

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

Juan David Restrepo A.



Aprobado Por Representante Legal

Ramiro Abad Gómez



Revisado Por Gestor de Sistemas Integrados

Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

TABLA DE CONTENIDO

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	5
2. DISPOSICIONES GENERALES.....	5
2.1. OBJETIVO.....	5
2.2. MARCO JURÍDICO.....	6
2.3. DEFINICIONES.....	7
2.4. PRINCIPIOS.....	8
3. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN.....	10
4. DEBERES Y OBLIGACIONES A CARGO DE GRUPO FORMARTE S.A.S.....	11
4.1. DEBERES EN SU CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.....	11
4.2. DEBERES EN SU CALIDAD DE ENCARGADO.....	12
5. ÁREAS Y PROCEDIMIENTOS QUE IMPLICAN TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL.....	13
5.1. ÁREA DE COMPRAS.....	14
5.1.1. Funciones al interior del Grupo Formarte S.A.S.....	14
5.1.2. Canales de captura de la información.....	14
5.1.3. Tipo de información capturada.....	14
5.1.4. Finalidades o uso de la información.....	15
5.2. ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE Y ADMISIONES.....	15
5.2.1. Funciones al interior del Grupo Formarte S.A.S.....	15
5.2.2. Canales de captura de la información.....	16
5.2.3. Tipo de información capturada.....	17



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

5.2.4.	Finalidades o uso de la información.....	17
5.3.	ÁREA COMERCIAL.....	18
5.3.1.	Funciones al interior de la compañía.....	18
5.3.2.	Canales de captura de la información.....	18
5.3.3.	Tipo de información capturada.....	19
5.3.4.	Finalidades o uso de la información.....	19
5.4.	ÁREA ADMINISTRATIVA.....	19
5.4.1.	Funciones al interior de la compañía.....	19
5.4.2.	Canales de captura de la información.....	21
5.4.3.	Tipo de información capturada.....	22
5.4.4.	Finalidades o uso de la información.....	23
6.	AUTORIZACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LOS TITULARES.	24
6.1.	AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO	24
6.2.	DATOS RECOLECTADOS ANTES DE LA VIGENCIA DE ESTAS POLÍTICAS.....	25
6.3.	SITUACIONES QUE NO EXIGEN AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.	26
7.	ATENCIÓN DE PETICIONES, RECLAMOS Y CONSULTAS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.	26
7.1.	RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES -QRSF- DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.	26
7.2.	CANALES DE ATENCIÓN AL TITULAR Y PROCEDIMIENTOS.	27
7.2.1.	Línea telefónica:.....	27
7.2.2.	Personalmente – Buzón de Sugerencias:.....	28
7.2.3.	Correo Electrónico:	28



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

7.2.4. Aplicativo Página Web y Redes Sociales:	29
8. RIESGOS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.	29
8.1. RIESGOS TENTATIVOS.	29
8.1.1. Pérdida o desaparición de la información:	29
8.1.2. Uso indebido de la información:	30
8.2. SISTEMAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y COMPORTAMIENTOS TENDIENTES A DISMINUIR EL RIESGO.	30
9. MODIFICACIONES.....	33
10. IMPLEMENTACIÓN Y VIGENCIA.....	33



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

Nombre:	GRUPO FORMARTE S.A.S.
Domicilio:	Medellín, Antioquia, Colombia
Dirección:	Carrera 50 C # 64 39
Conmutador:	57 (4) 444 04 04
Sedes:	Bogotá, Manizales, Barranquilla, Bucaramanga y Cali
Página Web	www.formarte.edu.co

2. DISPOSICIONES GENERALES

2.1. OBJETIVO

El Grupo Formarte S.A.S, es una sociedad constituida con el objeto de prestar servicios educativos de carácter no formal en el marco legal de las empresas para el trabajo y el desarrollo humano, apuntando a estándares de alta calidad en varias ciudades de Colombia, permitiendo que niños, jóvenes y adultos accedan a nuevas y diferentes alternativas educativas que los prepare con herramientas importantes en su proceso de aprendizaje y desempeño profesional.

Así mismo, en desarrollo de su objeto social, el Grupo Formarte S.A.S, adelanta desde sus diferentes áreas y dependencias, procedimientos que implican la recolección,



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

almacenamiento y tratamiento de información personal tanto de estudiantes y docentes, como de proveedores, empleados y prestadores de servicio.

