitado
2703	Suministrar respuesta oportuna a la petición
28	<b>CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DEL MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>
2801	Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para asegurar el cumplimiento de la ley
2802	Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos en materia de atención de consultas y reclamos
29	<b>CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA INSCRIPCIÓN DE LA LEYENDA RECLAMO EN TRÁMITE</b>
2901	Registrar en la base de datos la inscripción de la leyenda reclamo en trámite dentro de la oportunidad legal
2902	Registrar en la base de datos la inscripción de la leyenda "reclamo en trámite".
30	<b>CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA INSCRIPCIÓN DE LA LEYENDA INFORMACIÓN EN DISCUSIÓN JUDICIAL</b>
3001	Insertar la inscripción de la leyenda información en discusión judicial dentro de la oportunidad legal
3002	Insertar la inscripción de la leyenda "información en discusión judicial"
31	<b>CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA CIRCULACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>
3101	Circular información controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio
32	<b>CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>

3201	Permitir el acceso a la información a personas no autorizadas
33	<b>CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DEL DEBER DE INFORMAR SOBRE VIOLACIONES A LOS CÓDIGOS DE SEGURIDAD</b>
3301	Informar a la autoridad sobre la violación a sus códigos de seguridad
3302	Informar a la autoridad sobre un riesgo en la administración de la información
34	<b>CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LAS INSTRUCCIONES Y REQUERIMIENTOS</b>
3401	Cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Superintendencia
35	<b>CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA INFORMACIÓN SENSIBLE</b>
3501	Tratar información sensible sin autorización del titular
3502	Condicionar una actividad o servicio al suministro de información sensible
36	<b>CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA INFORMACIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES</b>
3601	Tratar información de los menores sin autorización de sus representantes legales
3602	Tratar información de los menores sin asegurar el respeto de sus derechos fundamentales ni su interés superior
37	<b>CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DEL DEBER DE INFORMACIÓN AL TITULAR</b>
3701	Informar al titular la dirección física o electrónica y el teléfono del responsable
3702	Informar al titular el carácter facultativo de las respuestas relacionadas con información de menores
3703	Informar al titular el carácter facultativo de las respuestas relacionadas con información sensible
3704	Informar al titular cuáles de los datos objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad de su tratamiento
38	<b>CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA LIMITACIÓN TEMPORAL AL TRATAMIENTO</b>
3801	Suprimir la información una vez se cumpla la finalidad de la recolección
39	<b>CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b>



**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES - PIGDP**

3901	Implementar mecanismos o procedimientos para recolectar, usar, almacenar, circular o suprimir la información
3902	Utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar el tratamiento de información
40	<b>CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LOS MEDIOS PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO</b>
4001	Designar a un responsable o área que dé trámite a las solicitudes de los titulares

▪ **Formato de respuesta ante reclamo.**

Medellín, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
Señor(a) \_\_\_\_\_  
L.C  
**Ref.** Respuesta Reclamo Protección de Datos Personales  
Respetado Sr. (a)  
La **ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”**. es una entidad comprometida con la protección de su derecho fundamental al habeas data y con el cumplimiento de los principios y garantías ofrecidos en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás normas que reglamentan la materia.  
En concordancia con lo anterior, nuestra Política de Tratamiento de la Información Personal se encuentra disponible para consulta de los interesados y establece los procedimientos y canales destinados para que el titular ejerza sus derechos de acceso, actualización, rectificación, cancelación y oposición de los titulares de datos personales.  
Siguiendo los procedimientos previstos, el reclamo presentado por usted a través de medios físicos/electrónicos, y recepcionadas en nuestras oficinas el día \_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ a.m. /p.m., ha sido atendido en el término legal correspondiente. El mismo tenía por objeto \_\_\_\_\_.  
Las operaciones de recolección, almacenamiento, uso, circulación y en general el tratamiento sobre sus datos personales se ha efectuado en observancia de lo ordenado en la normatividad vigente en materia de Protección de datos personales (Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias), conforme a las finalidades legítimas autorizadas por el titular.  
De persistir alguna inquietud o inconformidad con la respuesta emitida, agradecemos nos informe sobre el particular en el término de diez (10) días hábiles.  
Cordialmente,  
**ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”.**

▪ **Formato de respuesta ante Reclamo cuando el titular no se encuentra acreditado.**

Medellín, \_\_ de \_\_\_\_\_  
Señor(a)  
(Nombre de la persona que envía la solicitud)  
L.C.

