



# MANUAL Y LINEAMIENTOS DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Cámara de Comercio de Ipiales

Septiembre 2022

## Contenido

1. Objeto .....	8
2. Alcance .....	9
3. Marco Normativo .....	10
4. Principios aplicables al Tratamiento De Datos .....	13
5. Disposiciones generales para la obtención de la Autorización .....	15
5.1. Aviso de Privacidad.....	16
5.1.1 Definición y contenido del Aviso de Privacidad .....	16
5.1.2 Medios de difusión del Aviso de Privacidad .....	16
5.1.2.1 Publicación del Aviso de Privacidad en Portal Web .....	16
5.1.2.2 Publicación del Aviso de Privacidad en Formulario web.....	18
5.1.2.3 Publicación del Aviso de Privacidad en Formato Físico.....	19
5.2 Política de Protección de Datos Personales.....	20
5.2.1 Definición de la Política de Protección de Datos Personales .....	20
5.2.2 Contenido y Actualización de la Política de Protección de Datos Personales .....	20
5.2.3. Medios de Difusión de la Política de Protección de Datos Personales .....	20
5.3 Autorización y Consentimiento .....	21
5.3.1 Autorización y Consentimiento en Formularios Web .....	21
5.3.2 Autorización en formatos físicos .....	22
5.3.2.1. Autorización de Tratamiento de Datos en formatos impresos para vinculación a eventos.....	23
5.3.2.2. Autorización de Tratamiento de Datos en formatos para listas de asistencia o Registro .....	23
5.3.2.3. Autorización de Tratamiento de Datos en formatos para solicitud de cotización o compras.....	24
5.3.3. Autorización de Tratamiento de Datos en web a través de uso de cookies .....	24
5.4 Autorización en la toma de imagen (video y fotografías) .....	27
5.4.1. Contextualización de los SV: .....	27
5.4.2. Tratamiento de Imágenes.....	27
5.4.3. Responsable del Tratamiento .....	27
5.4.4. Autorización para el Tratamiento .....	28
5.4.5. Finalidad del SV .....	29
5.3.6. SV en vía pública.....	29
5.3.7. Tratamiento de imágenes de Niños, Niñas y Adolescentes .....	29

5.3.2 Autorización para transmitir eventos .....	29
5.4 Autorización en la captura de registros biométricos .....	30
5.4.1. Captura de Datos Biométricos .....	30
5.4.2 Aviso de Privacidad para los usuarios de los Registros Públicos .....	31
5.4.3 Autorización de usuarios de los Registros a cargo de la Cámara de Comercio .....	32
5.4.4 Aviso de Privacidad para el Talento Humano .....	33
5.4.5 Autorización del Talento Humano .....	34
5.5. Manejo de información en correo electrónico institucional .....	35
5.5.1. Definiciones.....	35
5.5.2. Política de Uso de Correo Electrónico .....	36
6. Gobierno en la Protección de Datos Personales.....	37
6.1. Introducción .....	37
6.2. Panorama .....	37
6.3. Obligación legal de proveer la Seguridad de la Información .....	38
6.4. Definición y amenazas de la seguridad de la información .....	38
6.5. Seguridad de la información dentro de la Racionalidad Corporativa .....	39
6.6. ¿Por qué la seguridad de la información debe ser un tema de gobierno corporativo? .....	39
6.7. NTC ISO 27001.....	40
6.8. Compatibilidad con otros Sistemas de Gestión .....	40
6.9. Identificación de Riesgos de la seguridad de la Información .....	40
6.9.1. Metodología de análisis.....	41
6.9.2. Valoración cualitativa de los Riesgos .....	41
6.9.3. Activos Vinculados al Riesgo.....	45
6.9.4. Valoración Cuantitativa de los riesgos .....	46
6.9.4.1. Frecuencia del Riesgo .....	46
6.9.4.2. Impacto del Riesgo .....	47
6.9.4.3. Respuesta al Riesgo .....	48
6.9.4.4. Matriz de Riesgos asociados a la Seguridad de la Información.....	49
7. Acreditación del principio de la responsabilidad demostrada (“ <i>accountability</i> ”) y el relacionamiento con terceros .....	50
7.1. Introducción .....	50
7.2. Consideraciones preliminares .....	50
7.2.1. Qué es la Responsabilidad Demostrada o Accountability.....	50

7.3. Fundamentos Básicos.....	52
7.3.1. Desarrollo de un Programa integral de Gestión de Datos Personales .....	52
7.3.1. Compromisos de la Cámara de Comercio de Ipiales.....	54
7.3.1.1. Desde la Alta Dirección.....	54
7.3.1.2. Oficial de Protección de Datos Personales .....	55
7.3.1.3. Funciones del Oficial de Protección de Datos Personales.....	55
7.3.1.4. Responsabilidades y facultades del Oficial de Protección de Datos Personales .....	56
7.3.2. Controles del Programa .....	56
7.3.2.1. Procedimientos Operacionales.....	56
7.3.2.2. Inventario de las Bases de Datos con información personal. ....	56
7.3.2.3. Políticas .....	57
7.3.2.4. Sistema de Administración de los riesgos asociados al tratamiento de Datos Personales .....	57
7.3.2.5. Requisitos de Formación y Educación .....	58
7.3.2.6. Protocolos de Respuesta de Violación y Manejo de Incidentes.....	58
7.3.2.7. Gestión de los encargados del tratamiento en las transmisiones internacionales de datos personales. ....	59
7.3.2.8. Comunicación Externa .....	59
7.4. Evaluación y Revisión continua .....	60
7.4.1. Plan de Supervisión y revisión .....	60
7.4.2. Evaluación y revisión de los controles del programa .....	60
7.5. Demostración del Cumplimiento.....	60
8. Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos .....	62
8.1. Justificación .....	62
8.2. Objetivos .....	62
8.3. Definiciones.....	62
8.4. Sistema de PQRS .....	63
8.4.1. Infraestructura Física .....	63
8.4.1.1. Ubicación Geográfica.....	63
8.4.2. Talento Humano .....	63
8.4.3. Aspectos administrativos del sistema.....	64
8.4.4. Características del Sistema .....	64
8.5. Procedimiento Para Las PQRS Recibidas .....	64

8.5.1. Canales .....	64
8.5.2. Buzón de Sugerencias.....	65
8.5.3. Responsabilidad en el Trámite de las PQRS.....	66
8.5.3.1. Contenido .....	66
8.5.3.2. Términos para resolver.....	67
8.5.3.3. Notificación .....	67
8.5.4. Documentos que reposan en los expedientes de los registros públicos a cargo de las Cámaras de Comercio y expedición de copias de los mismos. ....	67
8.5.4.1. Consulta de documentos.....	67
8.5.4.2. Expedición de copias. ....	68
8.5.5. El derecho a la formulación de consultas. ....	68
8.5.5.1. Consultas cuya respuesta es obligatoria.....	68
8.5.5.2. Plazo para responder consultas.....	68
9. Iniciativas que implican el tratamiento de datos personales y análisis de impacto de privacidad .....	69
9.1. Estudios Económicos .....	69
9.2. Mercados Competitivos .....	69
9.3. Consultorías.....	69
9.4. Impulso Empresarial y Competitividad .....	70
9.5. Instituto Técnico de Capacitación Empresarial.....	70
9.6. Costumbre Mercantil .....	70
10. Trámite de solicitudes de conceptos o análisis de impacto de privacidad .....	72
11. Programa de sensibilización y capacitación.....	73
11.1. Justificación .....	73
11.2. Diagnóstico DOFA.....	73
11.3. Objetivos Planteados.....	74
11.4. Objetivos Específicos .....	74
11.5. Temas para la Sensibilización .....	74
11.6. Programas para la Capacitación .....	75
11.7. Incorporación al Plan Institucional de Capacitaciones - PIC .....	77
12. Verificación del cumplimiento de las disposiciones sobre datos personales.....	78
13. Vigencia y Derogatoria .....	79

## Índice de Ilustraciones

<i>Ilustración 1 Aviso de Privacidad Portal Web</i>	16
<i>Ilustración 2 Aviso de Privacidad - Formulario web</i>	19
<i>Ilustración 3 Aviso de Privacidad - Formato Físico</i>	19
<i>Ilustración 4 Coletilla Legal - Formulario web</i>	21
<i>Ilustración 5 Consentimiento Informado - Formulario web</i>	22
<i>Ilustración 6 Ejemplo de Formulario web con aviso de privacidad</i>	22
<i>Ilustración 7 Texto legal para adicionar a Formulario Impreso</i>	23
<i>Ilustración 8 Texto legal para adicionar a formatos de asistencia impresos</i>	23
<i>Ilustración 9 Texto legal para adicionar a formatos de cotización o compras</i>	24
<i>Ilustración 10 Texto legal para ventana pop-up de cookies</i>	25
<i>Ilustración 11 Aviso de uso de cookies web</i>	25
<i>Ilustración 12 Aviso de configuración de cookies</i>	25
<i>Ilustración 13 Aviso de Privacidad para Sistema de Videovigilancia</i>	28
<i>Ilustración 14 Aviso de Captura de Datos biométricos</i>	31
<i>Ilustración 15 Autorización para recolección y tratamiento de Datos Biométricos</i>	32
<i>Ilustración 16 Texto Legal para capturar datos biométricos en contratos laborales</i>	34
<i>Ilustración 17 Ubicación Sede Principal</i>	63
<i>Ilustración 18 Ubicación Sede Mistares</i>	63

### Índice de Tablas

<i>Tabla 1 - Descripción de los Riesgos</i>	42
<i>Tabla 2 - Nivel de Afectación del Activo</i>	46
<i>Tabla 3 - Frecuencia del Riesgo</i>	47
<i>Tabla 4 - Impacto del Riesgo</i>	48
<i>Tabla 5 - Respuesta al Riesgo</i>	49

COPIA NO CONTROLADA

## 1. Objeto

El presente manual tiene como objeto principal, establecer las directrices y procedimientos a seguir para lograr el cumplimiento del régimen de Protección de Datos personales y privacidad de la Cámara de Comercio de Ipiales, así como su seguimiento, evaluación y mejora continua; en estricta aplicación de lo contenido en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas concordantes.

COPIA NO CONTROLADA

## 2. Alcance

El presente manual se aplica para todas las dependencias de la Cámara de Comercio de Ipiales, para dar cumplimiento a la normatividad que rige la Protección de Datos Personales y Privacidad, especialmente en lo contenido en la Ley 1581 de 2012 y para las actividades que ella desarrolle y en especial:

- En ejercicio de las funciones legales, consagradas en el artículo 86 del Código de Comercio y normas complementarias;
- En la prestación de servicios de valor agregado en relación con la información que gestiona de sus grupos de interés y especialmente de la proveniente de los registros públicos que administra;
- En el cumplimiento de las obligaciones legales que involucren datos personales de sus grupos de interés y en el cumplimiento de las obligaciones derivadas de las relaciones contractuales existentes con sus grupos de interés.
- En la gestión comercial y relacionamiento con sus grupos de interés;

En las anteriores situaciones, la Cámara de Comercio de Ipiales tiene el rol de Responsable del Tratamiento de los Datos Personales, asumiendo el compromiso del uso adecuado y apto de la información a su cargo, articulando procesos y actividades alineadas con el marco normativo aplicable.

### 3. Marco Normativo

La Cámara de Comercio de Ipiales, trabajó en recopilar el marco normativo que rige el propósito de nuestra institución, sus actividades misionales y complementarias y en especial, con miras a establecer un adecuado uso y tratamiento de los datos personales consignados en este ejercicio.

Para lo anterior, se ha identificado el siguiente marco normativo que se articula así:

- I. Frente a las disposiciones de protección de los datos personales, su confidencialidad y los derechos de los titulares.

**Constitución Política de 1991:** En su artículo 15 la Constitución establece lo siguiente: “(...) *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 (...)*”.

**Ley 1266 de 2008:** Por la cual se dictan disposiciones generales del habeas 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 provenientes de terceros países, y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1581 de 2012:** Por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales.

**Decreto Único 1074 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.

**Circular Externa 005 de 2017** de la Superintendencia de Industria y Comercio: Por la cual se fijan estándares de un nivel adecuado de protección en el país receptor de la información personal.

- II. Frente a las Funciones de las Cámaras de Comercio asignadas por virtud de disposiciones legales y reglamentarias.

**Decreto 410 de 1971:** Por el cual se expide el Código de Comercio. Como personas jurídicas de derecho privado cumplen por delegación legal algunas funciones públicas como es el caso de los registros públicos: mercantil, proponentes y entidades sin ánimo de lucro, carácter privado que no pierden por el hecho de que hayan recibido el encargo de cumplirlas. Estas funciones son expresamente señaladas en la ley y han de cumplirse en la forma taxativa señalada en los ordenamientos que las consagran y las regulan, en consecuencia sus funciones regladas y las Cámaras solo actúan conforme a dichas reglas.

Pero desarrollan también funciones privadas, cuyo cumplimiento y desarrollo no está sometido a pautas o reglas determinadas en el mismo ordenamiento legal que las establece.

“(...)”

**Artículo 86.** *Las Cámaras de Comercio ejercerán las siguientes funciones:*

1. *Servir de órgano de los intereses generales del comercio ante el gobierno y los comerciantes mismos;*

2. Adelantar investigaciones económicas sobre aspectos o ramos específicos del comercio interior y exterior y formular recomendaciones a los organismos estatales y semioficiales encargados de la ejecución de los planes respectivos;
3. Llevar el registro mercantil y certificar sobre los actos y documentos en él inscritos, como se prevé en este código;
4. Dar noticia en sus boletines u órganos de publicidad de las inscripciones hechas en el registro mercantil y de toda modificación, cancelación o alteración que se haga de dichas inscripciones;
5. Recopilar las costumbres mercantiles de los lugares correspondientes a su jurisdicción y certificar sobre la existencia de las recopiladas;
6. Designar el árbitro o los árbitros o los amigables componedores cuando los particulares se lo soliciten;
7. Servir de tribunales de arbitramento para resolver las diferencias que les defieran los contratantes, en cuyo caso el tribunal se integrará por todos los miembros de la junta;
8. Prestar sus buenos oficios a los comerciantes para hacer arreglos entre acreedores y deudores, como amigables componedores;
9. Organizar exposiciones y conferencias, editar o imprimir estudios o informes relacionados con sus objetivos;
10. Dictar su reglamento interno que deberá ser aprobado por el Superintendente de Industria y Comercio
11. Rendir en el mes de enero de cada año un informe o memoria al Superintendente de Industria y Comercio acerca de las labores realizadas en el año anterior y su concepto sobre la situación económica de sus respectivas zonas, así como el detalle de sus ingresos y egresos, y
12. Las demás que les atribuyan las leyes y el Gobierno Nacional.

(...)"

**Decreto 2131 de 1990:** "Por el cual se adiciona el Decreto 1376 de 1986 en cuanto se refiere a arrendamiento de bienes inmuebles destinados a los despachos judiciales y otras oficinas públicas".

**Ley 80 de 1993:** Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.

**Decreto-Ley 2150 de 1995:** Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

**Ley 222 de 1995:** Por la cual se modifica el Libro II del Código de Comercio, se expide un nuevo régimen de procesos concursales y se dictan otras disposiciones.

**Ley 550 de 1999:** Por la cual se establece un régimen que promueva y facilite la reactivación empresarial y la reestructuración de los entes territoriales para asegurar la función social de las empresas y lograr el desarrollo armónico de las regiones y se dictan disposiciones para armonizar el régimen legal vigente con las normas de esta ley.

**Ley 590 de 2000:** "Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa".

**Ley 643 de 2001:** "Por la cual se fija el régimen propio del monopolio rentístico de juegos de suerte y azar."

**Ley 788 de 2002:** Por la cual se expiden normas en materia tributaria y penal del orden nacional y territorial; y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 898 de 2002:** Por el cual se reglamenta el Título VI del Libro Primero del Código de Comercio y se dictan otras disposiciones reglamentarias.