Por esta razón, y teniendo en cuenta que el derecho fundamental de Hábeas Data tiene consagración no sólo constitucional sino también legal, resulta urgente para la compañía la implementación de políticas de tratamiento de información personal que respondan adecuadamente al manejo de la información, y especialmente, que desarrolle las medidas de seguridad y custodia necesarias para garantizar este derecho constitucional, teniendo en cuenta además, que en razón de su objeto social, en algunas ocasiones, la información que reposa en los sistemas de información y bases de datos de la sociedad, puede clasificarse como información de tipo sensible, lo que incrementa la necesidad e importancia de la implementación de políticas de tratamiento de la información completas y ampliamente difundidas al interior de la empresa.

En atención a lo anterior, el Grupo Formarte S.A.S ha definido las políticas de tratamiento de la información, mismas que se aplicarán tanto en la sede o domicilio principal del Grupo Formarte S.A.S., así como en cada una de las sedes existentes y por existir.

2.2. MARCO JURÍDICO

En aras de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, se desarrollan estas Políticas de Tratamiento de la Información, las cuales están sustentadas en lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo que compiló los artículos del Decreto 1377 de 2013 y demás



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

normas relacionadas, sin perjuicio de las directrices entregadas por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre este tema.

2.3. DEFINICIONES

Conforme con lo establecido en el Artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 y el Artículo 2.2.2.25.1.3 del Decreto 1074 de 2015, se tendrán como términos y conceptos utilizados a lo largo del presente documento los siguientes:

- **Dato personal:** Información vinculada a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato público:** Información calificada como de acuerdo con la ley o la Constitución Política y que no sea semiprivado, privado o sensible. Por ejemplo, los datos relativos al estado civil, profesión u oficio de las personas. Pueden estar contenidos, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales.
- **Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación. Por ejemplo, los 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



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

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.

- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **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.

2.4. PRINCIPIOS

El Grupo Formarte S.A.S, adecuará el tratamiento de la información personal a que haya lugar, siguiendo en todos los casos los siguientes principios:

- **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** El tratamiento de información personal es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley que lo regule.



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

- **Principio de finalidad:** El tratamiento de la información personal debe responder a una finalidad específica y legal, la cual debe ser siempre informada al titular.
- **Principio de libertad:** El tratamiento de información sólo puede ejercerse una vez se cuente con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular.
- **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.
- **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular de la información. Los datos personales privados, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable.
- **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.
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales privados están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada la relación que sustentaba el tratamiento.



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

3. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 todo titular tendrá y podrá hacer exigibles los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o Encargados del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, o aquellos cuyo tratamiento no haya sido autorizado.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando dicha autorización no sea necesaria para el tratamiento.
- c. Ser informado por el responsable del tratamiento o el Encargado del tratamiento, 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 Ley 1581 de 2012 y las demás normas relacionadas.
- 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.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

La lista anterior debe entenderse de manera enunciativa y no limitativa, pues se entienden por Derechos del Titular, todos aquellos conferidos por la legislación colombiana y las normas internacionales de aplicación en el País.



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

4. DEBERES Y OBLIGACIONES A CARGO DE GRUPO FORMARTE S.A.S

De conformidad con lo establecido en el Artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, la compañía tiene a su cargo, como deberes y obligaciones las siguientes:

4.1. DEBERES EN SU CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

- a. Garantizar al titular, de manera permanente, el ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- c. Informar al titular acerca de la finalidad de la recolección de su información y los derechos que le asisten.
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f. Actualizar y rectificar la información, comunicando al Encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado.
- g. Suministrar al Encargado del tratamiento sólo datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
- h. Exigir al Encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- i. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- j. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de lo previsto en la ley 1581 de 2012.



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

- k. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- l. 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.
- m. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

4.2. DEBERES EN SU CALIDAD DE ENCARGADO.

Actualmente, el Grupo Formarte S.A.S, no actúa como Encargado del Tratamiento de Información Personal por cuenta de un tercero, sin embargo, en caso de que esto suceda, tendrá que cumplir siempre con los siguientes deberes:

- a. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos establecidos por la ley.
- d. Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la ley.
- f. Registrar en la base de datos las leyendas "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley;



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

- g. 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.
- h. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- i. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- j. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- k. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

5. ÁREAS Y PROCEDIMIENTOS QUE IMPLICAN TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL.

De acuerdo con la organización administrativa adoptada por el Grupo Formarte S.A.S, pueden identificarse dentro de cada una de sus diferentes áreas o dependencias, procedimientos que implican tratamiento de información personal de estudiantes, docentes, proveedores, empleados, aprendices y prestadores de servicio, para lo cual, se aplicarán las políticas de tratamiento de información personal adoptadas en el presente documento.