Cordial saludo,

Por medio de la presente me permito comunicarle que de conformidad con lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, nuestra entidad no está facultada para proporcionar o divulgar información personal de nuestros clientes, trabajadores y cualquier otra persona sobre la cual recabemos datos, cuando no exista consentimiento previo del titular, mandato legal o judicial que lo autorice.

De acuerdo con lo anterior, la entidad sólo podrá suministrar información personal al titular de la misma o a las demás personas contempladas en el artículo 13 de la misma normatividad, las cuales se relacionan a continuación:

**-Causahabientes del Titular**

**-Representantes legales del Titular**

**-Entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial**

**-Terceros autorizados por el Titular o por la Ley**

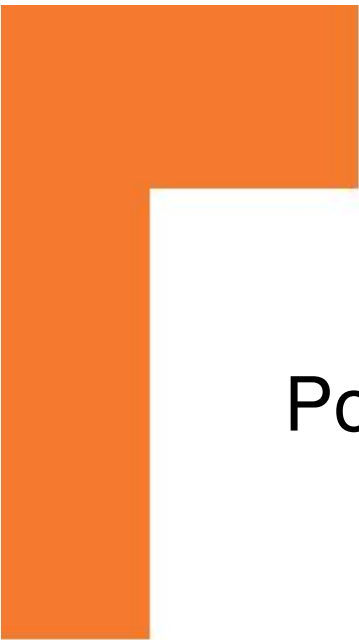
En caso de que el solicitante logre acreditar que ostenta alguna de las calidades referidas, se procederá a suministrar la información veraz, completa, exacta, que ha sido requerida. De lo contrario y atendiendo a los motivos expuestos esta no será remitida.

Los documentos conducentes para acreditar la legitimación para el suministro de información personal, deberán ser aportados con la solicitud que se realice.

Recordamos que puede consultar nuestra política de Privacidad a través de nuestra página <https://TELEMEDELLÍN.tv/> la cual le permitirá conocer todos los lineamientos del tratamiento de la información:

Cordialmente,

**ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”.**



# 11.5 ANEXO 5

## Política para la supresión de la información



El objetivo de la presente Política consiste en determinar las directrices que deben tenerse en cuenta cuando realicen actividades tendientes a suprimir información de las bases de datos de la **ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”** (en adelante TELEMEDELLIN).

#### CONTENIDO DE LA POLÍTICA:

**Artículo primero: Ámbito de aplicación.** La presente Política se aplicará a todos los procedimientos de supresión de información que se lleven a cabo dentro de TELEMEDELLIN. Se consideran solicitudes de supresión de información, sin limitarse a ellas, las siguientes:

- a. Las que realicen los titulares de datos personales en ejercicio de sus derechos sobre la información que de ellos reposa en los archivos de **ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”**
- b. Las que sean solicitadas por los directivos de TELEMEDELLIN.
- c. Las que se soliciten por parte de los líderes de procesos.
- d. Las que se deban realizarse para eliminar archivos históricos que ya cumplieron con su ciclo de vida en TELEMEDELLIN, de acuerdo con la legislación vigente en lo relativo a archivos físicos o digitales y las tablas de retención documental.

**Parágrafo primero:** La supresión de la información personal es una exigencia de la Ley para datos personales sobre los cuales no se cuente con una finalidad legítima para permanecer almacenados al interior de TELEMEDELLIN. Cuando se eliminen documentos contentivos de datos personales se deberá efectuar un procedimiento que asegure: **1)** Que la eliminación sea autorizada, **2)** Que sea apropiada e irreversible, **3)** Que sea documentada y confidencial.