### **Ley 828 del 2003**

Artículo 9o. Registro único de proponentes. Para realizar la inscripción, modificación, actualización o renovación del registro único de proponentes, las Cámaras de Comercio deberán exigir prueba del cumplimiento de las obligaciones parafiscales. Las personas jurídicas probarán su cumplimiento mediante certificación expedida por el revisor fiscal o en su defecto por el representante legal; las personas naturales mediante declaración juramentada. En caso de que la información no corresponda a la realidad, Cámara de Comercio de IpiALES de la Protección Social o la Superintendencia Nacional de Salud impondrá una multa de diez (10) a treinta (30) salarios mínimos legales vigentes al revisor fiscal o representante legal firmante sin perjuicio del pago que deban hacer por los aportes quo adeuden. El valor de la multa en lo que respecta al Sistema General de Seguridad Social en Salud será destinado a Subcuenta de Solidaridad del Fondo de Solidaridad y Garantía.

### **FUNCIÓN DE ACTUAR COMO COMISIONADOS EN DILIGENCIAS DE REMATE**

**Ley 794 del 2003:** "Por la cual se expiden normas para el Control a la Evasión del Sistema de Seguridad Social".

**Ley 850 del 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas

**Ley 863 del 2003:** Por la cual se establecen normas tributarias, aduaneras, fiscales y de control para estimular el crecimiento económico y el saneamiento de las finanzas públicas.

**Ley 905 de 2004:** Por medio de la cual se modifica la Ley 590 de 2000 sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 1286 del 2005:** Por el cual se establecen normas sobre la participación de los padres de familia en el mejoramiento de los procesos educativos de los establecimientos oficiales y privados, y se adoptan otras disposiciones.

**Circular Única:** Expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, Título VIII.

#### 4. Principios aplicables al Tratamiento De Datos

La Cámara de Comercio de Ipiales, asume con compromiso el uso y tratamiento adecuado de la información y los datos personales que recopile a través de sus diferentes canales y en ejercicio de sus diferentes funciones.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4º de la Ley 1581 de 2012, el uso y tratamiento de los datos personales se regirá por los siguientes principios:

**Principio de Legalidad:** Durante el proceso de tratamiento de los datos personales, inclusive, su captura, almacenamiento y eliminación, debe garantizarse el cumplimiento del marco normativo y las disposiciones reglamentarias que lo desarrollen.

**Principio de Finalidad:** El tratamiento de los datos, debe obedecer a una finalidad legítima, de acuerdo con la constitución y la Ley, por lo que todos los datos personales recopilados y almacenados en el ejercicio de las funciones de la Cámara de Comercio de Ipiales, atienden la finalidad específica conforme al tratamiento que se le dará a la información, la cual se dará a conocer en todo momento al titular para dejar constancia de su aceptación o rechazo.

**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. En ese sentido, la Cámara de Comercio de Ipiales, admite que la recolección, almacenamiento y tratamiento de los datos personales sólo puede realizarse con la autorización previa y expresa del titular, quien debe ser informado sobre el tratamiento que se les dará a sus datos personales. Está prohibido para la Cámara de Comercio de Ipiales o cualquiera de sus funcionarios y colaboradores, la divulgación de los datos personales que recopile, sin la previa autorización, o sin una disposición legal que lo habilite para ello.

**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; La Cámara de Comercio de Ipiales promoverá que la información y datos personales que recopile y de los cuales haga un tratamiento, sean veraces, exactos, completos y actualizados.

**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. La Cámara de Comercio de Ipiales, garantizará que los titulares de datos personales, puedan tener acceso y consultar en cualquier momento la información que fue recopilada, así como el uso y tratamiento dado a éstos.

**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 contenidas en la Ley 1581 de 2012 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 presente 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.

**Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por la Cámara de Comercio de IPIALES, 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. Para lo anterior, la Cámara de Comercio de IPIALES, garantizará el cumplimiento de los estándares que se incorporan al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

**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 presente ley y en los términos de la misma.

COPIA NO CONTROLADA

## 5. Disposiciones generales para la obtención de la Autorización

La Cámara de Comercio de Ipiales recolectará datos personales en desarrollo de sus actividades y deberá ceñirse a la Política de Protección de Datos Personales y la Política de privacidad, anexos e integrantes del presente manual, requiriendo para ello, el consentimiento previo, libre, expreso, inequívoco e informado de su Titular.

En consideración a que, inicialmente, La Cámara de Comercio de Ipiales recopila información de carácter público, en razón de su función registral, para todos los titulares de la Información y Datos Personales en todos los escenarios de captura de manera física y digital, se dispondrá los avisos de privacidad y el tratamiento al cual serán sometidos dichos datos, incluyendo la finalidad y sus derechos a ejercer como titular.

Teniendo en cuenta que la recopilación de datos puede hacerse tanto en las actividades registrales, como en la ejecución de los diferentes procesos internos y que las actividades pueden surtirse a través de medios digitales y electrónicos, la Cámara de Comercio de Ipiales, Garantizará que el titular de la información conozca y otorgue su autorización por el mismo canal de atención en el cual se está recibiendo o captando los datos.

Es de aclarar que le corresponde a la Cámara de Comercio de Ipiales, custodiar y garantizar la disponibilidad de las autorizaciones otorgadas para el tratamiento de datos personales, siendo documentos soportes exigidos por la Superintendencia de Industria y Comercio; las mismas que pueden reposar por medios físicos, mensajes de datos, correos electrónicos, llamadas telefónicas y/o formularios web, que permitan conocer la trazabilidad sobre la aceptación del tratamiento.

## 5.1. Aviso de Privacidad

### 5.1.1 Definición y contenido del Aviso de Privacidad

De conformidad con lo dispuesto en el marco normativo del presente manual, el aviso de privacidad que se hará conocer a los titulares de los datos personales recopilados, y su consecuente aprobación, deberá contener los siguientes elementos:

- Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento.
- El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- Los derechos que le asisten al titular.
- Los mecanismos dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de Tratamiento de la información.
- En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de Tratamiento de información


### 5.1.2 Medios de difusión del Aviso de Privacidad

Serán los siguientes:

#### 5.1.2.1 Publicación del Aviso de Privacidad en Portal Web

Teniendo en cuenta que la Cámara de Comercio de Ipiales tiene habilitado un **portal web (página web)** con la posibilidad de acceder al portafolio de servicios empresariales, así como a conocer la oferta de servicios de valor agregado; se dispondrá en un apartado exclusivo para protección de datos personales el siguiente aviso de privacidad:

*Ilustración 1 Aviso de Privacidad Portal Web*



**AVISO DE PRIVACIDAD**

La Cámara de Comercio de Ipiales, entidad de derecho privado, de carácter corporativo, gremial y sin ánimo de lucro, con NIT No. 891.200.485-1, domicilio principal en la Carrera 11 No 15-28 de la Ciudad de Ipiales, Nariño, Colombia, Teléfono (602)7732465 / (602)7734247 y correo electrónico para efectos de ejercer los derechos aquí contenidos [protecciondedatos@ccipiales.org.co](mailto:protecciondedatos@ccipiales.org.co); en uso de sus atribuciones legales y constitucionales, pone en su conocimiento el presente AVISO DE PRIVACIDAD, donde usted encontrará los términos y condiciones en virtud de los cuales, se hará el tratamiento de sus datos personales.

## 1. Tratamiento y finalidad

La Cámara de Comercio de Ipiales podrá recopilar datos personales de diversos titulares, principalmente en ejercicio de sus funciones públicas asociadas con los Registros Públicos a su cargo, así como en desarrollo de las actividades privadas y, en garantía de los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad, podrá dar el tratamiento a los datos consignados, para permitir su recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y en general todo el tratamiento de la información, la cual tendrá las siguientes finalidades:

- Adelantar trámites y servicios registrales, en especial, los que se encuentran delegados en virtud de la Ley y que estén permitidos para el cumplimiento de sus objetivos misionales.
- Dar a conocer el portafolio de servicios empresariales y los servicios de valor agregado para sus grupos de interés.
- Dar respuesta a las diferentes comunicaciones dirigidas hacia la Cámara de Comercio de Ipiales, en especial las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- Informar sobre campañas, convenios, actividades, ferias y demás eventos que organice en cumplimiento de sus fines misionales y servicios de valor agregado.
- Promover el conocimiento y la participación ciudadana y en especial del sector comercial, en el marco de la gestión que adelante la Cámara de Comercio de Ipiales.
- Invitar a Comerciantes y demás integrantes de los Registros a su cargo, así como a sus grupos de interés a participar en las capacitaciones, cursos o seminarios organizados, ofertados y en los que participe la Cámara de Comercio de Ipiales.
- Para fines estadísticos o de estudios socioeconómicos y de costumbre mercantil, certificados y/o publicados por la Cámara de Comercio de Ipiales.
- Evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos en relación con los servicios y trámites ofrecidos y prestados por la Cámara de Comercio de Ipiales.
- Para ser tratados en las estrategias propias de la naturaleza gremial de la Cámara de Comercio de Ipiales, según lo establezca la Ley.
- Garantizar que los pagos se puedan hacer o recibir, en relación de cualquier vínculo contractual con y para la Cámara de Comercio de Ipiales.
- Celebrar contratos con proveedores y otros terceros.

La Cámara de Comercio de Ipiales, deja expresa constancia de que cuenta con los protocolos que garantizan el cumplimiento de los principios aplicables al tratamiento de datos personales, especialmente en garantía de su seguridad, confidencialidad y buen uso de acuerdo con la Ley 1581 de 2012; por lo que, si dentro de los formatos, formularios y demás documentos que se requieren diligenciar para el trámite o proceso que usted ha iniciado, se incluyeron datos personales que usted considere que no deban tener la connotación de **públicos**, o si su publicación afecta en alguna medida sus derechos a la privacidad, intimidad; puede solicitar su actualización, modificación, rectificación o supresión.

En razón de lo anterior; si como titular de los datos, usted considera que requiere elevar una solicitud relacionada con el tratamiento de datos de los cuales es responsable la Cámara de Comercio de Ipiales, puede hacerlo a través de cualquiera de nuestros canales de comunicación, en cualquiera de nuestras sedes, o a través de medios electrónicos.

2. Como titular de información tiene derecho a:

- a. Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- b. Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- c. Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- e. Sólo en los casos que sea procedente, podrá solicitar la supresión de los datos o revocar la autorización otorgada para su tratamiento. No aplica para los datos con carácter público, que integran los registros de los cuales tiene competencia la Cámara de Comercio (numeral 2 del artículo 3 del Decreto 1377 de 2013; Literal f) del Decreto 1377 de 2013: literal f) del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008)

3. Cambios en los avisos de privacidad y la Política de Tratamiento de Datos

Como titular de los datos personales consignados a la Cámara de Comercio de Ipiales, podrá consultar la vigencia del presente aviso y los cambios a los que pueda ser sometido en nuestra Política de Tratamiento de Datos, el cual estará publicado en el portal web institucional [www.ccipiales.org.co](http://www.ccipiales.org.co).

4. Solicitudes relacionadas con el Tratamiento de Datos

Si el titular de los datos personales desea realizar una consulta, reclamo o petición que esté directamente relacionada con el uso y tratamiento de datos de la Cámara de Comercio de Ipiales, podrá:

Ingresa al sitio web oficial de la Cámara de Comercio de Ipiales; en la sección PQRS, o haciendo clic en el siguiente enlace: <https://ccipiales.org.co/contactenos/>

Dirigir una comunicación al Oficial de Cumplimiento de la Política de Protección de Datos personales / Departamento Jurídico y de Registros Públicos de la Cámara de Comercio de Ipiales ubicada en la Carrera 11 No 15-28 de la Ciudad de Ipiales, Nariño, Colombia.

Escribir un correo electrónico: [protecciondedatos@ccipiales.org.co](mailto:protecciondedatos@ccipiales.org.co)

[www.ccipiales.org.co](http://www.ccipiales.org.co)

### 5.1.2.2 Publicación del Aviso de Privacidad en Formulario web

La Cámara de Comercio de Ipiales podrá utilizar herramientas intuitivas de captura de datos<sup>1</sup> en la nube, para el diligenciamiento de encuestas, registro y participación a eventos.

<sup>1</sup> Microsoft Forms®: <https://support.microsoft.com/es-es/office/-qu%C3%A9-es-microsoft-forms-6b391205-523c-45d2-b53a-fc10b22017c8>  
Google Forms®: [https://www.google.com/intl/es-419\\_co/forms/about/](https://www.google.com/intl/es-419_co/forms/about/)

Para éste caso, desde el inicio del formulario, se hará claridad sobre el objeto y finalidad de la captura de datos, indicando el enlace hacia la publicación del aviso de privacidad contenido en el **portal web (página web)**

*Ilustración 2 Aviso de Privacidad - Formulario web*

*La Cámara de Comercio de Ipiales es responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione en el presente formulario web, los cuales serán tratados y protegidos conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012. Al continuar, se declara que conoce y acepta la política de protección de datos de la Cámara de Comercio de Ipiales, publicada en [www.ccipiales.org.co](http://www.ccipiales.org.co).*

### 5.1.2.3 Publicación del Aviso de Privacidad en Formato Físico

La Cámara de Comercio de Ipiales para el cumplimiento de sus diferentes actividades, incluidas las registrales, podrá emplear formatos y formularios físicos para el diligenciamiento de contratos, registro y encuestas de participación a eventos. Para éste caso, al final del documento o cláusula especial, se hará claridad sobre el objeto y finalidad de la captura de datos, indicando que con la suscripción del documento, está aceptando la política de protección de datos de la Cámara de Comercio de Ipiales, que podrá consultar en el **portal web (página web)** [www.cccipiales.org.co](http://www.cccipiales.org.co)

*Ilustración 3 Aviso de Privacidad - Formato Físico*

*La Cámara de Comercio de Ipiales es responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione en el presente documento, los cuales serán tratados y protegidos conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, su Régimen de Protección de Datos Personales y la Política de Privacidad que podrá consultar en [www.ccipiales.org.co](http://www.ccipiales.org.co).*

## 5.2 Política de Protección de Datos Personales

La Cámara de Comercio de Ipiales elaborará y divulgará a través de cualquiera de los mecanismos que considere pertinentes, los aspectos relevantes respecto de la protección de datos personales, especialmente de aquellos que ejerza como Responsable de su tratamiento, en estricto cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

### 5.2.1 Definición de la Política de Protección de Datos Personales

La Cámara de Comercio de Ipiales, aprobó su Política de Protección de Datos y se incorpora al proceso de Gestión de Seguridad de la Información, mediante el documento con Código **PO-SI-001**

### 5.2.2 Contenido y Actualización de la Política de Protección de Datos Personales

La Política de Protección de Datos Personales, aprobada por la Cámara de Comercio de Ipiales, podrá ser ajustada y se divulgarán sus ajustes y actualizaciones por los mismos medios y mecanismos dispuestos para su texto original.

### 5.2.3. Medios de Difusión de la Política de Protección de Datos Personales

La política de Protección de Datos Personales será divulgada a través de:

- En los sitios de atención al público y áreas comunes de la Institución y cualquiera de sus sedes u oficinas
- En el enlace de *PRIVACIDAD*, ubicado en el Portal web [www.cciipiales.org.co](http://www.cciipiales.org.co)
- A través de los enlaces contenidos en el aviso de privacidad de los formularios web.
- A través de los enlaces contenidos en los perfiles de las diferentes Redes Sociales en los cuales, la Cámara de Comercio de Ipiales, haya decidido crear un perfil o apartado institucional.
- En los anexos contractuales que requieran contar con aviso de privacidad o aplicación de Política de Protección de Datos Personales, en razón de la naturaleza y objeto contractual.

### 5.3 Autorización y Consentimiento

A través de cualquiera de los medios utilizados para la recopilación de datos personales, la Cámara de Comercio de Ipiales, solicitará de manera previa y hasta en el momento de la recolección de los datos, la autorización correspondiente, tanto para su captura como para su tratamiento, la cual servirá como soporte de consentimiento otorgado por el titular.

#### 5.3.1 Autorización y Consentimiento en Formularios Web

El usuario de los servicios ofrecidos por la Cámara de Comercio de Ipiales, a través de cualquiera de las herramientas tecnológicas utilizadas para la captura de datos, deberá activar la casilla de aceptación para el tratamiento de datos, la cual servirá como prueba del consentimiento otorgado por el titular.

