

# Política de manejo de información y datos personales Ley 1581 de 2012–Decreto 1377 de 2013

## 1. Objeto.

Este documento establece la política de manejo de información y datos personales de la sociedad Mitsubishi Electric de Colombia Ltda. (en adelante “MELCOL” o la “Compañía”), con el fin de garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, los cuales tienen por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

## 2. Alcance.

Las políticas y procedimientos contenidos en este Documento, serán aplicables a los datos de carácter personal, registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por parte de MELCOL.

Estas políticas son de carácter obligatorio para MELCOL en calidad de responsable del Tratamiento de datos, así como para los encargados que realizan el tratamiento de datos personales por cuenta de la Compañía.

Tanto el responsable como los encargados deben salvaguardar la seguridad de las bases de datos que contengan datos personales y guardar la confidencialidad respecto del Tratamiento.

## 3. Definiciones.

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

3.2. Base de Datos Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

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

3.4. 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.

3.5. 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;

3.6. Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

3.7. Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

3.8. Consultas: Solicitud de la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos usada por MELCOL, sobre la cual tiene la obligación de suministrar al titular o sus causahabientes, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

3.9. Reclamos: Solicitud de corrección, actualización o supresión de la información contenida en una base de datos usada por MELCOL, o solicitud por presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, realizada por el Titular o sus causahabientes.

3.10. 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.

#### **4. Principios para el tratamiento de datos personales.**

4.1. Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen;

4.2. Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;

4.3. Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

4.4. Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

4.5. Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

4.6. Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas que autorice 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.

4.7. Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, 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.

4.8. Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas.

## **5. Datos sensibles.**

Son los 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.

Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

5.1. El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.

5.2. El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.

5.3. El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusiva mente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.

5.4. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

5.5. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

En el Tratamiento de datos personales sensibles, cuando dicho Tratamiento sea posible conforme a las excepciones citadas anteriormente contenidas en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, deberán cumplirse las siguientes obligaciones:

5.5.1. Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.

5.5.2. Informar al Titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección d cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.

Derechos de los niños, niñas y adolescentes:

En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

## **6. Deberes de MELCOL como responsable del tratamiento.**

- 6.1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas Data;
- 6.2. Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- 6.3. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- 6.4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- 6.5. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, Completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- 6.6. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- 6.7. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- 6.8. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado;
- 6.9. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- 6.10. Tramitar las consultas y reclamos formulados;
- 6.11. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- 6.12. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- 6.13. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- 6.14. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **7. Deberes del Encargado del Tratamiento de datos.**

- 7.1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- 7.2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 7.3. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.

- 7.4. Actualizar la información reportada por MELCOL dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- 7.5. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares.
- 7.6. Adoptar un manual interno de procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y la presente política y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares de datos.
- 7.7. Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite”.
- 7.8. Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- 7.9. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- 7.10. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- 7.11. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y exista n riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- 7.12. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- 7.13. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
- 7.14. Guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los datos personales.

## **8. Nombre y finalidad de las bases de datos.**

### 8.1. Nombres:

- 8.1.1. Base de datos de clientes.
- 8.1.2. Base de datos de proveedores.

### 8.2. Finalidades

- 8.2.1. Estudiar y atender la(s) solicitudes de servicios que solicite en cualquier tiempo, ejercer su derecho de conocer de manera suficiente al cliente/proveedor con quien se propone entablar relaciones, prestar/requerir servicios, y valorar el riesgo presente o futuro de las mismas relaciones y servicios.
- 8.2.2. Prestar los servicios que de la(s) misma(s) solicitudes pudieran originarse y cumplir con las normas y jurisprudencia vigente aplicable.
- 8.2.3. Ofrecer servicios comerciales de compra de suministro, servicios, venta y mantenimiento de equipos Mitsubishi Electric, así como realizar campañas de promoción, beneficencia o servicio social o en conjunto con terceros.
- 8.2.4. Atender las necesidades de servicio, técnicas, operativas, de riesgo o de seguridad que pudieran ser razonablemente aplicables.