**Parágrafo segundo:** La supresión de la información personal sólo se puede realizar si las series documentales han perdido valor y utilidad administrativa. Cuando el titular tenga una relación contractual vigente no procederá la solicitud de supresión, ni cuando las normas aplicables exijan la conservación de información contable, y del sistema general de seguridad social.

**Artículo segundo: De la solicitud de supresión de información.** La solicitud de supresión deberá presentarse por el área interesada señalando con claridad y precisión la identificación de la información que solicita sea suprimida de las bases de datos o archivos de TELEMEDELLIN. La comunicación será copiada al Oficial de Protección de Datos Personales, cuando existan dudas será el Oficial de Protección de Datos Personales, quien dará el concepto positivo o negativo respecto de la solicitud.

**Artículo tercero: Responsable de la supresión.** El colaborador sobre el cual recae la custodia y protección de la información sobre la cual se ha solicitado la supresión, será el encargado de realizar el procedimiento; para lo anterior se apoyará en el personal idóneo de TELEMEDELLIN cuando así lo requiera, tales como el encargado de gestión de archivo. Cuando se trate de información que reposa en diferentes procesos de TELEMEDELLIN, el Oficial de Protección de Datos Personales verificará que en todos ellos se realice la supresión, a efectos de que no reposen copias al interior de TELEMEDELLIN.

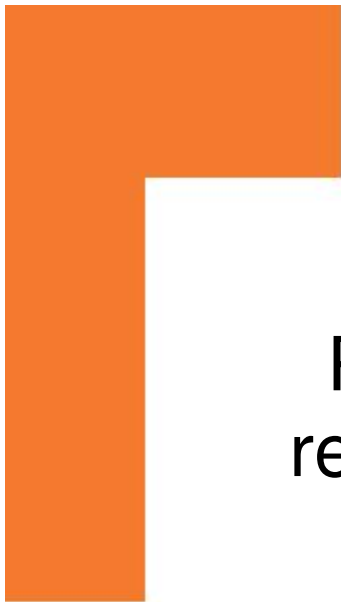
**Parágrafo:** Si se llega a tercerizar el servicio de destrucción de documentos debe tenerse en cuenta que la información pasa a control de un agente externo. Por lo tanto, se requiere la suscripción de un contrato en que se regule la actividad en sí, el medio de transporte, la responsabilidad de custodia y medidas para la destrucción de la información.

**Artículo cuarto. Método de supresión.** La supresión de los documentos se llevará a cabo utilizando algún método que garantice la imposibilidad de reconstrucción de estos, así como la recuperación de cualquier información contenida en ellos. El método que se seleccione debe propender por el cuidado del medio ambiente.

**Parágrafo:** Los documentos que contengan datos personales semiprivados, privados y sensibles deben suprimirse asegurando su imposibilidad de recomposición.

**Artículo quinto: Acta de supresión de información.** Una vez aprobada la solicitud de supresión de información esta se consignará en un documento de aprobación, el cual será enviado al personal que corresponderá llevar a cabo el procedimiento de supresión. Se establecerá como instrumento de documentación de la supresión un **acta de eliminación**, la cual establezca la fecha de destrucción, el método utilizado para la misma, el inventario de los documentos que se eliminaron, la firma del funcionario que acompañó la supresión, y si procede, el acta acompañante del Encargado de Archivo, Directivo u Órgano que autorizó la supresión realizada.

**Artículo sexto: Archivo de las actas de supresión.** Las actas en las cuales se consigne la supresión de información serán archivadas por parte del oficial de protección de datos, quién llevará el consecutivo de solicitudes aprobadas junto con el acta donde se demuestra que efectivamente se llevó a cabo el procedimiento.



## 11.6. ANEXO 6

# Procedimiento para el reporte de incidentes de seguridad



**1. OBJETIVO**

Definir claramente el reporte de los Incidentes de Seguridad, responder a los mismos en forma oportuna, minimizar su ocurrencia, facilitar una recuperación rápida y eficiente de las actividades minimizando la pérdida de datos de carácter personal.