Durante el diseño del formulario web, el Líder del proceso que requiere la captura de la información, verificará que quien estructure la herramienta, remita desde el primer instante de acceso, al conocimiento de la Política de Protección de Datos Personales.

De igual manera, se incluirá un *checkbox* obligatorio que permita hacer evidente y clara, la aceptación de la Política de Protección de Datos, y un pequeño texto legal donde informaremos al usuario sobre algunas cuestiones relativas a la protección de datos. Las características que deben cumplir son:

**Casilla de aceptación de política de privacidad:** Nos permite obtener el consentimiento del usuario en lo relativo a la política de privacidad. Debe ser un campo obligatorio, aparecer sin seleccionar, y tiene que llevar un enlace a la política de privacidad. Esto es así porque el consentimiento debe ser previo, libre, específico, informado e inequívoco.

**Texto / coletilla legal:** En este texto se debe informar al usuario de forma resumida y clara sobre algunos aspectos tales como la identidad del responsable del Tratamiento y la finalidad con la que se usarán esos datos.

*Ilustración 4 Coletilla Legal - Formulario web*

*Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas reglamentarias y/o complementarias, en calidad de titular de los datos: Autorizo de manera expresa y libre mi consentimiento a la Cámara de Comercio de Ipiales para tratar y validar mi información personal, de acuerdo con la política de tratamiento de datos personales aprobada y publicada en su página web [www.ccipiales.org.co](http://www.ccipiales.org.co).*

	<b>MANUAL Y LINEAMIENTOS DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>CODIGO</b>	M-SI-001
		<b>VERSION</b>	Versión 1
		<b>PAGINA</b>	Página 22 de 79
		<b>FECHA</b>	08/09/2022

Ilustración 5 Consentimiento Informado - Formulario web

*CONSENTIMIENTO INFORMADO Y PROTECCIÓN DE DATOS. Entiendo que mi participación consiste en el diligenciamiento del presente formulario. Reconozco que la información que suministre en el diligenciamiento de este formulario es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito sin mi consentimiento. Adicionalmente, otorgo mi autorización para que los datos personales proveídos en el presente formulario sean recolectados, almacenados, usados, circulados, suprimidos y en general, sean tratados por parte de la Cámara de Comercio de Ipiales en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales.*

Ilustración 6 Ejemplo de Formulario web con aviso de privacidad

## Formulario WEB para Captura de Datos Personales

Ejemplo de registro para Cámara de Comercio de Ipiales

\* Obligatorio

1. Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas reglamentarias y/o complementarias, en calidad de titular de los datos: Autorizo de manera expresa y libre mi consentimiento a la Cámara de Comercio de Ipiales para tratar y validar mi información personal, de acuerdo con la política de tratamiento de datos personales aprobada y publicada en su página web <https://ccipiales.org.co/privacidad/> \*

Autorizo el tratamiento de mis datos personales

Enviar

### 5.3.2 Autorización en formatos físicos

El usuario de los servicios de valor agregado ofertados por la Cámara de Comercio de Ipiales, con la suscripción de los documentos físicos necesarios para el trámite que adelante, aceptará el tratamiento de datos, la cual servirá como prueba del consentimiento otorgado por el titular.

### 5.3.2.1. Autorización de Tratamiento de Datos en formatos impresos para vinculación a eventos

La Cámara de Comercio de Ipiales, podrá poner a disposición de cualquiera de sus usuarios, formularios cuyo fin sea la vinculación a un programa, evento, campaña, etc.; y toda aquella actividad diferente de los registros públicos que conoce y de la afiliación para los comerciantes de que trata el artículo 92 del Código de Comercio, modificado por el artículo 12 de la Ley 1727 de 2014. En los casos mencionados, el formulario impreso, que se entregue al usuario, deberá indicar en un apartado visible y resaltado, el texto que contenga la declaración de privacidad y su correspondiente nota de aceptación de la Política de Tratamiento de Datos.

Para lo anterior, se deberá incluir el siguiente texto en los formularios impresos entregados:

*Ilustración 7 Texto legal para adicionar a Formulario Impreso*

*La Cámara de Comercio de Ipiales, Responsable del Tratamiento, pone a su disposición toda información relacionada con la protección de datos personales, de acuerdo de acuerdo con lo previsto en la Ley 1581 de 2012, la cual puede encontrar en el apartado de privacidad del portal web [www.ccipiales.org.co](http://www.ccipiales.org.co). En razón de lo anterior, con la firma del presente documento, declara conocer y aceptar el uso y tratamiento de datos personales, conforme a la política de protección de datos de la Cámara de Comercio de Ipiales y su aviso de privacidad.*

### 5.3.2.2. Autorización de Tratamiento de Datos en formatos para listas de asistencia o Registro

La Cámara de Comercio de Ipiales, podrá solicitar el diligenciamiento de formatos para la verificación de listas de asistencia a cualquiera de sus actividades, cuyo fin sea el desarrollo de un programa, evento, campaña, etc.; y toda aquella actividad diferente de los registros públicos que conoce y de la afiliación para los comerciantes de que trata el artículo 92 del Código de Comercio, modificado por el artículo 12 de la Ley 1727 de 2014. En los casos mencionados, el formulario impreso, que se entregue al usuario, deberá indicar en un apartado visible y resaltado, el texto que contenga la declaración de privacidad y su correspondiente nota de aceptación de la Política de Tratamiento de Datos.

Para lo anterior, se deberá incluir el siguiente texto en los formatos impresos entregados:

*Ilustración 8 Texto legal para adicionar a formatos de asistencia impresos*

*La Cámara de Comercio de Ipiales, Responsable del Tratamiento, pone a su disposición toda información relacionada con la protección de datos personales, de acuerdo de acuerdo con lo previsto en la Ley 1581 de 2012, la cual puede encontrar en el apartado de privacidad del portal web [www.ccipiales.org.co](http://www.ccipiales.org.co). Teniendo en cuenta que el formato de registro que usted suscribe, puede contener información personal de carácter público, semiprivado, privado o sensible; con la firma del presente documento, declara conocer y aceptar el uso y tratamiento de su información, conforme a la política de protección de datos de la Cámara de Comercio de Ipiales y su aviso de privacidad.*

### 5.3.2.3. Autorización de Tratamiento de Datos en formatos para solicitud de cotización o compras

La Cámara de Comercio de Ipiales, podrá solicitar el diligenciamiento de formatos para cotizaciones o solicitudes de compras, conforme a lo dispuesto en sus reglamentos y en todo caso, dirigido a aquellas actividades que sean necesarias para contratar un servicio o el suministro de cualquier elemento. En los casos mencionados, el formato que puede entregarse a quienes tengan la expectativa de contratar con la Cámara de Comercio de Ipiales, así como en la solicitud de cotización se deberá indicar en un apartado visible y resaltado, el texto que contenga la declaración de privacidad y su correspondiente nota de aceptación de la Política de Tratamiento de Datos.

Para lo anterior, se deberá incluir el siguiente texto en los formatos impresos entregados:

*Ilustración 9* Texto legal para adicionar a formatos de cotización o compras

*La Cámara de Comercio de Ipiales, Responsable del Tratamiento, pone a su disposición toda información relacionada con la protección de datos personales, de acuerdo de acuerdo con lo previsto en la Ley 1581 de 2012, la cual puede encontrar en el apartado de privacidad del portal web [www.ccipiales.org.co](http://www.ccipiales.org.co). Teniendo en cuenta que el formato de cotización que usted suscribe, puede contener información de carácter público, semiprivado, privado o sensible; con la firma del presente documento, declara conocer y aceptar el uso y tratamiento de su información, conforme a la política de protección de datos de la Cámara de Comercio de Ipiales y su aviso de privacidad.*

### 5.3.3. Autorización de Tratamiento de Datos en web a través de uso de cookies

Las cookies son pequeños archivos de texto que las páginas web pueden utilizar para hacer más eficiente la experiencia del usuario al navegar en sus portales. Se debe considerar que a la fecha, no existe normatividad específica al uso de cookies; sin embargo, se asimilarán los datos de navegación, con los datos personales que están enmarcados en la Ley 1581 de 2012.

La Cámara de Comercio de Ipiales, puede almacenar cookies de manera local, si son estrictamente necesarias para el funcionamiento de la página web; sin embargo, para todas aquellas cookies que sean usadas para modificar la experiencia del usuario y recopilar información personal, incluyendo los datos de navegación, se requerirá el permiso del titular y podrán ser configurables. El titular de los datos personales, incluidos los datos de navegación, podrá retirar o cambiar el consentimiento relacionado con el uso de cookies en la página web de la Cámara de Comercio de Ipiales.

La Cámara de Comercio de Ipiales, podrá hacer uso de Las cookies para sus sitios web, con el fin de personalizar la experiencia y el contenido; incluso, de anuncios cuando así se haya determinado por la Institución. Las cookies podrán ser propias o de terceros que permitan analizar el tráfico en función de los servicios o contenidos publicados en la web [www.ccipiales.org.co](http://www.ccipiales.org.co); así como remitir a otras plataformas o herramientas con funciones adicionales, como las redes sociales.

La información de las cookies sobre el uso que se haga del sitio web, estará contenida en la Política de Uso de Cookies aprobada y estará disponible para todos los usuarios que deseen consultarla en el apartado de privacidad del portal web [www.cciptales.org.co](http://www.cciptales.org.co).

Para lo anterior, se deberá incluir el siguiente texto en forma de “pop-up” o ventana emergente:

*Ilustración 10 Texto legal para ventana pop-up de cookies*

*Para ofrecerte una experiencia personalizada y mucho más intuitiva, utilizamos cookies propias y de terceros para realizar análisis de uso y de medición de nuestra web. De igual forma, podemos ofrecerte servicios o publicidad relacionada con los servicios que frecuentas y otras de tus preferencias a partir de tus hábitos de navegación. Si continúas navegando o haces clic en “Aceptar”, permites que todas las cookies se guarden en tu terminal. También puedes configurarlas como prefieras o rechazarlas pulsando en “Configuración de Cookies”. Puedes consultar la Política de Cookies y la Política de Tratamiento de Datos Personales en [www.cciptales.org.co/privacidad](http://www.cciptales.org.co/privacidad).*

*Ilustración 11 Aviso de uso de cookies web*

## Aviso de uso de Cookies

Usamos cookies y tecnología similar para la administración de nuestro sitio web, especialmente en lo relacionado con tus preferencias de navegación, idioma, tipo de dispositivo que usas, S.O. y otra información necesaria para que no tengas inconvenientes con tu navegación. Puedes conocer la política de Uso de Cookies en el apartado de Privacidad de [www.cciptales.org.co](http://www.cciptales.org.co). Si continúas navegando, entendemos que conoces y aceptas los términos de uso y nuestra Política de Protección de Datos Personales. Si no aceptas el uso de cookies, puedes desactivarlos siguiendo las instrucciones que puedes encontrar en la página de ayuda de tu navegador, sin embargo, te advertimos que las modificaciones a las cookies, pueden resultar una experiencia negativa durante tu navegación.

*Ilustración 12 Aviso de configuración de cookies*

Usamos cookies y tecnología similar para la administración de nuestro sitio web, especialmente en lo relacionado con tus preferencias de navegación, idioma, tipo de dispositivo que usas, S.O. y otra información necesaria para que no tengas inconvenientes con tu navegación. Puedes conocer la política de Uso de Cookies en el apartado de Privacidad de [www.cciptales.org.co](http://www.cciptales.org.co). Si continúas navegando, entendemos que conoces y aceptas los términos de uso y nuestra Política de Protección de Datos Personales. Si no aceptas el uso de cookies, puedes desactivarlos siguiendo las instrucciones que puedes encontrar en la página de ayuda de tu navegador, sin embargo, te advertimos que las modificaciones a las cookies, pueden resultar una experiencia negativa durante tu navegación.

Configurar

Aceptar

Rechazar

En todo caso, las cookies usadas en la página web, podrán ser configurables y sólo podrán tener las siguientes características<sup>2</sup>:

- **Necesarias:** Las cookies necesarias ayudan a hacer una página web utilizable activando funciones básicas como la navegación en la página y el acceso a áreas seguras de la página web. La página web no puede funcionar adecuadamente sin estas cookies.
- **Preferencias:** Las cookies de preferencias permiten a la página web recordar información que cambia la forma en que la página se comporta o el aspecto que tiene, como su idioma preferido o la región en la que usted se encuentra.
- **Estadística:** Las cookies estadísticas ayudan a comprender cómo interactúan los visitantes con las páginas web reuniendo y proporcionando información de forma anónima.
- **Marketing:** Las cookies de marketing se utilizan para rastrear a los visitantes en las páginas web. La intención es mostrar anuncios y funcionalidades relevantes y atractivos para el usuario individual.
- **De consentimiento entre dominios:** El consentimiento dado en la página web, puede asociarse a cualquier otro dominio que sea administrado por la Cámara de Comercio de IpiALES, en razón de su objeto o misión.
- **NCP:** Las cookies NCP (no clasificadas previamente) son cookies que todavía estamos en proceso de clasificar, junto con los proveedores de cookies individuales.

---

<sup>2</sup> Glosario Google: [https://support.google.com/google-ads/topic/3121777?hl=es-419&ref\\_topic=10286612](https://support.google.com/google-ads/topic/3121777?hl=es-419&ref_topic=10286612)

## 5.4 Autorización en la toma de imagen (video y fotografías)

Para dar cumplimiento la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013 en la captura de imágenes y video, la Cámara de Comercio de Ipiales se remitirá a lo establecido en la Guía para la Protección de Datos Personales en Sistemas de Video Vigilancia<sup>3</sup>, en adelante “SV”, expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio. Al respecto, el presente documento, se someterá a las actualizaciones que tenga dicha guía en razón de la expedición de un nuevo marco normativo o reglamentación específica.

### 5.4.1. Contextualización de los SV:

Los Sistemas de Videovigilancia (SV) o cámaras de seguridad implementadas con la finalidad de garantizar la seguridad de bienes o personas en un lugar determinado han venido incrementando su presencia al ser considerados como un medio idóneo para realizar el monitoreo y la observación de actividades en escenarios domésticos, empresariales, laborales y públicos.

Estas tareas de monitoreo y observación realizadas a través de los SV, implican la recopilación de imágenes de personas, es decir, de datos personales de acuerdo con la definición contenida en el literal c) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012, entendido como *“cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables”*.

En consecuencia, en el manejo o Tratamiento de esos datos se deben observar los principios establecidos en dicha norma, esto es, legalidad, finalidad, libertad, calidad o veracidad, seguridad, confidencialidad, acceso y circulación restringida, y transparencia, así como las demás disposiciones contenidas en el Régimen General de Protección de Datos Personales.

### 5.4.2. Tratamiento de Imágenes

El Tratamiento de datos personales ha sido definido como *“cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión”*. En el caso de las imágenes de personas determinadas o determinables, operaciones como la captación, grabación, transmisión, almacenamiento, conservación, o reproducción en tiempo real o posterior, entre otras, son consideradas como Tratamiento de datos personales, y en consecuencia, se encuentran sujetas al Régimen General de Protección de Datos Personales.

### 5.4.3. Responsable del Tratamiento

El Responsable del Tratamiento es la Cámara de Comercio de Ipiales, quien decide sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos. Es por esto que la ley ha dispuesto una serie de obligaciones a su cargo, en particular, para garantizar la protección de los derechos de los Titulares de información respecto de la recolección, almacenamiento, uso y disposición de sus datos personales, en este caso, de su imagen.

<sup>3</sup> Guía para la Protección de Datos Personales en Sistemas de Video Vigilancia disponible en: [https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra\\_Entidad/Guia\\_Vigilancia\\_sept16\\_2016.pdf](https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra_Entidad/Guia_Vigilancia_sept16_2016.pdf)

#### 5.4.4. Autorización para el Tratamiento

De acuerdo con el principio de libertad, que rige el Tratamiento de datos personales, “*el Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular*”. Así, por regla general se requiere que el Titular autorice el Tratamiento de sus datos personales. Es por esto que se deben establecer los mecanismos para obtener la autorización de los Titulares que se encuentran dentro de un área de videovigilancia, teniendo en cuenta para ello que el consentimiento se puede manifestar (i) por escrito, (ii) de forma oral, o (iii) mediante conductas inequívocas.