## 9. Prohibiciones.

9.1. No podrán realizarse tratamientos de datos personales incompatibles con la finalidad autorizada por el titular o por la ley, a menos que se cuente con el consentimiento inequívoco del titular.

9.2. No podrá efectuarse el tratamiento de datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, o de aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

9.3. 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.

9.4. Se prohíbe el tratamiento de datos sensibles excepto cuando el titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, cuando el tratamiento de los datos sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado (en estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización), cuando el tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad, cuando el tratamiento se refiera a datos que el Titular haya hecho manifiestamente públicos o sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, cuando el tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica (En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares).

9.5. Se prohíbe el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

9.6. No podrán transferirse datos personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos, salvo que el titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia, se trate del Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el tratamiento del titular por razones de salud o higiene pública, se trate de transferencias bancarias o bursátiles, se trate de transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales, de transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el titular y el responsable del tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del titular, transferencias necesarias o legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

## 10. Derechos de los titulares

10.1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

10.2 Solicitar prueba de la autorización otorgada a MELCOL salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

10.3. Ser informado por MELCOL o por el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;

10.4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 De 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;

10.5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución;

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

Para hacer efectivos sus derechos, podrá:

Enviar una solicitud al correo electrónico [manejodedatos@melcol.com.co](mailto:manejodedatos@melcol.com.co)

Marcar la extensión 1440 en el número que corresponda a su ciudad: Bogotá-3267300, Medellín-451 5000, Cartagena-665 4203, Barranquilla-360 6990, Cali-667 0607, Pereira-325 1241 y Bucaramanga-643 3742.

Con el propósito de procesar su solicitud escrita/verbal le agradecemos enviar/tener los siguientes datos:

- Nombres y apellidos / Razón Social
- Tipo y número de documento de identificación (Cédula de ciudadanía o extranjería, o, NIT)
- Cargo / Ocupación
- Teléfonos fijos o celulares de contacto (ciudad)
- Correo electrónico
- Incluir en el asunto: Datos Personales

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. En caso de no recibir respuesta a 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.

## 11. Reclamos

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 de la ley de protección de datos Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante MELCOL o el Encargado del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

11.1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a MELCOL de Colombia Ltda., como mínimo con la siguiente información:

11.1.1. Nombre del proveedor responsable del Tratamiento o al encargado del Tratamiento.

11.1.2. Nombre del peticionario.

11.1.3. Número de identificación del peticionario.

11.1.4. Hechos en que se fundamenta la solicitud.

11.1.5. Objeto de la petición.

11.1.6. Dirección de envío de correspondencia.

11.1.7. Aportar los documentos que pretenda hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. 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.

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

11.3. 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.

## 12. Requisito de procedibilidad.

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

## 13. Medidas de seguridad.

MELCOL toma todas las precauciones razonables y medidas de índole técnico, administrativo y organizacional conducentes a garantizar la seguridad de los datos de carácter personal de los Titulares, principalmente aquellos destinados a impedir su alteración, pérdida y tratamiento o acceso no autorizado.





La aplicación de las medidas de seguridad tiene como fin procurar la conservación, confidencialidad, integridad, y disponibilidad de los datos.

#### **14. Modificaciones.**

Nos reservamos el derecho a efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones a esta Política. Sin embargo estas modificaciones estarán disponibles al público a través de los siguientes medios: anuncios visibles en los establecimientos comerciales, a través de nuestros sitios web, a través del último correo electrónico proporcionado por el cliente y proveedores de bienes o servicios o mediante aplicaciones en dispositivos móviles. En caso de que los cambios hagan referencia a las finalidades autorizadas, procederemos a obtener una nueva autorización por parte del titular.

#### **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS:**

Mitsubishi Electric de Colombia Ltda. en [www.MitsubishiElectric.com.co](http://www.MitsubishiElectric.com.co).

#### **ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS:**

Asistente Legal y de Recursos Humanos  
[manejodedatos@melcol.com.co](mailto:manejodedatos@melcol.com.co)

---

#### **ANTECEDENTES NORMATIVOS**

##### *Artículo 15 de la Constitución Política:*

*“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución”.*

##### *Artículo 20 de la Constitución Política*

*“Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura”.*