**2. ALCANCE**

Inicia con la identificación del Incidente de Seguridad a cualquiera de las bases de datos administradas por la **ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLIN “TELEMEDELLIN”** su gestión y toma de lecciones aprendidas y finaliza con el reporte ante la Superintendencia de Industria y Comercio mediante el portal **Registro Nacional de Base de Datos –RNBD –**.

**3. DESCRIPCIONES GENERALES**

Se entenderá como incidente todo acceso no autorizado, pérdida/sustracción/modificación/supresión de información personal contenida en las bases de datos personales de la **ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLIN “TELEMEDELLIN”** que se realice sin autorización legal, contractual u organizacional para hacerlo.

**4. DEFINICIONES**

- **Archivador Físico:** Lugar de almacenamiento o repositorio físico cuya finalidad es almacenar compilados de carpetas que contienen información personal.
- **Base de Datos:** Todo conjunto organizado de datos de carácter personal, que permita el acceso a los datos con arreglo a criterios determinados, cualquiera que fuera la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.
- **Dato Personal:** Cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas naturales determinadas o determinables, pueden ser de cuatro tipos: públicos, semiprivados, privados y sensibles.
- **Incidente de Seguridad:** Vulneración a las Bases de Datos Personales de la organización que se realice sin autorización legal, contractual u organizacional para hacerlo.
- **Servidor:** Ordenador remoto que provee los datos solicitados por parte de los navegadores de otros computadores, además de facilitar el acceso a la red y sus recursos.


**5. PROCEDIMIENTO**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	RESPONSABLE
<b>REPORTE DE NOVEDADES</b>				
1	Identificación de la vulneración a	Cuando personal de la <b>ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN</b>	Cada vez que se sospeche o identifique una vulneración a	Personal integrante de <b>ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN</b>

	una Base de Datos	<b>MEDELLIN “TELEMEDELLIN”</b> identifique alteraciones, modificaciones, accesos no autorizados, manipulaciones inusuales, pérdidas, extravíos o deterioros graves o cualquier otra vulneración a las bases de datos personales (entiéndase, servidores físicos, dispositivos de computo o archivadores físicos); tendrá que reportar inmediatamente lo sucedido por escrito mediante el formato “Reportes de Incidentes Seguridad de la Información Personal” al Oficial de Protección de Datos Personales de la organización.	las bases de datos	<b>DE MEDELLIN “TELEMEDELLIN”</b>
<b>2</b>	Diligenciamiento y envió del formato Reporte de incidentes	El sujeto que detecta el incidente y/o su superior jerárquico deberá diligenciar el formato Reportes de Incidentes Seguridad de la Información Personal. La actuación se realiza de manera preventiva, pudiendo muchos de los acontecimientos reportados no ser Incidentes de Seguridad a la luz de la legislación colombiana vigente. Él envió del Reporte, se realizará por correo electrónico a la dirección asignada al Oficial de Protección de Datos Personales.	Cada vez que se presente un Incidente de Seguridad	Personal integrante de <b>ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLIN “TELEMEDELLIN”</b>

3	Diligenciamiento formato Reporte de incidentes	El Oficial de Protección de Datos Personales deberá diligenciar el formato Consolidado de Incidentes de seguridad, el cual permitirá mantener un control estadístico y funcional de la ocurrencia de estos, así como la verificación de los que han sido reportados a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).	Cada vez que se presente un incidente de seguridad	Oficial de Protección de Datos Personales.
4	Valoración del Incidente	<p>El Oficial de Protección de Datos Personales con el reporte del incidente valorará si él mismo debe ser informado ante la SIC atendiendo a los siguientes criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tipo de información afectada (entre mayor cantidad y sensibilidad de esta, mayor riesgo para el titular)</li> <li>2. Afectación a la información (sustracciones o pérdidas de información constituyen riesgos enormes para los titulares; mientras que modificaciones no autorizadas a pocos registros no)</li> </ol> <p>Sí la información entregada por el usuario que reporta no es clara; deberá comisionar a un tercero encargado en el lugar del incidente en caso de ubicarse en una sede distinta, o acercarse</p>	Cada vez que se presente un Incidente de Seguridad	Oficial de Protección de Datos Personales