Para ello, se pueden utilizar señales o avisos distintivos en las zonas de videovigilancia, principalmente en las zonas de ingreso a los lugares que están siendo vigilados y monitoreados y al interior de estos. Incluso, se pueden emplear anuncios de audio, en los casos en que sea posible (por ejemplo en bancos, centros comerciales, grandes superficies, etc.). En los casos en que se realice grabación de audio también se debe informar sobre dicha situación a los Titulares.

Las señales o avisos implementados deben, como mínimo, cumplir con el contenido de un aviso de privacidad, a saber:

- Incluir información sobre quién es el Responsable del Tratamiento y sus datos de contacto.
- Indicar el Tratamiento que se dará a los datos y la finalidad del mismo.
- Incluir los derechos de los Titulares.
- Indicar dónde está publicada la Política de Tratamiento de la Información.

Ilustración 13 Aviso de Privacidad para Sistema de Videovigilancia



**Aviso de privacidad  
para el Sistema de  
Video Vigilancia**

Por su seguridad y la nuestra, usted está siendo grabado a través de un sistema de videovigilancia operado por la Cámara de Comercio de Ipiales, con NIT 891.200.485-1 y domicilio principal en la Calle 11 No. 15-28, de Ipiales. Las imágenes son captadas de todo el personal vinculado a nuestra institución y de aquellos usuarios de los servicios que oferte la Cámara de Comercio de Ipiales. Para mayor información sobre el uso y tratamiento de los datos personales registrados, consulte nuestro aviso de privacidad y política de protección de datos publicada en nuestra página web [www.cciपालes.org.co](http://www.cciपालes.org.co).

**CAMARA DE  
COMERCIO  
DE IPIALES**

**AREA DE  
VIDEO  
VIGILANCIA**

#### 5.4.5. Finalidad del SV

Los SV son considerados como intrusivos de la privacidad al involucrar herramientas como el monitoreo y la observación de las actividades que realizan las personas a lo largo del día. Por estas razones, antes de tomar la decisión de implementar SV se debe tener en cuenta la necesidad de utilizarlos y considerar si esa necesidad se suple con la implementación de los mismos o si existen otros mecanismos que se puedan utilizar y que generen un menor impacto en la privacidad de las personas.

#### 5.3.6. SV en vía pública

Una de las finalidades más comunes de los SV es garantizar la seguridad de bienes o personas en entornos públicos y privados. Garantizar la seguridad en entornos públicos es tarea que corresponde de forma exclusiva al Estado; sin embargo, la operación de SV en sitios públicos está permitida siempre y cuando enfoquen sitios de ingreso o espacios vulnerables a la seguridad.

#### 5.3.7. Tratamiento de imágenes de Niños, Niñas y Adolescentes

El Tratamiento de imágenes de niños, niñas y adolescentes debe respetar los derechos prevalentes de los mismos y sólo se podrá realizar cuando (i) responda y respete su interés superior, y (ii) asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

#### 5.3.2 Autorización para transmitir eventos

La Cámara de Comercio de Ipiiales, en razón del cumplimiento de sus funciones y en el ejercicio de las actividades relacionadas con los servicios de valor agregado que oferta a todos sus usuarios, podrá realizar transmisiones vía streaming<sup>4</sup> a través de cualquiera de las plataformas que estén disponibles para ello y contratar con los diferentes medios de comunicación, los espacios publicitarios para que se puedan hacer las transmisiones de video que la actividad lo requiera. Las imágenes que se transmitan podrán ser dentro de sus espacios físicos o en la vía pública, conforme a las precisiones hechas con anterioridad.

Adicionalmente, la Cámara de Comercio de Ipiiales, podrá realizar eventos de formación o capacitación a través de plataformas de comunicación simultánea, que puede o no, requerir el tratamiento de información o datos personales, especialmente en aquellos que son grabados en las plataformas los cuales, en todo caso, deberán ajustarse a la Política de Protección de Datos Personales de la Cámara de Comercio de Ipiiales, por lo que los moderadores y responsables de cada actividad, harán la advertencia notificando y publicando el aviso de privacidad correspondiente.

---

<sup>4</sup> Streaming: Es la tecnología que permite transmitir archivos de audio y video en un flujo continuo a través de una conexión a Internet alámbrica o inalámbrica. Verizon, 2020.

## 5.4 Autorización en la captura de registros biométricos

Los datos biométricos se definen como la información que arroja el proceso técnico de caracterización tanto física como fisiológica o de comportamiento que permite individualizar a una persona e identificarla plenamente<sup>5</sup>.

Los Datos Biométricos se recopilan para implementar sistemas de seguridad y control de personas, así como para alimentar bases de datos que a través de motores de análisis, incluyendo inteligencia artificial, pueden comparar patrones para definir y predecir flujos de tránsito de personas y/o identificar conductas sospechosas.

La información biométrica incluye datos sobre las características físicas (rostro, huella dactilar, palma de la mano, retina, ADN) y comportamentales (forma de firmar, tono de voz) de las personas. Se está empezando a explorar el uso de otros datos biométricos, denominados de segunda generación, como el análisis de ondas neuronales, la luminiscencia de la piel, la exploración remota del iris, el reconocimiento facial avanzado y el olor corporal, con grandes avances en las interfaces de los sistemas y la biometría del comportamiento<sup>6</sup>.

Buscando un alto grado de eficiencia en las operaciones de identificación y, máxime en entidades de naturaleza registral como la Cámara de Comercio de Ipiales, donde se debe garantizar la comparecencia de los titulares de los registros y, en todo caso, de aquellos que tengan las facultades para suscribir actos sujetos a la formalidad del registro; encontramos que se tienen implementados algunos sistemas de identificación biométrica, especialmente a través del uso de huellas dactilares, con el fin de certificar la identidad de quien solicita la modificación al registro.

En razón de lo anterior, se debe contar con soluciones de software que cumplan con la normatividad relacionada, en especial lo contenido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y garantizando que se respetará técnicamente la privacidad, uso debido y el mínimo de intrusión.

### 5.4.1. Captura de Datos Biométricos

La Cámara de Comercio de Ipiales, en cumplimiento de sus fines legales, así como en ejercicio de sus atribuciones, puede incluir la solicitud y captura de datos biométricos, como se describe a continuación:

- a) Para efectos de identificación y certificación de la presentación personal para los trámites de Registros Públicos.
- b) Para la gestión de los procesos relacionados con el Talento Humano.

<sup>5</sup> La biometría: método ideal de identificación humana, Registraduría Nacional de Estado Civil, <http://www.registraduria.gov.co/La-biometria-metodo-ideal-de.html>.

<sup>6</sup> "TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: APROXIMACIÓN INTERNACIONAL Y COMENTARIOS A LA LEY 1581 DE 2012", Nelson Remolina Angarita, 2018.

Las operaciones con datos biométricos relacionadas con los registros públicos, se realizarán a través de proveedores de las soluciones y en todo caso, preferirá las ofertadas por CONFECÁMARAS, en razón del ecosistema<sup>7</sup> creado para los Registros Públicos.

Los datos biométricos pueden obtenerse con el consentimiento previo e informado del titular, a través del uso de lectores de huella digital computarizados, conectados por una interfaz a la base de datos operada por la Registraduría Nacional del Estado Civil donde son cotejados y, es ésta entidad quien da fe de la identificación en respuesta.

#### 5.4.2 Aviso de Privacidad para los usuarios de los Registros Públicos

Conforme con el numeral 4º del artículo 6º de la Ley 1581 del 2012, por tratarse de datos sensibles, el titular no está obligado a autorizar su tratamiento. Por otra parte, y con base en el artículo 17 y 18 del Decreto 19 del 2012, debe recordarse que se suprimió el requisito de imponer la huella dactilar en todo documento, trámite, procedimiento o actuación que se deba surtir ante las entidades públicas y los particulares que cumplan funciones administrativas. Sin embargo, excepcionalmente se podrá exigir huella en casos como: servicios financieros de entidades públicas, trámite ante registros públicos, cesión de derechos, otorgamiento de poderes, registros delictivos, etcétera.

A efectos de dar cumplimiento a la publicidad de las medidas técnicas de captura de datos biométricos, se exhibirá en las áreas de caja y asesoría de todas las sedes de la Cámara de Comercio de IpiALES, el siguiente aviso de privacidad:

*Ilustración 14 Aviso de Captura de Datos biométricos*

Señor Usuario:

La Cámara de Comercio de IpiALES requiere validar su identidad para el trámite de los Registros Públicos de su competencia. Por lo anterior, la radicación de trámites en cualquiera de los módulos de caja, requiere la identificación a través del uso de un software de captura de datos biométricos (huella digital), que será validada con la información que suministre la Registraduría Nacional del Estado Civil. La captura y tratamiento de su información, están sometidos a la Política de Protección de Datos Personales que puede consultar en [www.cciptales.org.co](http://www.cciptales.org.co).

<sup>7</sup> Un ecosistema software es un espacio de trabajo en el que conviven una serie de herramientas que acompañadas de unas buenas prácticas permiten a un equipo de desarrollo modelar una metodología de trabajo. Sistemas Informáticos y Medio Ambiente. Eusko Jaularitza, 2000.

### 5.4.3 Autorización de usuarios de los Registros a cargo de la Cámara de Comercio

Dentro del procedimiento que se contemple para los trámites de Registros Públicos a cargo de la Cámara de Comercio de Ipiales, se deberá incorporar la información que recibirá el titular de los datos biométricos con el fin de obtener la autorización previa, expresa e inequívoca de la recolección y tratamiento de los datos personales, la cual dejará constancia con el siguiente texto:

*Ilustración 15 Autorización para recolección y tratamiento de Datos Biométricos*

#### **Autorización expresa de Recolección y Tratamiento de Datos Personales**

De conformidad con lo estipulado en la Ley 1581 de 2012, en el Decreto 1377 de 2013 y en el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, así como en la demás normatividad que resulte aplicable sobre las disposiciones generales en materia de habeas data y toda aquella que regule el tratamiento de datos personales en Colombia, me permito declarar de manera expresa e inequívoca que:

En mi calidad de titular de información personal, actuando de manera libre, voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca al diligenciar los datos aquí solicitados, autorizo a la Cámara de Comercio, como responsable del tratamiento de los datos personales aquí consignados, para que de forma directa o a través de terceros realice la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, y en general, el tratamiento de mi información personal en los términos legalmente establecidos. El referido tratamiento consiste en recolectar, almacenar, usar, transferir y administrar mis datos personales, con los siguientes propósitos: 1. Permitir la validación de información ante las bases de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil. 2. Atender y resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. 3. Medir y realizar seguimiento a los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios de la Cámara de Comercio, a través de encuestas.

Respecto de la validación de la información ante la base de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, es necesario aclarar que:

La Cámara de Comercio realiza validación de la identidad cotejándola con la base de datos dispuesta por la Registraduría Nacional del Estado Civil para el proceso de autenticación biométrica, información que no se podrá revelar, divulgar, exhibir, compilar, sustraer, ofrecer, vender, intercambiar, modificar, almacenar, replicar, complementar o crear bases de datos con la información puesta a disposición.

Para elevar cualquier solicitud, queja o reclamo ante la Cámara de Comercio, los canales de atención podrán ser consultados en el sitio web [www.rues.org.co/Home/HabeasData](http://www.rues.org.co/Home/HabeasData), donde encontrará información de la persona responsable, direcciones físicas y correo electrónico, números telefónicos de los responsables y la política de tratamiento de datos personales.

Conozco, entiendo y he sido suficientemente informado sobre los derechos que el ordenamiento legal y la jurisprudencia conceden al titular de los datos personales y que incluyen entre otras prerrogativas las que a continuación se relacionan: i) conocer, actualizar y rectificar los datos personales, ii) solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, iii) ser informado por la Cámara, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a los datos personales, iv) presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a la ley, v) revocar la autorización y/o solicitar la supresión del(los) dato(s) en los casos en que sea procedente, vi) acceder en forma gratuita a los mismos, y vii) abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes. Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás normas concordantes.

De igual manera, manifiesto conocer que en los casos en que requiera ejercer los derechos anteriormente mencionados, la solicitud respectiva podrá ser elevada a través de los mecanismos dispuestos para tal fin por la Cámara de Comercio, que corresponden a los siguientes:

- i) Página Web
- ii) Teléfonos
- iii) Correos electrónicos
- iv) Dirección física / canal presencial de atención

Información que puede ser consultada en el siguiente enlace [www.rues.org.co/Home/HabeasData](http://www.rues.org.co/Home/HabeasData)

Leído lo anterior y al diligenciar este formulario autorizo de manera previa, explícita e inequívoca a la Cámara para el tratamiento de mis datos personales suministrados dentro de las finalidades aquí contempladas. Declaro ser el titular de la información reportada en este formulario y que la he suministrado de forma voluntaria, completa, confiable, veraz, exacta y verídica.

Se aclara que, con la presente autorización para el uso y tratamiento de mis datos personales, he sido informado que, para cumplir con las finalidades aquí descritas, las políticas generales de tratamiento y protección de datos personales están disponibles para su consulta pública en la página web [www.rues.org.co/Home/HabeasData](http://www.rues.org.co/Home/HabeasData).

Nombre e identificación de la persona a la que se le hizo la verificación biométrica:

< *nombres y apellidos del titular* > + < Tipo y No. de Identificación del titular >

Resultado de la verificación biométrica: **Autorizado**

Nut: < *No. único de Transacción* >

< *Fecha y hora* >

Orquestador\_huella

Nit: 8600256140

Teléfono: (1)3814100

Correo electrónico: soporte@confecamaras.com

Usuario: < *Usuario del Sistema que realiza la Validación* >

#### 5.4.4 Aviso de Privacidad para el Talento Humano

Teniendo en cuenta que la captura de datos biométricos para control de acceso y de ingreso a las instituciones está sometida al mismo marco normativo para la validación de identidad en los registros públicos y, entendiendo que el control de ingreso y permanencia de los trabajadores es una política institucional, se incorporarán en los contratos laborales que se celebren, el siguiente aviso de privacidad:

Ilustración 16 Texto Legal para capturar datos biométricos en contratos laborales

CLAUSULA DE PRIVACIDAD No. < *La que Corresponda* >. El empleador se encuentra facultado y autorizado para controlar el cumplimiento de las obligaciones, funciones y deberes del trabajador mediante el uso de herramientas tecnológicas u otros medios o mecanismos, que puede incluir el registro biométrico; especialmente para lo relacionado con la asistencia al lugar de trabajo, donde se controlará la hora de ingreso al inicio de la jornada laboral y salida al finalizar la jornada laboral; así como de las salidas temporales de la institución, cuyo registro servirá como soporte para efectos de las disposiciones contenidas en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Asimismo, el trabajador reconoce ésta facultad del empleador y con la suscripción del presente contrato, acepta de manera expresa, inequívoca y voluntaria el tratamiento de los datos personales, incluidos registros biométricos, que deba capturar para tal fin. En todo caso, el empleador respetará y garantizará la intimidad y privacidad del trabajador, ajustando el procedimiento respectivo a lo contenido en la Política de Protección de Datos Personales de la Institución que el trabajador puede consultar en [www.ccipiales.org.co](http://www.ccipiales.org.co); así como el derecho a la desconexión laboral, entendida como la garantía que todo trabajador y empleador tienen, de no tener contacto con herramientas, bien sea tecnológicas o no, relacionadas con su ámbito laboral, después de culminada la jornada ordinaria de trabajo o durante ella, en el tiempo que se haya conciliado para la vida personal y familiar. Para lo anterior, tanto empleador como trabajador, deberán ceñirse a la jornada laboral pactada.

Las condiciones e instructivos para el uso de la herramienta de captura de datos biométricos, se establecen en el **PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL BIOMETRICO DE INGRESO Y SALIDA DE FUNCIONARIOS**.