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

5.1. ÁREA DE COMPRAS.

5.1.1. Funciones al interior del Grupo Formarte S.A.S.

Dentro del área de compras de la institución, se adelanta la gestión de todos los trámites y procedimientos necesarios para la compra o suministro a los proveedores de los bienes y servicios que son necesarios para el adecuado desarrollo y ejecución del objeto social de la compañía.

5.1.2. Canales de captura de la información.

El tratamiento de la información personal que se lleva a cabo dentro del área de compras del Grupo Formarte S.A.S, consiste en la recolección de información básica de los proveedores con quién se adelanta algún tipo de negociación y posterior contratación. Así entonces, dicha recolección de información se lleva a cabo de manera general a través de correo electrónico, medio por el cual, los encargados que desempeñan sus labores dentro del área solicitan la información necesaria y los proveedores la suministran. De igual forma, aunque sólo en casos excepcionales, la información se solicita y suministra vía telefónica o personalmente, casos en los cuales se da igual cumplimiento a los requisitos necesarios y legales para la obtención de dicha información, procurando en la medida de lo posible garantizar la prueba de dicha autorización, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.2.25.2.5 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

5.1.3. Tipo de información capturada

La información solicitada por el área de compras del Grupo Formarte S.A.S., consiste en datos básicos de identificación y ubicación del proveedor, tales como nombre, dirección,



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

domicilio, correo electrónico y números telefónicos de contacto, así como un número de cuenta bancaria de la empresa o persona natural. Adicionalmente, se conservan como documentos de cada proveedor, certificados de existencia y representación y Registro Único Tributario, licencias de funcionamiento o habilitaciones cuando aplica, esto es, documentos que contienen datos de tipo socio- económico.

5.1.4. Finalidades o uso de la información

La información requerida por parte de área de compras, se solicita y receptiona en principio, con la finalidad de poder adelantar los trámites necesarios para las negociaciones y transacciones que se lleven a cabo entre la sociedad y los proveedores, así como para lo relativo a la creación y registro del proveedor dentro de la base de datos del Grupo Formarte S.A.S., lo cual es necesario no sólo para efectos contables, sino también para promover y facilitar futuras negociaciones y compras.

5.2. ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE Y ADMISIONES

5.2.1. Funciones al interior del Grupo Formarte S.A.S.

El área de servicio al cliente y de admisiones del Grupo Formarte S.A.S., se constituyen como las más determinantes en términos de tratamiento de información personal dentro de la compañía, toda vez que es a través de estas dependencias, donde se ofrecen al público todos los servicios que presta la sociedad, y por lo tanto, es de manera general, las dependencias o áreas donde en primera instancia, se tiene el primer contacto con el estudiante o usuario y por ende, donde se adquiere para el efecto, información de estos.



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

Dentro de estas áreas se utilizan diferentes herramientas o canales por medio de los cuales se origina el contacto con las personas interesadas en los servicios ofrecidos por la compañía, es así como a través de ferias estudiantiles, visitas a Instituciones Educativas o la herramienta *Call me back*, que está dispuesta en la página web de la compañía, entre otras, el Grupo Formarte realiza captación de información personal en aras de la adecuada prestación del portafolio de servicios ofrecido.

5.2.2. Canales de captura de la información.

La captación y tratamiento de información personal llevada a cabo por parte del área de servicio al cliente y admisiones, puede llevarse a cabo de diferentes maneras. En primer lugar, encontramos las visitas a Ferias Educativas a las que asiste el Grupo Formarte S.A.S, en donde a los estudiantes de las Instituciones vinculadas al evento y que muestran interés por alguno de los programas ofrecidos, se les solicitan datos básicos de identificación, tales como nombre, teléfono y correo electrónico.

Por otro lado, el Grupo Formarte S.A.S, cuenta con el Colegio Formarte, el cual se encuentra ubicado en la ciudad de Bogotá. En este caso, cuando hay una solicitud por parte de algún usuario para obtener información acerca del ingreso o de los requisitos para ingresar al Colegio a través del aplicativo "*Cómo podemos ayudarte*" dispuesto en la página web de la sociedad, se solicita información personal acerca del acudiente y el estudiante, que consisten en datos de identificación, ubicación y contacto. Lo antes expuesto aplica igualmente para los servicios de clases particulares, escuelas de idiomas e información general y matrículas en alguno de los programas ofrecidos por la compañía, servicios para los cuales, se han dispuesto diferentes aplicativos en la página web del



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

Grupo Formarte a través de los que se solicita información personal y se adelantan los procesos de preinscripción y matrícula.