		<p>personalmente para <b>entrevistar</b> a los implicados, y determinar bajo observación y entrevista si la información que reportan es correcta, y si se han tomado medidas que permitan detener el Incidente de Seguridad.</p> <p>Cuando la valoración que realice arroje el resultado de reportar el Incidente, deberá citar a una reunión extraordinaria al Comité de Protección de Datos Personales para exponer la situación y validar el reporte. Lo anterior, debe ser en menos de dos (2) días hábiles.</p> <p>En ausencia de la reunión extraordinaria por cualquier motivo, el Oficial de Protección de Datos Personales estará autorizado a realizar el reporte del incidente.</p>		
5	Reporte del Incidente ante la SIC	El Oficial de Protección de Datos Personales designado deberá ingresar al sistema de la Superintendencia de Industria y Comercio, módulo reporte de incidentes y diligenciar completamente los campos requeridos de tal manera que pueda dar cuenta al ente vigilante del incidente que se presentó y la base de datos afectada.	Cada vez que se presente un incidente de seguridad	Oficial de Protección de Datos Personales



# 11.7 ANEXO 7

## Mejora Normativa dentro del PIGDP



## **INTRODUCCIÓN**

Con el propósito de fortalecer el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el Gobierno nacional expidió el Decreto 1299 del 25 de Julio de 2018, mediante el cual se incorpora la política de Mejora Normativa como parte de las políticas de gestión y desempeño institucional, liderada por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

En atención a lo establecido en el Decreto 1299 de 2018, la introducción de esta política busca mejorar “la calidad en la producción normativa, su impacto, la racionalización del inventario normativo, la participación y consulta pública en el proceso de elaboración de las normas, la generación de capacidades dentro de la administración pública, al igual que la defensa y la divulgación del ordenamiento jurídico”.

En las últimas décadas se han desarrollado herramientas y estándares que garantizan normas de calidad alineadas con el interés general y que respondan a evidencias que justifiquen su existencia. se entiende normatividad contempla todo tipo de intervención; el Estado a través de un instrumento normativo por medio del cual se establecen requerimientos para las empresas y los ciudadanos.

En contexto la Administración Municipal de Pisba, formula la política de Mejora Normativa la cual consta de cinco componentes: Institucionalidad, Administración racionalización del inventario normativo, Análisis de impacto normativo, generación de Capacidades y Participación.

### **1. OBJETIVO**

Documentar la política de mejora normativa de Teledellín, como herramienta que permita mejorar la calidad y pertinencia en la expedición de la normatividad.

#### **1.1 Objetivos Específicos**

- a. Implementar la racionalización del inventario normativo
- b. Fortalecer las capacidades de los servidores públicos, contratistas y colaboradores que participan en la producción normativa
- c. Disminuir la posibilidad que la normativa responda a presiones o intereses particulares
- d. Promover porque la normatividad sea un instrumento efectivo, garantizando que no imponga cargas excesivas para los usuarios, que además proteja los derechos, brinde seguridad jurídica y contribuya al desarrollo económico y competitividad del Canal

### **2. CONTEXTO NORMATIVO**

A continuación, presentan las normas relevantes en relación a la política de mejora normativa:

- ❖ Decreto 1649 de 2014. Art 14 "La Secretaria Jurídica de la Presidencia de la República –SJPR- es la encargada de centralizar y coordinar la producción normativa que implica aprobación por parte del Presidente de la República de la Rama Ejecutiva del orden nacional".
- ❖ Directiva Presidencial 01 de 2005. "Ordenes en materia de racionalización y simplificación del ordenamiento jurídico, contemplando la expedición de Decretos Únicos Compilatorios de carácter reglamentario."
- ❖ Decreto 1345 de 2010. "Directrices de técnica normativa (lenguaje claro, estructura y manual) para la elaboración de proyectos de decreto y resoluciones."
- ❖ Decreto 2897 de 2011. "Definición de objetivos, estructura orgánica y funciones de Ministerio de Justicia y del Derecho -MJD- incluyendo las dirigidas a garantizar el ordenamiento jurídico."
- ❖ Decreto 2150 de 1995. "Eliminación y reforma de regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- ❖ "Ley 489 de 1998. Art. 18 "de la simplificación de trámites como un objetivo permanente de la administración pública."
- ❖ Ley 489 de 1998. Art. 119 "Definición del Diario Oficial como el repositorio público de la normatividad, administrado por la Imprenta Nacional de Colombia."
- ❖ Decreto 1122 de 1999. Reforma y supresión de regulaciones, procedimientos o trámites.
- ❖ Decreto 2696 de 2004. "Las Comisiones de Regulación deben definir una agenda regulatoria anual de carácter indicativo, la cual debe publicarse antes del 30 de octubre de cada año. Y responder a los comentarios de los interesados en los diez (10) días siguientes a la fecha de la publicación."
- ❖ Decreto 2696 de 2004.
- ❖ Ley 962 de 2005 Decreto 4669 de 2005.
- ❖ Ley 962 de 2005. "Ley de Simplificación de Trámites, incluyendo la creación del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)."
- ❖ Decreto 4669 de 2005. Creación del Grupo de Racionalización de Regulaciones y Trámites (GRAT).
- ❖ Decreto 1345 de 2010. "Los proyectos de normatividad deben darse a conocer al público a través de medios electrónicos o por correo físico."
- ❖ "Decreto 235 de 2010. "Regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas."
- ❖ Decreto 2897 de 2010. Marco legal de la Política de competencia, y faculta a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para ejercer la Abogacía de la Competencia, a partir de la emisión de concepto no vinculante sobre proyectos de norma que afecten la libre competencia en los mercados.
- ❖ Ley 1437 de 2011. Art. 8, núm. 8: "El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece que la información asociada, entre otras cosas, con "los proyectos específicos de regulación y la información en que se

fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas".

- ❖ Decreto – Ley 019 de 2012. "Reforma de trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública."
- ❖ Decreto 2693 de 2012. "Estrategia de Gobierno e incluye la obligatoriedad de presentar la normatividad en la página web de las entidades públicas".
- ❖ Decreto 1844 de 2013. "Todos los proyectos de reglamentación técnica deben notificados ante los socios comerciales de Colombia y la Organización Mundial del Comercio (OMC) bajo la coordinación del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo."
- ❖ Decreto 1844 de 2013. "Se incluye de manera explícita la solicitud de acompañar las propuestas de reglamentos técnicos con los estudios técnicos que sustenten las medidas propuestas."
- ❖ Decreto 1078 de 2015. Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- ❖ Decreto 1083 de 2015. Único Reglamentario del Sector Función Pública.
- ❖ Decreto 1008 del 14 de junio de 2018. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- ❖ Decreto 1299 de 2018. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con la integración del Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional y la incorporación de la política pública para la Mejora Normativa a las políticas de Gestión y Desempeño Institucional.
- ❖ Plan Nacional de Desarrollo

### **3. POLÍTICA DE MEJORA NORMATIVA**

La producción normativa puede ser entendida como el proceso por medio del cual el Gobierno Nacional establece las directrices a través de instrumentos jurídicos, y se encuentran orientadas a garantizar mayores niveles de bienestar para la sociedad, así como un mejor entendimiento entre ésta última y el Estado.

Dentro de los beneficios de adoptar una política y las respectivas herramientas para mejorar la producción normativa se encuentran: la contribución al desarrollo económico, y el fortalecimiento de la legitimidad del accionar del Gobierno a través de sus entidades nacionales, departamentales y municipales.

4. Teled Medellín, con la mejora normativa busca prioritariamente elevar su productividad y valor público para lograrlo se tienen en cuenta los siguientes lineamientos:
  - ❖ Establece que la Secretaría General y el área de Calidad, previa construcción normativa de cada una de las áreas, como el apoyo transversal en la revisión y promoción de la implementación de la Mejora Normativa.