#### 5.4.5 Autorización del Talento Humano

Se entenderá autorizado el tratamiento de los datos personales, incluidos los registros biométricos, con la suscripción del contrato, el modificatorio del mismo, o el otro si, que incluya las condiciones relativas a la protección de datos personales, mencionada en el numeral 5.4.4 del presente Manual.

## 5.5. Manejo de información en correo electrónico institucional

### 5.5.1. Definiciones

El correo electrónico o e-mail (término en inglés) significa: *“sistema de transmisión de mensajes o archivos de un terminal a otro a través de redes informáticas”, “dirección para la recepción de mensajes enviados mediante este sistema” y ‘mensaje así enviado’<sup>8</sup>*

Es importante aclarar que éste apartado del manual, contempla únicamente el uso del correo electrónico institucional, como herramienta de trabajo, la cual es administrada por la Cámara de Comercio de Ipiales como empleador. En razón de lo anterior, se citarán algunos pronunciamientos que regulan la materia frente al uso y acceso.

Conforme a lo establecido en el Artículo 60 del Código Sustantivo Del Trabajo, se tiene:

*“ Artículo 60: Prohibiciones de los Trabajadores. Se prohíbe a los trabajadores:*

*(...)*

*8. Usar los útiles o herramientas suministradas por el empleador en objetos distintos del trabajo contratado”*

Al respecto, el Ministerio de Tecnologías de la Información, concluyó a través del concepto No. 744953 que: *“Entendiendo que los computadores de la empresa son para desarrollar laborales de la misma, es apenas obvio que el empleador vigile y revise los contenidos que son accedidos por sus empleados en consideración a los motivos expuestos en el párrafo primero y por lo mismo el empleador puede acceder a los historiales de navegación, mas no al historial de cada una de las redes sociales y correos electrónicos privados de cada empleado”.*

Por su parte, la corte constitucional, definiendo los espacios semiprivados, mediante Sentencia C-881 de 2014, dijo:

*“Existen también espacios semi-privados o semi-públicos. En un extremo se encuentra la calle como espacio público por excelencia y, de otro lado, el domicilio privado como espacio privado por definición. Espacios “intermedios” que tienen características tanto privadas como públicas, son los lugares de trabajo como las oficinas, los centros educativos como los colegios y las universidades, los restaurantes, los bancos y entidades privadas o estatales con acceso al público, los almacenes y centros comerciales, los cines y teatros, los estadios, los juzgados y tribunales, entre otros”*

A su vez, en sentencia 574 de 2017, contempló la expectativa de privacidad, comentando:

*“La expectativa de privacidad es, entre otros, un criterio relevante para establecer si determinadas expresiones o manifestaciones de la vida de las personas se encuentran comprendidas por el ámbito de protección del derecho a la intimidad o si, por el contrario, pueden ser conocidas o interferidas por otros. Tal categoría impone definir, atendiendo diferentes factores contextuales, si quien alega la violación puede considerar válidamente*

<sup>8</sup> RAE, significado de e-mail, (Nacional [Ven.] 5.10.00), puede encontrarse en <https://www.rae.es/dpd/e-mail>

*que su actividad se encuentra resguardada de la interferencia de otros, por un lado, y si es o no posible concluir que dicha valoración es oponible a los terceros que pretenden acceder a la información o divulgarla, por otro. Este doble análisis exige considerar criterios subjetivos y objetivos a efectos de valorar, en cada caso, si quien solicita la protección en realidad podía suponer o confiar que las informaciones o contenidos no podrían circular”*

Mientras tanto, la Corte Suprema de Justicia, mediante Radicado 05001- 22-03-000-2007-00230-01 de 2007, definió el espectro de la privacidad de los trabajadores, referenciando:

*“(…) De tenerse que efectuar la revisión de contenidos de los mensajes grabados en los discos compactos, el Tribunal de Arbitramento deberá respetar el derecho a la intimidad de los trabajadores de Química Amtex S.A. en relación con los mensajes de datos que, luego de la verificación que el Tribunal realice, ostente carácter privado o personal de los funcionarios, y que, por encontrarse en las direcciones de correo electrónico de la sociedad, hubieren sido grabados en los discos compactos en que se recogió la información. De igual modo, el Tribunal velará porque la privacidad de los trabajadores se respete cabalmente por las partes del mencionado conflicto arbitral, por los apoderados judiciales de éstas, por el auxiliar de la justicia y los técnicos en sistemas que intervinieron en la inspección judicial con exhibición de documentos allí surtida”*

Del marco normativo citado, se puede concluir que la herramienta de correo electrónico institucional que proporciona el empleador, está sujeta a su constante supervisión, puesto que se trata de un insumo entregado para el cumplimiento de sus funciones, como lo puede ser un equipo de cómputo o un vehículo. De allí que, el empleador cuente con la facultad de auditarlo y revisarlo.

Ahora, frente a la expectativa de privacidad que surge en el trabajador en el uso de una herramienta de trabajo, los pronunciamientos mencionados, convergen en el hecho de que la privacidad no puede ser absoluta, y que la intervención de dichas herramientas por parte del empleador, es posible por cuanto el trabajador está consciente de que su uso es exclusivo del vínculo contractual o laboral, independientemente de que se hayan pactado o no, cláusulas de confidencialidad.

### 5.5.2. Política de Uso de Correo Electrónico

La Cámara de Comercio de Ipiales contará con una política de uso de correo electrónico institucional, donde se incluirá un protocolo para el monitoreo, revisión y acceso a los correos electrónicos corporativos. Esta política, deberá estar socializada, y aceptada por el empleado, a través de cláusulas a través de contrato de trabajo, en el reglamento interno de trabajo, o algún instrumento interno vinculante para el empleado.

En todo caso, la publicidad de la política será condición suficiente para hacerla exigible a los trabajadores de la Cámara de Comercio de Ipiales, pues la justificación para su intervención serán las medidas de prevención y detección de fraude, fines de auditoría, etc, como ejercicio de la facultad de supervisión que tiene el empleador; y se hará claridad respecto de que el uso del correo electrónico es exclusivamente para fines laborales.

## 6. Gobierno en la Protección de Datos Personales

### 6.1. Introducción

La dinámica de la protección de la Información de cualquier organización, obedece a los parámetros internacionales que se han concebido en razón de las problemáticas comunes que han surgido, conforme al avance de las Tecnologías de la Información. En ese sentido, es vital para la Cámara de Comercio de Ipiiales, concentrar esfuerzos para propiciar escenarios seguros y suficientes para mitigar cualquier riesgo potencial que amenace la administración de la información y sobre todo en los equipos que la contienen.

Se debe considerar entonces, que en la Cámara de Comercio de Ipiiales, una entidad de naturaleza registral, la seguridad de la información corresponde no solamente a una política enfocada en la calidad, sino también en una Política de Gobierno Corporativo, pues su objetivo integra ambos conceptos y explora la importancia que ha adquirido la información en el contexto internacional y en especial, entendiendo el aseguramiento que debe dársele a ése crecimiento sostenido frente a su condición empresarial como a su evolución tecnológica.

Es imperativo ver en las herramientas tecnológicas la oportunidad de mejorar la seguridad y de ofrecer una garantía de disponibilidad universal de la información a través del internet, sin comprometer su confidencialidad.

### 6.2. Panorama

La creciente importancia que recae sobre los aspectos legales y económicos de la información para cualquier organización, hacen que se convierta en un activo más; tal como lo sería un inmueble, un vehículo, el capital; un activo que requiere inversión para su sostenimiento y perdurabilidad.

Al respecto, los objetivos de Gobierno Corporativo integrados a la Política de Calidad de la Cámara de Comercio de Ipiiales, permiten asegurar que aquellos puedan ser cumplidos protegiendo la información de la pérdida, la alteración no autorizada y su relevación inapropiada. Sin embargo, la seguridad de la información, no figura como un tema recurrente de los debates organizativos, entre tanto se ofrezcan herramientas de conservación propias de los equipos electrónicos y de cómputo; restándole importancia, de cierta manera, a las serias dificultades que existen por la piratería y hacking<sup>9</sup>.

La Cámara de Comercio de Ipiiales, ha dado importancia a ésta temática, por considerarla una necesidad establecida en un marco normativo, pero además, porque entiende que a pesar de que existan experiencias positivas con la implementación de sistemas de información y bases de datos, tener información en la web, genera cierto tipo de incertidumbre a la hora de realizar negocios -sobre todo en Latinoamérica donde aún existe desconfianza a las operaciones en línea- porque la Seguridad de la Información no es asumida de manera articulada y la responsabilidad sobre su

---

<sup>9</sup> El hacking es el conjunto de técnicas a través de las cuales se accede a un sistema informático vulnerando las medidas de seguridad establecidas originariamente.

integridad y disponibilidad se desagrega entre quienes capturan, administran y operan los software disponibles.

A su vez, es una necesidad de toda organización elevar sus esquemas de seguridad, entendidos como los asociados a los accesos, a los bienes, a los recursos, etc; entre los cuales encontramos una contribución al mejoramiento de los estándares de seguridad como parte de la ejecución de las políticas de gobierno corporativo contribuyendo al cumplimiento de los objetivos misionales, como al compromiso asumido con la comunidad de empresarios que integran y son propietarios de la información que reposa en la Cámara.

### 6.3. Obligación legal de proveer la Seguridad de la Información

Empero de existir en Colombia un marco normativo frente a la protección de datos personales y gobierno digital, el mismo no regula la seguridad de la información. Debemos hacerlo aplicable al ajustarlo y unificarlo con la seguridad de la información, en la medida en que las compañías y organizaciones logran la habilidad de reconocer las fallas potenciales en sus sistemas de información, haciéndolos cada día más seguros y menos vulnerables con el objetivo de garantizar la privacidad de la información, lo que refuerza los otros principios de la seguridad de la información y por ende, se convierte en un marco normativo que podemos aplicar enfocado a la seguridad de la información.

El marco normativo existente en Colombia, no es más que una respuesta a una necesidad global, la cual viene enfocada en que el acceso a la información es un derecho fundamental, en aras de materializar el concepto de la descentralización y la desconcentración por servicios; sin embargo, solo existe una norma que debe aplicarse para todos los responsables del tratamiento de datos, independientemente de su naturaleza o de su lugar en la economía.

Entre tanto, otros países han optado por tener apartados legales para los sectores económicos en razón de su naturaleza, los cuales administran cierto tipo de datos personales como la información financiera, registros médicos, etc. Esta dinámica hace que los requerimientos en relación con la recolección y tratamiento de dichos datos, sean objetivos y aplicables a cada uno de los sectores de manera independiente, conforme al tipo de información que capturan y han contribuido a que se evite la difusión de información entre grupos económicos diferentes a los que la obtuvieron.

### 6.4. Definición y amenazas de la seguridad de la información

La Seguridad de la Información es el proceso de proteger la información de la pérdida, de la alteración no autorizada y de la divulgación inapropiada. Los objetivos de la Seguridad de la Información son, entonces, la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información.

Esos objetivos son seriamente amenazados en una economía interconectada. La digitalización de la información y la interconexión de las redes corporativas con Internet representan ventajas en la manera en la cual se adelantan negocios, porque los computadores y las redes hacen más eficiente el uso de la información y, en consecuencia, incrementan la productividad, permitiendo coordinar múltiples procesos de negocio. Sin embargo, esos desarrollos

tecnológicos también crean nuevas amenazas que las compañías tienen que sortear. En términos generales, tales amenazas son: (i) códigos maliciosos; (ii) ataques de negación de servicio (Denial of Service Attacks o DoS); y (iii) suplantación de identidad, aquellos que más adelante se desarrollarán y definirán.

Finalmente, se debe dar especial atención al objetivo de la creación de dichas amenazas que es la suplantación de identidad, una problemática que emerge en las economías de los países en vía de desarrollo, teniendo en cuenta sus pobres garantías técnicas en seguridad digital. Tanto para las instituciones financieras, como las de naturaleza registral, se establece como una prioridad la eliminación de éste flagelo.

Este tipo de ataques involucra una sustracción deliberada de la información de otra persona obteniendo sus contraseñas y usando la falsa identidad para violar la seguridad de ciertos sistemas. Esa información puede ser luego utilizada para cometer otro delito, usualmente fraude<sup>10</sup>.

## 6.5. Seguridad de la información dentro de la Racionalidad Corporativa

Como se ha dicho, las políticas de seguridad de la Información no se han incorporado plenamente al Gobierno Corporativo de las Organizaciones, sin embargo, reconocer ésta difícil interacción, es el primer paso para proveer unos argumentos válidos para elevar los niveles de seguridad de la información como una política institucional. El hecho de haber contemplado las dificultades y riesgos a los cuales éste activo se ve abocado, permite que se disminuyan en cierta medida, sus consecuencias, las cuales están en la órbita de las responsabilidades penales, disciplinarias y fiscales, además de que acarrea un costo tanto administrativo como financiero a la organización que no hace efectiva su mitigación.

La función de prevención que cumplen las políticas institucionales, han llevado a entender que el Gobierno Corporativo integra el marco normativo para el direccionamiento estratégico de la organización, además de que define las relaciones entre clientes internos y externos. En términos generales, el Gobierno Corporativo tiende a ser visto en términos de legitimidad, responsabilidad y eficiencia; un compromiso del administrador con la sostenibilidad de la organización en términos de que cumplimiento normativo.

## 6.6. ¿Por qué la seguridad de la información debe ser un tema de gobierno corporativo?

Enfocados en hacer que las organizaciones sean sostenibles, la Cámara de Comercio de IpiALES, da ejemplo de organización en la región con la implementación de un completo Régimen De Protección De Datos Y Política De Privacidad que incluya la seguridad de la información como una estructura documental integrante del Sistema de Gestión de la Calidad.

<sup>10</sup> Kendrick, Rupert (2002), "Cyber-risks—How are You Managing Them?", 152 NJL 7053.

Alinear las estrategias para propender por la protección de la información en cada una de las operaciones de la Cámara, permite ser proactivos en la identificación de riesgos y ajustarse a sus implicaciones. En ese sentido, la seguridad de la información es un proceso que es transversal a los procesos estratégicos, siendo aplicable a todas y cada una de las funciones de la entidad.

## 6.7. NTC ISO 27001

La Cámara de Comercio de Ipiales presenta su compromiso de estar a la par de las tecnologías para todos los servicios que oferta a sus usuarios, considerando el manejo de la información como un eje estratégico en su política de calidad y a su vez, fija como objetivo la implementación de un esquema documental que permita analizar de manera técnica los riesgos asociados a la seguridad de la información y estableciendo las bases para la implementación bajo los estándares contenidos en la NTC ISO 27001:2013 para manejar la seguridad de la Información en armonía con la Política de Protección de Datos Personales como respuesta a una gestión de Gobierno Corporativo integrada a los demás sistemas de gestión incluyendo las normas técnicas internacionales en especial la ISO 27001:2013.

## 6.8. Compatibilidad con otros Sistemas de Gestión

Los sistemas integrados de gestión, corresponden a instrumentos bajo los cuales, las entidades proveen el control y la organización de los procesos que la misión y la visión, exigen para su cumplimiento. La Cámara de Comercio de Ipiales, en relación con la seguridad de la Información, se encuentra en un proceso de documentación e implementación de las estrategias iniciales que permitan contar con un sistema de gestión mucho más robusto y que simplifique la tarea de responder a estándares de seguridad en sus plataformas y bases de datos.

Teniendo en cuenta que el régimen de protección de datos personales y política de privacidad, se construye empleando el ciclo PHVA, su implantación resultará mucho más amigable e intuitiva a través de sus herramientas como las auditorías internas, lo que le permitirá a la Cámara de Comercio de Ipiales, contar con un proceso de diagnóstico inicial enfocado hacia los estándares técnicos contenidos en la NTC ISO 27001.

## 6.9. Identificación de Riesgos de la seguridad de la Información

En éste apartado se procura, como un compromiso de la Cámara de Comercio de Ipiales en la garantía de la seguridad de la Información, identificar los riesgos a los cuales se puede someter la información tanto de los usuarios de los Registros Públicos, como los usuarios de los servicios de valor agregado de la Institución, así como las acciones con las cuales, se pretende proteger su ocurrencia o disminuir su impacto, limitando las afectaciones frente a daño, pérdida, o uso indebido. La presente se establece como una estrategia la cual se ajusta a las normas técnicas internacionales, especialmente la NTC/IEC ISO 27001:2013; la cual estará en constante cambio y evolución conforme al avance de las tecnologías y requerimientos de la institución.