De igual manera, adicional a los aplicativos dispuestos en la página de internet, el Grupo Formarte S.A.S. cuenta con un *Contact Center* donde se adelantan los mismos procedimientos de recolección de información arriba mencionados por vía telefónica, Q10, Formulario de Llamadas JUSAN y WhatsApp, cumpliendo en todo caso, con los requisitos en cuanto a autorización e información de finalidades entregada a los titulares. Así mismo, en el área de admisiones se atienden personalmente a los clientes o interesados y se capta información según el ítem 5.2.3, para los procesos de preinscripción y matrículas.

5.2.3. Tipo de información capturada.

La información solicitada por el área de servicio al cliente en cualquiera de las modalidades descritas puede consistir, de acuerdo con el servicio solicitado, en información general, de identificación, de ubicación o en datos con contenido socio- económico del titular.

5.2.4. Finalidades o uso de la información.

La información recolectada, a través de los canales o herramientas con que cuenta el área de servicio al cliente, se utiliza en primera medida, para efectos de contactar al cliente interesado en alguno de los servicios ofrecidos por la compañía y realizar ampliación de información o resolución de inquietudes que generen la concreción de ventas o celebración de contratos de prestación de los servicios que ofrece la empresa, así mismo, esta información se conserva en la base de datos de la compañía para la alimentación de



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

su propio archivo y el envío de información de interés, siempre que éste haya sido autorizado por el titular de la información previamente.

5.3. ÁREA COMERCIAL.

5.3.1. Funciones al interior de la compañía.

El área comercial del Grupo Formarte S.A.S., tiene a su cargo, la creación de vínculos comerciales y contractuales con entidades y clientes externos a la Institución y que pueden consistir en colegios, universidades, municipios o cualquier otra entidad de naturaleza pública o privada que requiera o necesite alguno de los servicios que ofrece el Grupo Formarte S.A.S.

5.3.2. Canales de captura de la información.

El tratamiento de la información en el área comercial consiste en la recolección de la información inicial y básica de los clientes externos. Así entonces, dicha recolección se hace de manera general a través de correo electrónico, medio por el cual, la persona encargada solicita la información necesaria y los clientes la suministran de vuelta. De igual forma, sólo en temas excepcionales, la información se solicita y suministra vía telefónica o personalmente, casos en los cuales se da igual cumplimiento a los requisitos necesarios y legales para la obtención de dicha información.



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

5.3.3. Tipo de información capturada.

La información solicitada por el área comercial del Grupo Formarte consiste en información general, esto es, datos de identificación como nombre, NIT y datos de contacto, como teléfonos, dirección y correo electrónico.

5.3.4. Finalidades o uso de la información.

La información solicitada por parte del área comercial se recolecta con la única finalidad de que el área a quién le corresponda, pueda contactarse y gestionar las ventas o acuerdos alcanzados con estos clientes o instituciones externas, materializándose así, el servicio contratado con el GRUPO FORMARTE S.A.S. Adicionalmente, la información recolectada en este punto del proceso se conserva en la base de datos de la compañía para la alimentación de su propio archivo y el envío de información de interés, siempre que éste haya sido autorizado por el titular de la información.

5.4. ÁREA ADMINISTRATIVA.

5.4.1. Funciones al interior de la compañía.

El área administrativa del Grupo Formarte S.A.S, está compuesta por las dependencias de recursos humanos, cartera, tesorería y contabilidad. Así entonces, desde el punto de vista de tratamiento de la información, pueden hacerse las siguientes precisiones:

- a. **Recursos Humanos.** En esta dependencia se adelanta todo el proceso de contratación de los empleados, aprendices y prestadores de servicios del Grupo



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

Formarte S.A.S. y donde, además, se tramitan y resuelven los asuntos y situaciones presentadas en ocasión de estos.