- ❖ Integra estas actividades en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, en igual forma el Modelo Estándar de Control Interno MECI.
- ❖ Cuando se requiera y con el ánimo de adquirir conocimiento, asignar presupuestalmente los recursos para las actividades correspondientes.

Para la implementación de la Política se deben contemplar las siguientes actividades:

- ❖ Adelantar inventario piloto con las áreas misionales sobre depuración normativa (eliminar normas obsoletas, racionalizar o suprimir).
- ❖ En mediano y largo plazo evaluar la percepción de los grupos de valor en la mejora normativa implementada.

**Ámbito de Aplicación** Con la aplicación de la presente política se pretende mejorar las siguientes debilidades:

- ❖ Debilidad en la coordinación del proceso de producción normativa y la articulación de acciones **dirigidas** a garantizar la mejora de la producción normativa.
- ❖ Las prácticas de consulta y transparencia asociadas al proceso de producción normativa son insuficientes para garantizar su calidad.

Para el éxito de la Política de Mejora Normativa es determinante contar con el apoyo del equipo de alto nivel, que promueva la mejora continua en la producción normativa del Canal.

## 5. ESTRATEGIAS DE MEJORA NORMATIVA

Telemedellín define las siguientes estrategias, las cuales, atienden a las necesidades reales de la entidad, respetando la austeridad no incurriendo en gastos excesivos para lograr el cumplimiento de la misión institucional.

<b>ELEMENTO NORMATIVO</b>	<b>ACCIÓN POR REALIZAR</b>
<b>DISEÑO DE LA NORMA AL INTERIOR DE LA ALCALDÍA</b>	Para Consolidar los manuales o instructivos internos que recopile la normatividad y las instancias o direcciones responsables de dar cumplimiento a lo establecido; se recomienda la revisión detallada de la existencia física y digital de todos los actos administrativos, la clasificación de los mismos, sectorizando por direcciones, publicación y entrega detallada de la normatividad que las regula, reglamenta, creando rutas de trabajo, formulación de procesos y procedimientos y principalmente mecanismos de cumplimiento y control de lo establecido en la normatividad del Canal
<b>PUBLICIDAD Y ACCESO A NORMATIVIDAD EN WEB</b>	Telemedellín, viene cumpliendo con los lineamientos de la Ley de transparencia, dando publicación a los actos administrativos relevantes y trascendentales en su organización jurídica, sin embargo, se debe fortalecer con la formulación de procesos y procedimientos transversales de publicación y seguimiento a los actos administrativos

<b>ELEMENTO NORMATIVO</b>	<b>ACCIÓN POR REALIZAR</b>
<b>ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA NORMATIVIDAD</b>	Telemedellín deberá realizar procesos de verificación y revisión de la normatividad generada acompañados del área de calidad, así mismo las diferentes direcciones en conjunto con el Secretario General, tienen la responsabilidad de revisar todo acto administrativo que firme el (la) gerente; Sin embargo, previo a cualquier proceso; se debe realizar revisión del procedimiento, del diseño de formato con espacios de calidad que permita encasillar el lugar de las firmas de quienes validan la normatividad, verificar los controles y principalmente estandarizar procesos, procedimientos y fortalecimiento de controles.
<b>CAPACITACIÓN A LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN MEJORA NORMATIVA Y RETROALIMENTACIÓN A CONTRATISTAS Y COLABORADORES</b>	La Jefatura de Gestión Humana, deberá incluir en el Plan de capacitación la mejora normativa, y con ello la transferencia de conocimiento a los contratistas y colaboradores del Canal.

**6. COMUNICACIÓN**

La Secretaría General y las direcciones del Canal tienen el deber de divulgar la política y también de implementarla.

**7. SEGUIMIENTO**

A través del cualquiera de los miembros de la Secretaría General, se podrá solicitar a las direcciones sobre el avance y estado en el cumplimiento de las políticas de mejora normativa en cada una de ellas.