### 6.9.1. Metodología de análisis

El proceso del análisis de riesgos incluye las etapas establecidas en la metodología MAGERIT<sup>11</sup> y permite establecer una realidad en la seguridad de la información de cualquier entidad, así como la rigurosidad con la que la misma se encuentra implementada.

En ese sentido, una vez sea detectado la posibilidad de ocurrencia de un evento, que ponga en riesgo la integridad, disponibilidad o confiabilidad de la información, la Cámara de Comercio de Ipiales, estará en capacidad de iniciar unas acciones para su mitigación, habiéndose identificado en su análisis, que puedan ser atendidas de manera inmediata por el personal con que cuenta la entidad, y que sus efectos residuales puedan ser descartados.

La valoración de los riesgos en la ejecución de los diferentes procesos de la Cámara de Comercio de Ipiales, se enmarcará las siguientes ejecuciones:

- Identificación
- Análisis
- Evaluación

Dentro del diagnóstico realizado para el establecimiento del Régimen de Protección de Datos y Privacidad de la Cámara de Comercio de Ipiales, se definieron los mecanismos para brindar tratamiento y mitigación de los riesgos, de acuerdo con la presente política, conforme a las siguientes posibilidades:

**Aceptación:** Implica un bajo costo en lo referente al cumplimiento de la misión de la Cámara de Comercio de Ipiales y esto está ligado al impacto que pueda tener y a la capacidad de recuperación que en términos de tiempo, dinero o prestigio estén en juego.

**Mitigación:** Es el objetivo de las salvaguardas establecidas en el informe sobre evaluación y tratamiento de riesgos y su aplicación se realizara de manera autónoma por parte del comité de seguridad, siempre y cuando no exista un riesgo residual adicional que pueda comprometer activos o daños colaterales de un impacto considerable, en este caso se agotará la transferencia del mismo.

### 6.9.2. Valoración cualitativa de los Riesgos

De acuerdo al modelo de análisis de riesgos de la información, los activos tienen un peso inherente al servicio o al costo que prestan y los mismos se tienen en consideración para la valoración de los riesgos; sin embargo, para el presente ejercicio, los impactos medidos, se toman con base en la probabilidad de su materialización y con base en la afectación de los activos.

Conforme a la estrategia definida en la metodología, servirá como base para el establecimiento de un sistema de gestión de seguridad de la información y su posterior implementación.

---

<sup>11</sup> El método MAGERIT, son las siglas de Metodología de Análisis y Gestión de Riesgos de los Sistemas de Información de la Administraciones, dicho método cubre la fase AGR (Análisis y Gestión de Riesgos), aceptados para la Gestión global de la Seguridad de un Sistema de Seguridad de la Información basado en ISO 27001.

*Tabla 1 - Descripción de los Riesgos*

TIPO	AMENAZA	VULNERABILIDAD	RIESGOS
1. HARDWARE	Incumplimiento en el mantenimiento del sistema de información	Mantenimiento insuficiente/instalación fallida de los medios de almacenamiento.	Averías en los equipos
	Dstrucción de equipos o medios	Ausencia de esquemas de reemplazo periódico	Fuga de información
	Polvo o corrosión	Susceptibilidad a la humedad, el polvo o la suciedad	Desgaste del equipo
	Error en el uso	Ausencia de un eficiente control de cambios en la configuración	Fuga de información
	Perdida en el suministro de energía	Susceptibilidad a la variación de voltaje	Averías en los equipos
	Fenómenos meteorológicos Condiciones medioambientales del Data Center	Susceptibilidad a la variación de temperatura	Averías en los equipos
	Hurto de medios o documentos	Almacenamiento sin protección	Fuga de información
		Falla de cuidado en la disposición final	Fuga de información
		Copia no controlada	Fuga de información
	2. SOFTWARE	Abuso de los derechos	Ausencia o insuficiencia de pruebas de software
Defectos conocidos en el software			Fuga de información
Ausencia de política de cierre de sesión cuando se abandona la estación de trabajo			Fuga de información
Disposición o reutilización de los medios de almacenamiento sin borrado adecuado			Fuga de información
Gestión de pistas de auditoria			Fuga de información
Vulnerabilidades asociadas a software tercero			Fuga de información
Asignación errada de los derechos de acceso			Fuga de información
Corrupción de datos		Software ampliamente distribuido	Alteración de la información
		En términos de tiempos utilización de datos errados en los programas de aplicación	Alteración de la información
Error en el uso		Interfaz de usuario compleja	Fuga de información
		Ausencia de documentación	Fuga de información
		Configuración incorrecta de parámetros	Perdida parcial/total de la información
		Fechas incorrectas	Denegación del servicio
Falsificación de derechos		Ausencia de mecanismos de identificación y autenticación	Fuga de información

		Tablas de contraseñas sin protección	Fuga de información
		Gestión deficiente de las contraseñas	Fuga de información
	Procesamiento ilegal de datos	Habilitación de servicios innecesarios	Perdida parcial/total de la información
	Mal funcionamiento del software	Software nuevo	Denegación del servicio
		Especificaciones incompletas o no claras para los desarrolladores	Perdida parcial/total de la información
		Ausencia de control de cambio	Denegación del servicio
	Manipulación con software	Descarga y uso no controlado de software	Fuga de información
		Ausencia de copias de respaldo	Denegación del servicio
Hurto de medios o documentos	Ausencia de protección física de la edificación	Fuga de información	
Uso no autorizado del equipo	Falla en la producción de informes de gestión	Fuga de información	
<b>3. RED</b>	Negación de acciones	Ausencia de pruebas de envío o recepción de mensajes	Incumplimientos legales
	Escucha encubierta	Líneas de comunicación sin protección	Fuga de información
		Envío de datos sin cifrado	Fuga de información
		Ausencia de protocolos de cifrado de datos	Fuga de información
	Falla del equipo de telecomunicaciones	Conexión deficiente de los cables	Denegación del servicio
		Punto único de falla	Denegación del servicio
	Falsificación de derechos	Ausencia de identificación y autenticación de emisor y receptor	Fuga de información
	Espionaje remoto	Arquitectura insegura de red	Fuga de información
		Transferencia de contraseñas en texto plano	Fuga de información
	Saturación del sistema de información	Gestión inadecuada de la red	Denegación del servicio
	Ausencia de controles contra ataques DoS	Denegación del servicio	
Uso no autorizado del equipo	Conexiones de red pública sin protección	Fuga de información	
<b>4. PERSONAL</b>	Incumplimiento en la disponibilidad del personal	Ausencia de personal	Denegación del servicio
	Dstrucción de equipos o medios	Procedimientos inadecuados de contratación	Fuga de información
	Error en el uso	Falta de capacitación en seguridad de la información	Fuga de información
		Uso incorrecto de software y hardware	Incumplimientos legales
		Falta de conciencia acerca de la seguridad de la información	Fuga de información
Procesamiento ilegal de datos	Ausencia de mecanismos de monitoreo	Alteración de la información	

	Hurto de medios o documentos	Trabajo no supervisado del personal externo o terceros	Fuga de información
	Uso no autorizado del equipo	Ausencia de políticas para el uso correcto de los medios de comunicaciones y mensajería	Fuga de información
5. LUGAR	Destrucción del equipo	Uso inadecuado o descuido del control de acceso físico a las edificaciones y oficinas	Perdida total de equipo
	Inundación	Ubicación en un área susceptible de inundación	Perdida parcial/total de información
	Perdida del suministro de energía	Red energética inestable	Denegación del servicio
	Hurto del equipo	Ausencia de protección física de la edificación	Perdida parcial/total de información
6. ORGANIZACIÓN	Abuso de derechos	Ausencia de procedimiento formal para el registro y retiro de usuarios	Fuga de información
		Ausencia de proceso formal para revisión de los derechos de acceso	Fuga de información
		Ausencia o insuficiencia de disposiciones en los contratos con clientes y terceros	Fuga de información
		Ausencia de procedimiento de monitoreo de los recursos de procesamiento de información	Fuga de información
		Ausencia de auditorías	Incumplimientos legales
		Ausencia de procedimientos de identificación y valoración de riesgos	Fuga de información
		Ausencia de reportes de fallas en los registros de administradores y operadores	Fuga de información
	Incumplimiento en el mantenimiento del sistema de información	Respuesta inadecuada de mantenimiento del servicio	No disponibilidad del servicio
		Ausencia de acuerdos de nivel de servicio o insuficiencia de los mismos	Incumplimientos legales
		Ausencia de procedimiento de control de cambios	Alteración de la información
	Corrupción de datos	Ausencia de procedimiento formal para el control de documentación SGSI	Alteración de la información
		Ausencia de procedimiento formal para la supervisión del registro del SGSI	Alteración de la información
	Datos provenientes de fuentes no confiables	Ausencia de procedimiento formal para la autorización de la información disponible al público	Fuga de información
	Negación de acciones	Ausencia de asignación adecuada de responsabilidades en la seguridad de la información	Incumplimientos legales
	Falla del equipo	Ausencia de planes de continuidad	Denegación del servicio
Error en el uso	Ausencia de políticas sobre el uso de correo electrónico	Fuga de información	

		Ausencia de procedimientos para la introducción de software en sistemas operativos	Alteración de la información
		Ausencia de registros (logs) de administrador y usuarios	No disponibilidad de la información
		Ausencia de procedimientos para el manejo de información clasificada	Fuga de información
		Ausencia de responsabilidades en la seguridad de la información en la descripción de cargos	Perdida parcial/total de información
	Procesamiento ilegal de datos	Ausencia en las disposiciones en los contratos con los empujados	Incumplimientos legales
	Hurto de equipo	Ausencia de procesos disciplinarios definidos en caso de incidentes de seguridad de la información	Fuga de información
		Ausencia de política formal sobre la utilización de computadores y dispositivos portátiles	Fuga de información
		Ausencia de control de los activos que se encuentran fuera de las instalaciones	Perdida total de equipo
	Hurto de medios o documentos	Ausencia de política sobre limpieza de escritorio y pantalla despejada	Fuga de información
		Ausencia de autorización de los recursos de procesamiento de información	Fuga de información
		Ausencia de mecanismos de monitoreo establecidos para las brechas de seguridad	Fuga de información
	Uso no autorizado del equipo	Ausencia de revisiones regulares por parte de la gerencia	Fuga de información
		Ausencia de procedimientos para la presentación de informes sobre las debilidades de seguridad	Fuga de información
	Uso de software pirata	Ausencia de procedimientos del cumplimiento de las disposiciones con los derechos intelectuales	Sanciones

### 6.9.3. Activos Vinculados al Riesgo

Los activos vinculados a la seguridad de la información, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1851 de 2012, y su afectación en función del riesgo son:

	<b>MANUAL Y LINEAMIENTOS DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>CODIGO</b>	M-SI-001
		<b>VERSION</b>	Versión 1
		<b>PAGINA</b>	Página 46 de 79
		<b>FECHA</b>	08/09/2022

Tabla 2 - Nivel de Afectación del Activo

VALOR	NIVEL	CONFIDENCIALIDAD	INTEGRIDAD	DISPONIBILIDAD
1	MUY BAJA	El acceso no autorizado al activo de información y a la información que este gestiona no genera ningún impacto negativo en el proceso evaluado.	La pérdida de la exactitud y el estado completo del activo de información y la información que este gestiona no genera impacto negativo en el proceso evaluado.	La ausencia del activo de información y la información que este gestiona no genera ningún impacto negativo en el proceso evaluado.
2	BAJA	El acceso no autorizado al activo de información y a la información que este gestiona impacta negativamente de manera leve al proceso evaluado.	La pérdida de la exactitud y el estado completo del activo de información y la información que este gestiona impacta negativamente de manera leve al proceso evaluado.	La ausencia del activo de información y la información que este gestiona impacta negativamente de manera leve al proceso evaluado.
3	MEDIA	El acceso no autorizado al activo de información y a la información que este gestiona impacta negativamente al proceso evaluado.	La pérdida de la exactitud y el estado completo del activo de información y la información que este gestiona impacta negativamente al proceso evaluado.	La ausencia del activo de información y la información que este gestiona impacta negativamente al proceso evaluado.
4	ALTA	El acceso no autorizado al activo de información y a la información que este gestiona impacta negativamente a la entidad.	La pérdida de la exactitud y el estado completo del activo de información y la información que este gestiona impacta negativamente a la entidad.	La ausencia del activo de información y la información que este gestiona impacta negativamente a la entidad.
5	MUY ALTA	El acceso no autorizado al activo de información y a la información que este gestiona impacta negativamente a la entidad y a terceros asociados.	La pérdida de la exactitud y el estado completo del activo de información y la información que este gestiona impacta negativamente a la entidad y a terceros asociados.	La ausencia del activo de información y la información que este gestiona impacta negativamente a la entidad y a terceros asociados.

#### 6.9.4. Valoración Cuantitativa de los riesgos

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, se formulan escalas y sus representaciones, para proceder a presentar una relación de amenazas, identificando su frecuencia e impacto.

##### 6.9.4.1. Frecuencia del Riesgo

Esta información es cuantitativa y se obtuvo de inspecciones locativas y de los datos aportados en la matriz de riesgos del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, los cuales pueden ser comunes para la seguridad de la información. También se obtuvieron de los programas de vigilancia continua y se establecieron con los responsables de cada uno de los procesos.

*Tabla 3 - Frecuencia del Riesgo*

NIVEL DE PROBABILIDAD		DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
1	Raro	La amenaza no ha ocurrido en los últimos tres (3) años.	Amenaza = 0 en 3 años
2	Improbable	La amenaza no ha ocurrido en los últimos dos (2) años	Amenaza = 0 en 2 años
3	Posible	La amenaza no ha ocurrido en el último año.	Amenaza = 0 al año
4	Probable	La amenaza ha ocurrido una sola vez en el último año.	Amenaza = 1 al año
5	Casi Seguro	La amenaza ha ocurrido más de una vez en el último año.	Amenaza > 1 al año

#### 6.9.4.2. Impacto del Riesgo

Para cada evento de riesgo planteado, se tiene asignada la probabilidad y su impacto, en el caso de que llegue a suceder. Conforme a la probabilidad y frecuencia asignada, se establece la siguiente escala para su evaluación y acción de mitigación.

*Tabla 4 - Impacto del Riesgo*

NIVEL	VALOR	FINANCIERO	CONTINUIDAD OPERATIVA	IMAGEN	LEGAL
		La pérdida de ingresos directa y los costos u otros gastos financieros indirectos que se generarían para la entidad.	Tiempo en que se ve afectada la operación de los procesos de la entidad.	Afectación sobre la imagen y reputación de la entidad.	Emisión de resoluciones administrativas y/o judiciales por el incumplimiento de normas, regulaciones u obligaciones.
Insignificante	1	Si el hecho llegara a presentarse, la entidad no tendría consecuencias económicas que impacten el funcionamiento, por tanto se asumirán las pérdidas.	Si el hecho llegara a presentarse, el proceso de la entidad no se vería afectado en su continuidad.	Si el hecho llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos sobre un grupo de funcionarios de manera interna.	Si el hecho llegara a presentarse, la entidad tendría multas.
Menor	2	Si el hecho llegara a presentarse, la entidad tendría bajas consecuencias económicas.	Si el hecho llegara a presentarse, el proceso de la entidad se vería afectado en su continuidad de manera mínima.	Si el hecho llegara a presentarse, tendría un impacto leve en la entidad que sería reparable a corto plazo	Si el hecho llegara a presentarse, la entidad tendría demandas.
Moderado	3	Si el hecho llegara a presentarse, la entidad tendría medianas consecuencias económicas.	Si el hecho llegara a presentarse, el proceso de la entidad se vería afectado en su continuidad de manera moderada.	Si el hecho llegara a presentarse, tendría un impacto medio en la entidad de manera local.	Si el hecho llegara a presentarse, la entidad tendría una investigación disciplinaria.
Mayor	4	Si el hecho llegara a presentarse, la entidad tendría altas consecuencias económicas.	Si el hecho llegara a presentarse, el proceso de la entidad se vería afectado en su continuidad de manera considerable interrumpiendo periódicamente el proceso y otros.	Si el hecho llegara a presentarse, tendría un impacto alto en la entidad a nivel gremial.	Si el hecho llegara a presentarse, la entidad tendría una investigación fiscal.
Catastrófico	5	Si el hecho llegara a presentarse, la entidad tendría nefastas consecuencias económicas.	Si el hecho llegara a presentarse, el proceso de la entidad se vería afectado en su continuidad de manera total.	Si el hecho llegara a presentarse, tendría un impacto catastrófico en la entidad a nivel nacional/ internacional.	Si el hecho llegara a presentarse, la entidad tendría sanciones legales. Podría generar el cierre definitivo de la entidad.