- b. **Cartera, Tesorería:** Las dependencias de cartera y tesorería de la compañía, desarrollan las funciones a su cargo de manera principal, con información previa y adecuadamente recolectada por otras áreas, tales como comercial, servicio al cliente o recursos humanos. Por lo tanto, desde esta dependencia, la recolección de información nueva o adicional de un titular puede presentarse de manera excepcional, caso en el cual, se aplican los procedimientos implementados por la compañía para el efecto y que se encuentran claramente desarrollados en estas políticas.
- c. **Contabilidad:** La labor contable de la compañía, fue contratada y es ejecutada por un tercero externo a la misma. Pese a que dicha labor no es propia del Grupo Formarte S.A.S, la compañía procedió con la verificación de la idoneidad del prestador de servicios contables elegido. Así entonces, previo al proceso de contratación, se encontró que el mismo, es una sociedad legalmente constituida, cuyo actuar ha estado siempre ceñido al respeto y garantía del derecho fundamental de HABEAS DATA, lo cual puede confirmarse en las cláusulas de confidencial suscritas entre las partes y las políticas de tratamiento de la información adoptadas e implementadas por la misma de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 y el DUR 1074 de 2015. Así mismo, es de aclarar, que el Grupo Formarte S.A.S., suministra información personal, tanto de proveedores, estudiantes, acudientes, docentes y empleados, y la cual ha sido previa y adecuadamente recolectada por el personal administrativo de la compañía,



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

para que, por cuenta de ésta, se adelanten las gestiones arriba descritas constituyéndose de este modo en encargado del tratamiento de la información personal.

5.4.2. Canales de captura de la información.

La recolección de información dentro de esta área se lleva a cabo de la siguiente manera:

- a. **Recursos Humanos:** La dependencia de Recursos Humanos, a la hora de solicitar la información y documentación necesaria para los procesos de contratación de la compañía, puede hacerlo a través de correo electrónico, vía telefónica o de manera personal, y de esta misma forma, la misma le es suministrada por parte del titular. Por otro lado, los documentos solicitados se entregan por parte del trabajador o prestador del servicio de manera física y/o magnética para efectos de verificación de información.
- b. **Cartera y Tesorería:** Pese a lo excepcional que resulta la recolección de información personal nueva o adicional de un titular, que no esté ya ingresada o actualizada dentro del sistema o base de datos, estas dependencias, en caso de requerirlo, están sujetas a las políticas de tratamiento de la información implementadas en la compañía por medio del presente manual. Así entonces, podrán utilizar como canales de captura de información, medios virtuales o personales según la necesidad.
- c. **Contabilidad:** La labor de recolección de información nueva o adicional de un titular, se presenta de manera excepcional por parte de la empresa que presta los servicios contables al Grupo Formarte S.A.S., caso en el cual, se aplicarán los



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

procedimientos implementados en las políticas de tratamiento de la información adoptadas por el Encargado del Tratamiento en cuanto a la autorización solicitada al titular de la información sujeta a tratamiento y la explicación completa y precisa del uso y finalidad de la misma, independientemente de la forma en que sea obtenida. Así entonces, podrán utilizar como canales de captura de información, medios virtuales o personales según la necesidad. Sin embargo, en caso de necesitarse información adicional para la labor contable, corresponde en primera instancia, al responsable del Tratamiento llevar a cabo la recolección de esta de acuerdo con las políticas acá adoptadas.

5.4.3. Tipo de información capturada.

- a. **Recursos Humanos:** La información solicitada por la dependencia de Recursos Humanos a los trabajadores y prestadores del servicio del GRUPO FORMARTE S.A.S, consiste en información general, de identificación, de ubicación y datos de contenido socio- económico.
- b. **Cartera y Tesorería:** La información adicional solicitada por alguna de estas dependencias, puede consistir, de acuerdo con la necesidad de cada una, en información general, de identificación, de ubicación, datos con contenido socio- económico y excepcionalmente en datos de naturaleza sensible (cuentas bancarias de algunos usuarios, proveedores, empleados; e información del estado de los créditos de quienes tomaron programas financiados con Grupo Formarte).
- c. **Contabilidad:** La información adicional solicitada para las gestiones contables de la compañía, puede consistir, de acuerdo con la necesidad, en información general, de



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

identificación, de ubicación, datos con contenido socio- económico y excepcionalmente de datos de naturaleza sensible.