### 6.9.4.3. Respuesta al Riesgo

La planificación de la respuesta al riesgo consiste en desarrollar procedimientos y técnicas que permitan mejorar las oportunidades y disminuir las amenazas que inciden sobre el cumplimiento de los objetivos misionales.

Para la seguridad de la información promovida en la Cámara de Comercio de Ipiales, se plantean las siguientes respuestas a los riesgos.

*Tabla 5 - Respuesta al Riesgo*

Límite Inferior	Límite Superior	NIVELES DE RIESGO	RESPUESTA A LOS RIESGOS	DESCRIPCIÓN
3	43	BAJO	Asumir el riesgo	El nivel de riesgo es Admisible y se encuentra controlado en la entidad. Los riesgos en este nivel se deben revisar periódicamente.
44	104	BAJO	Asumir el riesgo	El nivel de riesgo es Aceptable y se encuentra controlado en la entidad. Los riesgos en este nivel se deben revisar periódicamente.
105	175	MODERADO	Asumir el riesgo	El nivel de riesgo es Tolerable de acuerdo a los criterios de aceptación de la entidad. Los riesgos en este nivel deben ser monitoreados para identificar oportunamente los cambios en su valoración.
176	279	ALTO	Mitigar el riesgo, Evitar, Compartir	El nivel del riesgo es Inaceptable, por lo que es necesario implementar controles en la entidad para mitigar, evitar o compartir el riesgo y llevar a niveles aceptables.
280	375	EXTREMO	Mitigar el riesgo, Evitar, Compartir	El nivel del riesgo es Inadmisible, por lo que es necesario implementar controles en la entidad para mitigar, evitar o compartir el riesgo y llevar a niveles aceptables.

#### 6.9.4.4. Matriz de Riesgos asociados a la Seguridad de la Información

Con fundamento en el análisis de los riesgos a los activos, asociados con la Protección de Datos Personales, se establecerá una Matriz de Riesgos, como una herramienta de gestión que permita determinar de manera objetiva cuales son los riesgos y sus causas, valorando sus afectaciones a la seguridad de la información dentro de la Cámara de Comercio de Ipiales. Conforme al análisis contenido en la Matriz de Riesgos asociado a la Seguridad de la Información, se propondrán las medidas de control necesarias. Ver anexo Matriz de Riesgos asociados a la Seguridad de la Información.

## 7. Acreditación del principio de la responsabilidad demostrada (“*accountability*”) y el relacionamiento con terceros

### 7.1. Introducción

A nivel internacional, cada día con mayor frecuencia se hace uso de la expresión “cuarta revolución industrial”, haciendo referencia al fenómeno que se presenta con la entrada del comercio electrónico. Al respecto, podemos ver la promoción y crecimiento de modelos de negocios que capitalizan la tecnología, apoyando el emprendimiento digital y el uso de plataformas para el aprovechamiento de los mercados no solo a nivel local, inclusive internacional. Esta tendencia, trae consigo beneficios y ventajas en el estilo de vida, reflejan un progreso en lo patrimonial y se fundamenta en la creatividad y la innovación, bases del desarrollo de cualquier país.

Los modelos de negocio que surgen en razón de éstas dinámicas, hacen un especial aprovechamiento de la tecnología y especialmente de la red (internet) por lo que para deben contar con un marco común que regule su funcionamiento y que la información que se comparta, se encuentre debidamente protegida para que se garantice el derecho de habéas data.

Teniendo en cuenta lo anterior, si bien la recopilación y captura de datos personales son prácticas necesarias para establecer el contacto digital entre las partes vinculadas a las diferentes operaciones de servicios, se requiere una estructura integral de gestión de datos que permita demostrar un uso adecuado de dicha información.

Para que éstas tendencias se forjen de manera correcta y exista una serie de medidas que garanticen su seguridad y se tenga en consideración los factores propios de su naturaleza; la Superintendencia de Industria y Comercio, en su calidad de Autoridad Nacional de protección de datos, estableció una guía para la implementación del principio de Responsabilidad Demostrada (*accountability*), para las distintas organizaciones responsables del tratamiento de datos personales; la cual se desarrollará el presente capítulo como un compromiso asociado a la misión y visión institucional de la Cámara de Comercio de Ipiales.

### 7.2. Consideraciones preliminares

#### 7.2.1. Qué es la Responsabilidad Demostrada o Accountability

En septiembre de 2013, la OCDE publicó la versión revisada de las guías sobre Protección de la Privacidad y los Flujos Transfronterizos de Información que originalmente habían sido publicadas en 1980. Las guías de la OCDE recogen un principio fundamental conocido como responsabilidad demostrada (*accountability* en inglés), según el cual una entidad que recoge y hace tratamiento de datos personales debe ser responsable del cumplimiento efectivo de las medidas que implementen los principios de privacidad y protección de datos.

La versión de 2013 de las guías, que en lo sustancial no hizo cambios a los principios que allí se habían incluido desde 1980, si estableció un nuevo aparte sobre implementación del principio de responsabilidad demostrada. En ese sentido, y según lo dispuesto por las guías, los Responsables del Tratamiento deben contar con un programa integral de gestión de Datos Personales y estar

preparados para demostrarle a la autoridad la implementación efectiva de esas medidas en la organización.

En uno de los apartes más relevantes del Decreto 1377 de 2013, en el artículo 26, el regulador introdujo en el sistema colombiano de protección de datos el criterio de la responsabilidad demostrada como una obligación en cabeza de los Responsables del Tratamiento, igualmente, dispuso que los Responsables deben ser capaces de demostrar, a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio, que han implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012.

Quizá uno de los contenidos más novedosos de la norma reglamentaria, es la estipulación según la cual la Superintendencia de Industria y Comercio, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección de datos, debe tener en cuenta la existencia de medidas y políticas adecuadas en el momento de evaluar la imposición de una sanción.

La norma establece de manera específica que éstas medidas se deben adoptar teniendo en cuenta diversos factores que son propios de cada organización entre lo que se encuentran su tamaño y naturaleza jurídica, la naturaleza de los datos tratados, el tipo de tratamiento al que se someta la información y los riesgos que implique para los titulares la recolección y posterior uso o circulación de éstos datos.

Asimismo, el artículo 27 del Decreto 1377 de 2013 dispuso que las políticas internas efectivas que se implementen deberán garantizar (i) que en la organización exista una estructura administrativa proporcional a la estructura del responsable para implementarlas, (ii) la adopción de procesos para la atención de reclamos y consultas de los titulares.

Tal y como sucede con el modelo recogido en el decreto, y en los mismos términos en que la superintendencia de Industria y Comercio ha venido diseñando su sistema de supervisión, el énfasis de la comunidad dedicada a la protección de la información personal tiende a volcarse hacia un modelo que privilegia la gestión riesgo y la asignación de responsabilidades en cabeza del Responsable del Tratamiento.

### 7.2.2. Beneficios para la Cámara de Comercio de Ipiales

La apuesta que hace una organización por implementar estándares elevados de protección de datos personales en su organización, y desarrollar un programa integral de Gestión de Datos Personales, genera beneficios para la organización y se traduce en una mayor protección de los individuos.

De manera muy novedosa, y como reconocimiento a aquellas organizaciones que se comprometen de manera decidida por la protección de la información personal que recolectan, el inciso final del artículo 27 del Decreto 1377 de 2013 prevé expresamente que la *“verificación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio de la Existencia de medidas y políticas específicas para el manejo adecuado de los datos personales que administra un Responsable será tomada en cuenta al momento de evaluar la imposición de sanciones por violación a los deberes y obligaciones establecidos en la Ley y en el presente Decreto”*.

Ésta disposición es especialmente relevante porque implica el reconocimiento que debe hacer la autoridad de vigilancia frente a organizaciones que estén en capacidad de demostrarle que una eventual falla en el tratamiento de la información de un titular corresponde a una situación aislada dentro de un Programa Integral de Gestión de Datos Personales. Teniendo en cuenta que los recursos de vigilancia de la autoridad de protección de datos personales son limitados, su práctica supervisora debe enfocarse hacia aquellas entidades Subestándar, con mayores niveles de riesgo, donde el tratamiento de la información genera un riesgo sistémico con la potencialidad de afectar de manera grave a los titulares. La verificación de la implementación de un programa que involucre los elementos esenciales de la responsabilidad demostrada genera una situación de beneficio mutuo entre organizaciones y autoridad de supervisión. Esto por supuesto, no implica que la autoridad de vigilancia renuncie a su capacidad investigativa, pero si determina la manera en que se evalúa una infracción según la entidad sujeta a escrutinio, lo cual solamente podrá determinarse caso a caso.

### 7.3. Fundamentos Básicos

#### 7.3.1. Desarrollo de un Programa integral de Gestión de Datos Personales

En un contexto internacional y de manera consecuente con el marco normativo internacional que se promueve con la necesidad de la protección de los datos personales, el parlamento europeo, el 27 de abril de 2016, expidió el Reglamento UE 2016/679 “relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos”<sup>12</sup>, estableciendo así principios y lineamientos jurídicos por los cuales se regirá el tratamiento de datos dentro de la Unión Europea.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el artículo 5 del mencionado reglamento se implementaron unos principios que fundamentan y brindan lineamientos para la organización y estructuración del tratamiento de datos personales; a su vez estos principios se deben tener en cuenta para determinar la responsabilidad:

- a. Principio de licitud, lealtad y transparencia, que se deberá implementar en la relación que establece el responsable en toda la cadena de recolección y tratamiento de datos respecto del interesado.
- b. Limitación de la finalidad: en el proceso de recolección de datos personales el responsable debe establecer e informar al interesado sobre la finalidad del tratamiento de datos, y así mismo las acciones del responsable deben circunscribirse a lo que esté explícitamente acordado.
- c. Minimización de datos: recapitulando el principio de limitación de la finalidad, el responsable debe establecer parámetros, garantizando que la recolección de los datos del interesado sean los pertinentes y estrictamente necesarios para cumplir la finalidad del tratamiento establecido.
- d. Exactitud, relacionado con el principio de la minimización de datos: estos deben ser exactos y constantemente actualizados, permitiendo que el interesado pueda suprimir y rectificar datos que no corresponden a la realidad.

<sup>12</sup> Parlamento Europeo y Consejo de la Union Europea, 2016

- e. Limitación del plazo de conservación: el responsable, en concordancia con la finalidad del tratamiento de datos, debe establecer un tiempo de conservación necesario para el cumplimiento de esta.
- f. Integridad y confidencialidad: el responsable debe garantizar al interesado una cadena de custodia pertinente y acorde con todos los estándares de seguridad establecidos evitando la pérdida, destrucción o daño a este derecho fundamental.

Por consiguiente, el Reglamento UE 2016/679 incluye el principio de responsabilidad proactiva como un elemento innovador dentro de la responsabilidad en el tratamiento de datos de la Unión Europea, donde se crea la necesidad para que el responsable aplique medidas técnicas y organizativas pertinentes a fin de garantizar y poder demostrar que el tratamiento es conforme al reglamento, por lo que se exige del responsable una actitud consciente, diligente y proactiva frente al tratamiento de datos<sup>13</sup>.

El concepto de responsabilidad proactiva, proviene del término inglés *Accountability*, que significa *“Consumers have a right to have personal data handled by companies with appropriate measures in place to assure they adhere to the Consumer Privacy Bill of Rights”* (los consumidores tienen el derecho a que sus datos personales sean manejados de manera apropiada, asegurando que estas políticas se encuentren ajustadas a la Carta de Derechos del consumidor). (Presidencia de los Estados Unidos de América, 2012).

Por otra parte, el ordenamiento jurídico colombiano exige que los sujetos obligados adopten políticas internas efectivas, por disposición expresa del artículo 27 del Decreto 1377 de 2013. Estas políticas internas efectivas no pueden limitarse a reproducir los textos legales ni son meras declaraciones de principios. Por el contrario, la adopción de políticas internas efectivas parte del desarrollo de un programa integral de Gestión de Datos Personales, que debe ser el resultado de un proceso de debida diligencia al interior de la organización que permita formularlo. Un programa efectivo de protección de datos debe incorporar políticas que (i) respondan a los ciclos internos de gestión de datos de la organización y (ii) generen resultados medibles que le permitan probar ese grado de diligencia especial.

De manera concreta, el artículo 27 del Decreto 1377 de 2013 exige que esas políticas garanticen:

- a. La existencia de una estructura administrativa proporcional a la estructura y tamaño empresarial del Responsable para la adopción e implementación de políticas consistentes con la Ley
- b. La adopción de mecanismos internos para poner en práctica éstas políticas, incluyendo herramientas de implementación, entrenamiento y programas de educación
- c. La adopción de procesos para la atención y respuesta a consultas, peticiones y reclamos de los Titulares, con respecto a cualquier aspecto del Tratamiento

---

<sup>13</sup> AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCION DE DATOS, 2019

### 7.3.1. Compromisos de la Cámara de Comercio de Ipiales

La Cámara de Comercio de Ipiales, comprende que el principio de *accountability* conlleva obligaciones importantes especialmente en su condición de una organización Responsable del Tratamiento de Datos Personales, en razón de los servicios de valor agregado que ofrece a sus usuarios y grupos de interés; por un lado, con el ánimo de demostrar su compromiso con el cumplimiento del marco normativo, y por otra parte, en estricta garantía de la seguridad que requieren los usuarios que depositan su confianza en ésta institución, cumpliendo los estándares requeridos y un esquema documental robusto que lo permita.

De acuerdo con el *Centre for Information Policy Leadership*:

*“Una organización debe demostrar su voluntad y capacidad para ser ambos comprometidos y responsables de sus prácticas de datos. Una organización debe implementar políticas vinculadas a criterios externos apropiados (que se encuentran en la ley, principios generalmente aceptados o las mejores prácticas de la industria) y diseñado para proporcionar al individuo una protección de privacidad efectiva, desplegar mecanismos para actuar en relación con esas políticas y monitorear esos mecanismos.”*

La Cámara de Comercio de Ipiales ve con alto grado de importancia el principio de *accountability*, para poder tener un punto de partida para la creación de políticas y demás estrategias internas como parte de las buenas prácticas en materia de Tratamiento de Datos Personales; motivo por el cual se encuentra promoviendo los métodos y medidas necesarios para llevar a cabo dichas regulaciones. Para lograr esto, es primordial considerar a los trabajadores como parte significativa de este proceso.

Esto se puede materializar a través de la capacitación para los colaboradores, donde se explique claramente la relevancia que tiene la información personal; de esta forma, se puede crear cultura de buenas prácticas en materia de datos personales, donde participan en conjunto la Institución y sus trabajadores para poder alcanzar los fines que persigue el desarrollo de este principio.

#### 7.3.1.1. Desde la Alta Dirección

Los sistemas integrados de gestión deben contar con un componente jurídico que garantice su exigibilidad al responsable de su aplicación, así como de hacer evidentes las consecuencias de su no aplicación.

El compromiso de la Alta Dirección en la creación y generación de estrategias que permitan el cumplimiento de la carga jurídica y normativa que se exige a nivel nacional como internacional, se debe demostrar en el ajuste a los modelos de administración de la Información, la estructura de los marcos legales, así como de los marcos de gestión para ofrecer un tratamiento adecuado de los datos personales, determina que la entidad es responsable frente a sus obligaciones y frente a los titulares de la información.