5.4.4. Finalidades o uso de la información.

- a. **Recursos Humanos:** Las finalidades y el uso de la información de los trabajadores en esta dependencia se limita a lo siguiente:
 - Realizar todos los trámites relativos a la contratación laboral o como prestador de servicios, así como para la afiliación a la seguridad social: Riesgos Laborales (ARL), Caja de Compensación Familiar (CCF), Prestadora de Salud (EPS), Fondo de Pensión (FP), Fondo de Cesantías (FC).
 - Registro de la información en la base de datos de la compañía (Q10) para la alimentación de su propio archivo y el envío de información de interés, siempre que éste haya sido autorizado por el trabajador o el prestador del servicio.
 - Ser contactado en asuntos presentados en virtud de la relación laboral o contractual vigente.
 - Realizar el envío de información general o de interés, así como la inscripción a eventos con previo anuncio.
 - Conocer los antecedentes disciplinarios, fiscales y en la agremiación relacionada con su profesión.
- b. **Cartera y Tesorería:** Las finalidades para la recolección y tratamiento de información nueva o adicional de un titular llevado a cabo por alguna de estas dependencias puede variar de acuerdo con las funciones que cada una desarrolla



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

al interior de la compañía, para lo cual, estarán obligadas a informar de manera clara y precisa dichas finalidades a los titulares de la información.

- c. **Contabilidad:** Las finalidades para la recolección y tratamiento de información nueva o adicional de un titular llevado a cabo por el prestador de los servicios contables para el Grupo Formarte S.A.S, deberán estar siempre circunscritas a la ejecución de las labores contratadas, esto es, para efectos de adelantar la contabilidad encargada.

6. AUTORIZACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LOS TITULARES.

6.1. AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO

Todas las áreas y dependencias en las cuales se adelante cualquier tipo de trámite o procedimiento que incluya tratamiento de la información, independientemente de la forma como la misma sea obtenida o recolectada, la compañía se ciñe de manera estricta a lo dispuesto por la ley 1581 de 2012 y el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

Así entonces, la autorización para la recolección y posterior tratamiento de la información, se solicita a su titular a través de medio virtual, que es el canal de comunicación por excelencia utilizado por la empresa, esto es, a través de los aplicativos dispuestos en la página web del Grupo Formarte S.A.S., para cada caso, informándole de igual forma al titular, cuál es la necesidad de esa información y cuáles son los usos precisos que se le dará a la misma.



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

En cuanto a la captación de información que se lleva a cabo vía telefónica, WhatsApp o de manera personal y directa, los funcionarios de la compañía deberán, siempre y en cada uno de los casos, exponer previamente la necesidad de la información que se solicitará, las finalidades para las cuales se le dará uso a la misma y de la autorización requerida por su parte. Para efectos de la prueba de la autorización, el Grupo Formarte contará con la grabación y monitoreo de las llamadas recibidas, lo cual se constituye además como una medida de seguridad de la información de los titulares.

6.2. DATOS RECOLECTADOS ANTES DE LA VIGENCIA DE ESTAS POLÍTICAS

Para los datos personales recolectados antes de la vigencia de esta política, el Grupo Formarte S.A.S., solicitará, en los casos en que sea necesario, la autorización de los titulares de la información para efectos de continuar realizando tratamiento de sus datos, lo cual podrá hacerse haciendo uso de los medios de comunicación más efectivos para el efecto, tales como el envío masivo de circulares o avisos informativos a los titulares vía correo electrónico o personal, donde además de la obtención del consentimiento, se pondrán en conocimiento los derechos que como titulares tienen respecto al manejo y conservación de sus datos, y la existencia e implementación de las presentes políticas de tratamiento de información personal.

Si en el término de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la solicitud de autorización para continuar con el tratamiento de la información personal ya recolectada, el titular de la misma no ha contactado al Grupo Formarte S.A.S., para solicitar la supresión, actualización o modificación de su información, la compañía podrá continuar realizando el tratamiento de los datos contenidos en sus bases de datos para las finalidades



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

determinadas en cada área o dependencia en los términos del artículo 2.2.2.25.2.7 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

6.3. SITUACIONES QUE NO EXIGEN AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.

En términos del artículo 10 de la ley 1581 de 2012, no es necesario contar con la autorización del titular en los siguientes casos:

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

7. ATENCIÓN DE PETICIONES, RECLAMOS Y CONSULTAS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.

7.1. RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES -QRSF- DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.

El área encargada de la atención de PQRSFD de los titulares de la información es el área de servicio al cliente de la compañía bajo la supervisión de la Gestoría de Sistemas Integrados. Esta última es responsable de la administración de los canales de recolección



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

de información dispuestos de manera virtual a través de la página web de la sociedad y es quién direccionan las QRSF recibidas para su tratamiento desde Servicio al Cliente.

7.2. CANALES DE ATENCIÓN AL TITULAR Y PROCEDIMIENTOS.

En virtud de lo dispuesto en el numeral anterior, el Grupo Formarte S.A.S. cuenta con los siguientes canales o medios de atención a los titulares de la información:

7.2.1. Línea telefónica:

El titular de la información podrá comunicarse al número de contacto dispuesto para cada ciudad así:

- Medellín - (57-4) 448 33 55,
- Bogotá - (57- 1) 482 40 10,
- Manizales - (57 -6) 893 32 92,
- Barranquilla - (57 -5) 311 11 31,
- Bucaramanga - (57 -7) 691 71 91,
- Cali (57 - 2) 380 89 10.

Una vez recibida la llamada, ésta será transferida al área encargada de resolver PQRSFD relacionados con el tratamiento de información personal de los titulares.



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

7.2.2. Personalmente – Buzón de Sugerencias:

El titular de la información podrá presentarse directamente a las sedes del Grupo Formarte S.A.S. existentes en cada una de las ciudades, las cuales están ubicadas en las siguientes direcciones:

- Medellín, Carrera 50C # 64-39,
- Bogotá Calle 52 # 22-30,
- Manizales Carrera 23 # 48-25,
- Barranquilla Carrera 46 # 92-30, Local 201,
- Bucaramanga Carrera 32 # 56-18,
- Cali Av. Roosevelt # 34-64.

El titular será atendido en la recepción de cada sede, donde se recibirán las QRSF del titular, y se dará inmediato traslado al área de servicio al cliente, donde se dará respuesta a la misma, dentro del término legal por ley indicado, esto es, quince (15) días. Así mismo, en cada sede se ha dispuesto de un buzón de sugerencias que también es un canal de atención idóneo para el usuario o titular de la información.

7.2.3. Correo Electrónico:

El titular de la información podrá comunicarse a través del correo electrónico sgi@grupoformarte.edu.co a través del cual podrá exponer su inconformidad o consulta en relación con el manejo y tratamiento de la información, donde, una vez recibido el mismo, se dará trámite de respuesta en los términos mencionados en el numeral 7.2.2 de las presentes políticas.



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

7.2.4. Aplicativo Página Web y Redes Sociales:

El titular de la información podrá elevar quejas, peticiones o reclamos utilizando el aplicativo dispuesto en la página web del Grupo Formarte y denominado PQRSFD. Así mismo, el área encargada de manejo de medios y redes sociales, al momento de evidenciar una queja, reclamo o algún tipo de insatisfacción de alguno de los titulares, se encargará de dar pronta respuesta o traslado al área encargada según el caso.

8. RIESGOS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

8.1. RIESGOS TENTATIVOS.

Los riesgos identificados respecto al tratamiento de la información personal de los titulares ya sean estudiantes, docentes, trabajadores o prestadores de servicios dentro del Grupo Formarte S.A.S, se pueden resumir en dos:

8.1.1. Pérdida o desaparición de la información:

Este riesgo se presenta tanto en la información que se conserva de manera física o electrónica y puede concretarse en un daño tangible por situaciones como incendio o inundación para el caso de los archivos y documentos físicos, así como por daños o fallas del sistema o el servidor de la compañía como por situaciones de *hackeo* de estos y que no permitan la recuperación de la información, impidiendo el acceso y tratamiento de esta.



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

8.1.2. Uso indebido de la información:

Este riesgo se presenta también tanto en la información conservada de manera física, o electrónica de la empresa y puede concretarse por factores externos como las situaciones de *hackeo* del sistema o los servidores de la compañía con finalidades delictivas, o que van en contra del derecho de Habeas Data de su titular, así como por factores internos, como por ejemplo, el uso indebido de la información que maneja algún trabajador de la empresa y que va más allá de las funciones encomendadas a su cargo con las mismas finalidades enunciadas anteriormente.

8.2. SISTEMAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y COMPORTAMIENTOS TENDIENTES A DISMINUIR EL RIESGO.

Para evitar la concreción de alguno de los riesgos identificados anteriormente, o de otros que puedan presentarse, el Grupo Formarte S.A.S ha implementado una serie de medidas de seguridad que no se limitan, de manera exclusiva, a una adecuada protección de carácter tecnológico del sistema o su servidor, sino que se extiende a los procedimientos básicos y cotidianos que se desarrollan por las diferentes áreas y dependencias de manera cotidiana. Estas medidas de seguridad y comportamientos que favorecen la seguridad de la información personal pueden resumirse así:

- a. Todos los equipos utilizados por los trabajadores, prestadores del servicio, docentes o estudiantes de la empresa, cuentan con licencia activa y vigente de sistema de antivirus.
- b. El servidor de la base de datos Q10, la cual almacena más del 90% de la información personal de los titulares, es un servidor que se encuentra externo a las instalaciones



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

del Grupo Formarte S.A.S., y se encuentra ubicado en lugares óptimos con lo que se garantiza la existencia de fuentes redundantes y protección adicional para entrada y salida de la información (proxy). En relación con bases de datos como Ilimitada y HGi, pese a que estas cuentan con servidores que están ubicados dentro de las instalaciones de la empresa, las mismas cuentan con las mismas medidas de protección adicional de la información.

- c. La creación de una copia de seguridad de la información contenida en bases de datos internas como Ilimitada y HGi, se hace diariamente y se conserva en servidores tanto internos de la sociedad (sede principal) así como en otras sedes alrededor del país.
- d. El software de los equipos y computadores de la empresa, están controlados mediante herramienta como el Deep Freeze y las políticas del directorio activo. Así mismo, se encuentra bloqueada la escritura en estos dispositivos.
- e. Los dispositivos de entrada y salida en los equipos de la compañía se encuentran bloqueados, esto es, USB, DVD, CD, o similares, lo que impide el movimiento de información de manera indebida o prohibida.
- f. El perfil de usuario que se le otorga a cada uno de los trabajadores o prestadores del servicio de la sociedad está sometido a políticas de restricciones, por lo tanto, se encuentra configurado en cuanto al acceso de la información, lo cual varía de acuerdo con el área y a las necesidades de sus funciones.
- g. Todos los contratos laborales o de prestación de servicios incluyen cláusula de confidencialidad que impone un adecuado uso de la información a que se tiene acceso debido al cargo desempeñado o el servicio prestado. Para los contratos



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

celebrados con anterioridad a la vigencia de estas políticas, se procederá con la suscripción de otro sí en cada caso.

- h. El acceso al área de sistemas de la sociedad es restringido y está prohibido el ingreso sin autorización expresa, de funcionarios que desempeñen sus labores en áreas o dependencias diferentes, disminuyendo de esta forma, la exposición de los servidores y sistemas donde se soporta o conserva la información personal de los titulares.
- i. Existe como política implementada, el mantenimiento de los cajones bajo llave y el evitar dejar documentos con información importante encima de mesas o escritorios, para evitar así la pérdida o exposición indebida de la información.
- j. Existen políticas de archivo dentro de las cuales, se incluye la de destrucción de documentos físicos una vez hayan sido debidamente digitalizados, con excepción de algunos documentos, que por su importancia y/o exigencias legales, deben ser conservados en formato físico por un tiempo determinado antes de proceder con su destrucción. De este procedimiento de destrucción y conservación de información, es responsable es la Gestoría De Sistemas Integrados. Las mencionadas políticas de manejo documental y de archivos físicos hacen parte integral de las presentes políticas de tratamiento de información personal.
- k. El Grupo Formarte S.A.S., cuenta con un sistema de gestión de calidad completo, dentro del cual, se incluyen procedimientos tendientes a garantizar una adecuada gestión de datos personales y control de riesgos.



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

9. MODIFICACIONES

Toda modificación a las presentes políticas, se traten o no de modificaciones de carácter sustancial, implicarán la respectiva difusión y capacitación por parte del área encargada.

10. IMPLEMENTACIÓN Y VIGENCIA.

Las presentes Políticas de Tratamiento de la información, empezarán a regir a partir del mes de septiembre del año 2016, una vez se haya informado de su adopción tanto a los estudiantes, docentes, trabajadores, proveedores y prestadores de servicios de la compañía como titulares de la información personal que se manipula y conserva, lo cual se realizará a través del envío de comunicaciones masivas y capacitaciones organizadas con la intención de crear un ambiente de respeto y cuidado por la información personal sujeta a tratamiento en todas y cada una de las áreas que componen la estructura administrativa del Grupo Formarte S.A.S., asunto que resulta indispensable para hacer posible la correcta ejecución de su objeto social como prestadora de servicios educativos.



Manual Interno De Políticas Y Procedimientos Para El Tratamiento De Datos Personales

CONTROL DE CAMBIOS

Versión 1
16 de abril de 2015

Primera edición del documento

Versión 2
26 de octubre de 2019

Actualización general del marco legal y adaptación a los cambios documentales y procedimentales del SGC; cambio de nombre, antes: políticas internas de tratamiento de la información personal.