Contar con las herramientas para minimizar las vulnerabilidades y amenazas en los sistemas internos y los medios tecnológicos, que puedan poner en riesgo los datos personales de nuestros usuarios y afectar nuestra reputación, son la plena prueba de que existe un compromiso desde la

alta dirección en estar al nivel de los estándares exigidos y crear conciencia en las organizaciones y grupos de interés, para que éstas sanas prácticas se repliquen dentro de sus grupos de interés.

#### 7.3.1.2. Oficial de Protección de Datos Personales

Aunado al compromiso demostrado y el uso de buenas prácticas en el manejo y tratamiento de datos personales, promoviendo la garantía de los derechos a la intimidad personal, buen nombre, a conocer, actualizar y rectificar la información personal que se haya recogido sobre las personas en los diferentes bancos de datos que administran la Cámara de Comercio de Ipiales, derechos contenidos en la Carta constitucional de 1991; y en estricto cumplimiento de lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, y el Derecho Reglamentario 1377 de 2013, se designa como oficial de Protección de Datos personales a la Oficina de Calidad y Control Interno Institucional.

El líder del proceso, ejecutará las políticas y manuales contenidos en el régimen de Protección de Datos Personales, asumiendo de manera personal y responsable su supervisión y seguimiento, cifiendo su actuación a las instrucciones emitidas por las autoridades competentes y los lineamientos establecidos por la Cámara de Comercio de Ipiales.

#### 7.3.1.3. Funciones del Oficial de Protección de Datos Personales

El oficial de Protección de Datos Personales de la Cámara de Comercio de Ipiales, tendrá las siguientes funciones:

- Apoyar en la estructuración, diseño y administración del Régimen de Protección de Datos Personales de la Cámara de Comercio de Ipiales
- Articular los esfuerzos institucionales, los recursos, las metodologías y las estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del Régimen de Protección de Datos Personales de la Cámara de Comercio de Ipiales.
- Adelantar las acciones de autodiagnóstico para realizar una valoración interna de la gestión, conforme a los lineamientos establecidos y sus indicadores de cumplimiento, conforme al cronograma que se diseñe y apruebe para tal fin.
- Tramitar las solicitudes de los titulares de datos personales en ejercicio de sus derechos, a los que se refiere la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario NO. 1377 de 2013.
- Ser el enlace para la coordinación de las actividades de implementación del Régimen de Protección de Datos Personales de la Cámara de Comercio de Ipiales, con las diferentes áreas y dependencias de la organización para que su implementación y funcionamiento sean transversales a los sistemas integrados de gestión.
- Vincular y mantener actualizados en los Sistemas Integrados de Gestión, los riesgos identificados y asociados al tratamiento de datos personales y asesorar al personal vinculado en la gestión de los mismos.
- Realizar el seguimiento a los controles y mecanismos de evaluación del Régimen de Protección de Datos Personales y presentar periódicamente un informe sobre el avance de su gestión.
- Realizar la actualización de las Políticas que integran el Régimen de Protección de Datos Personales.

- Apoyar en la Actualización del Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) conforme a lo dispuesto en la Normatividad Aplicable.
- Llevar un registro minucioso de las peticiones o reclamos presentados en ejercicio de la protección de datos personales para ser remitido al Registro Nacional de Bases de Datos.
- Promover la cultura de protección de datos personales al interior de la Cámara de Comercio de Ipiales y con sus grupos de interés.
- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas y lineamientos establecidos en la Cámara de Comercio de Ipiales para la garantía de un tratamiento adecuado de la información personal recopilada.
- Acompañar y asistir a la Cámara de Comercio de Ipiales en las visitas de inspección y los requerimientos que realicen las autoridades competentes y entes de control para la verificación del cumplimiento de las medidas implementadas dentro del Régimen de Protección de Datos Personales.
- Las demás que puedan aplicarse conforme a la normatividad relacionada con la Protección de Datos Personales.

#### 7.3.1.4. Responsabilidades y facultades del Oficial de Protección de Datos Personales

El oficial de Protección de Datos Personales de la Cámara de Comercio de Ipiales podrá, coordinar reuniones con los directores, jefes de oficina y demás líderes de procesos de las dependencias Institucionales para contribuir en la implementación y sostenibilidad del Régimen de Protección de Datos Personales; especialmente, podrá vincular a los líderes de los procesos en los cuales se hayan identificado riesgos asociados al tratamiento de datos personales.

#### 7.3.2. Controles del Programa

Los controles, como medida desplegada en el afán de comprobar, inspeccionar y auditar las acciones de control de los riesgos asociados a la seguridad de la Información, suponen la anticipación al evento de concurrencia del riesgo, así, su mitigación puede darse por medidas correctivas o medias preventivas.

##### 7.3.2.1. Procedimientos Operacionales

La Cámara de Comercio de Ipiales, al tener implementado un régimen de Protección de Datos Personales basado en el esquema de responsabilidad demostrada, cuenta con procedimientos administrativos consistentes con las políticas generales de Protección de Datos y con las Disposiciones Legales vigentes, de forma que puede manejar adecuadamente los riesgos inherentes al tratamiento de la información personal en las actividades de Gestión Operacional.

##### 7.3.2.2. Inventario de las Bases de Datos con información personal.

La Cámara de Comercio de Ipiales, al ser responsable del tratamiento de datos personales, conoce que tipo de datos recopila y la finalidad por la cual son recopilados. Adicionalmente, tiene identificados los procedimientos o actividades de los cuales se obtienen los datos y si es necesaria o no su autorización en razón de la naturaleza de la información recopilada.

Para los casos en que se recolecten datos personales sensibles o datos de niños, niñas y adolescentes, se cuenta con las medidas adecuadas para garantizar la protección reforzada de dicha información y se cuenta con el mecanismo para asegurar al titular, de que no existe la obligación de suministrar tales datos y las formas para rectificar o eliminar la información si así lo desea.

### 7.3.2.3. Políticas

La Cámara de Comercio de Ipiales, ha diseñado e implementado las políticas internas que disponen los compromisos y responsabilidades en virtud del marco normativo, aplicable a la protección de Datos Personales, alojadas en la página web [www.cciptales.org.co](http://www.cciptales.org.co) para que las mismas sean conocidas por los empleados y colaboradores así como para sus usuarios y grupos de interés. Adicionalmente, se encuentran documentados los procedimientos para la recolección de los datos, el mantenimiento, uso, eliminación y disposición final de los datos personales.

Las políticas implementadas para el tratamiento de la información recopilada, establece las siguientes reglas:

- La recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión o disposición final de la Información Personal, incluyendo los requisitos para obtener la autorización del titular.
- El acceso y corrección de datos personales
- La conservación y eliminación de información personal
- El uso responsable de la información, incluyendo controles de seguridad, administrativos, físicos y tecnológicos.
- Inclusión en todos los medios contractuales de la empresa de una cláusula de confidencialidad y de manejo de información, donde se afirme que se conoce a suficiencia la política de la institución, se acepta y se permite el uso de dicha información de forma responsable.
- Presentación de quejas, denuncias y reclamos.

Las anteriores reglas se encuentran articuladas en las políticas organizacionales como lo son las referentes al talento humano, contratación, transparencia y acceso a la información.

### 7.3.2.4. Sistema de Administración de los riesgos asociados al tratamiento de Datos Personales

Con referencia a la identificación y manejo de los riesgos asociados al tratamiento de los datos personales, la Cámara de Comercio de Ipiales cuenta con un sistema de administración de riesgos, acorde a su estructura organizacional, sus procesos y procedimientos internos, especialmente los relacionados con el tratamiento de los datos personales. Mediante éste sistema, se permite la identificación, medición y control de todos los riesgos asociados o las situaciones que puedan incidir en la administración del riesgo a que están expuestos en razón del desarrollo o cumplimiento del fin social.

El sistema de administración de riesgos adoptado por la Cámara de Comercio de Ipiales tiene en cuenta las siguientes etapas:

- **Identificación:** la identificación consiste en establecer los riesgos a que se ven expuestos los datos personales en desarrollo de su tratamiento. Para realizar dicha identificación es necesario (i) documentar los procesos y procedimientos que se implementen dentro del ciclo de vida de los datos personales; (ii) definir la metodología de identificación de los riesgos asociados al tratamiento de información personal y (iii) identificar los riesgos e incidentes ocurridos.
- **Medición:** La medición tiene por objeto determinar la posibilidad de ocurrencia de los riesgos relacionados con el tratamiento de datos personales y su impacto en caso de materializarse.
- **Control:** El control se relaciona con las acciones que se deben tomar para controlar y/o mitigar los riesgos a que se ven expuestos los datos personales, con el fin de disminuir la posibilidad y/o las consecuencias de la materialización de los mismos. Para analizar los controles es preciso establecer, al menos, si son suficientes, efectivos y oportunos, como también identificar el tipo de control (manual, automático, discrecional, obligatorio, preventivo o correctivo)
- **Monitoreo:** El monitoreo consiste en realizar un seguimiento constante para velar porque las medidas que se hayan establecido sean efectivas.

#### 7.3.2.5. Requisitos de Formación y Educación

Un componente fundamental para implementar un programa integral de Gestión de Datos Personales está en la formación y educación de todos los empleados de la Institución. Serán en vano los esfuerzos institucionales, si habiendo diseñado unas políticas robustas de protección de datos desde la alta Gerencia, falle en su deber de capacitar al personal que, en el día a día, trata datos personales como parte del ejercicio de sus funciones.

Las organizaciones deben impartir una formación de carácter general sobre la materia y, para el personal que maneje datos personales directamente, deberá existir una capacitación complementaria, adaptada específicamente a sus funciones. Ésta formación y educación debe ser permanente, por ello es importante que exista una actualización periódica del contenido del programa.

Dentro de los contratos que suscriban los empleados, es importante incluir acuerdos de cumplimiento de las Políticas internas adoptadas por la Cámara de Comercio de IpiALES en calidad de sujeto obligado.

#### 7.3.2.6. Protocolos de Respuesta de Violación y Manejo de Incidentes

Las violaciones a los códigos de seguridad de las organizaciones generan un altísimo riesgo para los titulares de la información y son causantes en muchos casos de impactos muy significativos a la reputación corporativa. Por lo anterior, un programa integral de Gestión de Datos personales debe involucrar un componente de gestión de riesgos, internos y externos, que le permita identificar sus vulnerabilidades a tiempo y enfocar sus recursos a la adopción de medidas de mitigación de riesgo que minimicen dicho impacto tanto para la organización como para los titulares de información.

Dentro de esa gestión, es necesario que los sujetos obligados cuenten con un procedimiento y una persona o área responsable de manejar los incidentes o vulneraciones a los sistemas de información donde se gestionan datos personales y a los archivos físicos. Así mismo, es preciso que prevean los

mecanismos para rendir informes internos y reportar los incidentes a los titulares y a la Superintendencia de Industria y Comercio. De igual manera, es importante que las organizaciones implementen mecanismos que les permitan comunicarse de manera eficiente con los titulares afectados para (i) informarles sobre el incidente de seguridad relacionado con sus datos personales y las posibles consecuencias y (ii) proporcionar herramientas a dichos titulares afectados para minimizar el daño potencial o causado.

Los incidentes se refieren a cualquier evento en los sistemas de Información o bases de datos manuales o sistematizadas, que atente contra la seguridad de los datos personales en ellos almacenados. La Ley 1581 de 2012 no hace distinción alguna respecto de los incidentes que deben ser reportados a la Superintendencia, por lo que, independientemente de su impacto, deben reportarse a ésta entidad, todos los incidentes ocurridos. Como mínimo, debe informarse el tipo de incidente, la fecha en que ocurrió y la fecha en la que se tuvo conocimiento del mismo, la causal, el tipo de datos personales comprometidos y la cantidad de titulares afectados.

#### **7.3.2.7. Gestión de los encargados del tratamiento en las transmisiones internacionales de datos personales.**

La Cámara de Comercio de IpiALES, como sujeto obligado por tratar información personal, implementará las medidas necesarias para asegurada la protección de los datos personales cuyo tratamiento es realizado a través de transmisiones internacionales.

Para ello, se deberán tener en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

- Depositiones que incluyan requisitos para que los encargados cumplan con las normas colombianas de protección de datos, en general y las políticas de tratamiento del Responsable, en particular. De la misma manera, considerar mecanismos para que el encargado Reporte al Responsable los incidentes de seguridad de la Información.
- Formación y educación en temas de protección de datos personales para los empleados del encargado que tienen acceso a la información personal.
- Exigencia de adherencia a las políticas de tratamiento si se utilizan subcontratistas.
- Realización de auditorías internas y/o externas.
- Acuerdos con los Encargados y sus empleados aceptando que cumplirán con las políticas y protocolos del Responsable del Tratamiento.

#### **7.3.2.8. Comunicación Externa**

La Cámara de Comercio de IpiALES, contará con un procedimiento para informar a los titulares sus derechos, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 11 de la Ley 1581 de 2012, así como los programas de control que han implementado. Las comunicaciones dirigidas a los titulares deben ser claras y comprensibles y no limitarse a una simple reiteración de la Ley.

El objetivo que debe alcanzar es dar a conocer a los titulares que tienen derecho a acceder a sus datos personales, actualizarlos, corregirlos y eliminarlos, así como de revocar la autorización que

hayan otorgado, cuando no exista un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, e informarles acerca de los mecanismos que han puesto a su disposición para ejercer esos derechos.

#### 7.4. Evaluación y Revisión continua

Es muy importante contar con un programa Integral de gestión de Datos Personales, pero igual de importante es mantener ese programa para garantizar su eficacia permanente, el cumplimiento y la adherencia a estándares de Responsabilidad Demostrada. Los sujetos obligados deben supervisar, evaluar y revisar su programa para asegurar que siga siendo pertinente y eficaz. Se deben asignar los recursos necesarios para ello y el entrenamiento requerido a cargo de la Persona o área que tiene la Función de Protección de Datos personales.

##### 7.4.1. Plan de Supervisión y revisión

El oficial de Protección de Datos, debe desarrollar un plan de supervisión y revisión anual. El plan debe establecer las medidas de desempeño e incluir un calendario de cuándo deben ser revisadas las políticas y los controles del programa, por lo menos una vez al año.

##### 7.4.2. Evaluación y revisión de los controles del programa

El monitoreo es un proceso continuo que debe abordar, por lo menos, las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son las últimas amenazas y riesgos al tratamiento de datos personales detectados en la Cámara de Comercio de Ipiales?
- ¿Los controles del programa están teniendo en cuenta las nuevas amenazas y reflejando las quejas más recientes o los hallazgos de las auditorías, o las orientaciones de la autoridad de Protección de Datos (SIC)?
- ¿Se están ofreciendo nuevos servicios que involucran una mayor recolección, uso o divulgación de la información personal?
- ¿Se está llevando a cabo capacitación eficaz, se están siguiendo las políticas y procedimientos y el programa se encuentra actualizado?

Con base en los resultados del proceso de evaluación, el Oficial de Protección de Datos debe considerar si se deben tomar medidas para actualizar y revisar los controles del programa y los cambios deben ser comunicados a los empleados.

#### 7.5. Demostración del Cumplimiento

La implementación de las medidas citadas en la Guía para la Implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada (Accountability), acorde con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, permitirán a la Cámara de Comercio de Ipiales, acreditar ante los Titulares y ante la Superintendencia de Industria y Comercio, que ha adoptado un Programa integral de Gestión de Datos Personales, a través del Régimen de Protección de Datos Personales y Privacidad, tendiente a cumplir las normas vigentes. De ésta forma, también podrán acreditar la debida diligencia en el Tratamiento de Datos Personales, de manera que éste sea un factor a tener en cuenta en caso de que la autoridad adelante una actuación administrativa.

Aunque la demostración de la implementación del programa es esencial de cara a la determinación de las medidas de supervisión que adelanta la SIC, la demostración no solo se ejerce frente a la autoridad. De manera igualmente importante, un programa bien estructurado le permitirá a la organización ser transparente con los Titulares cuya información haya recogido, generando así, confianza en el mercado.

COPIA NO CONTROLADA

## 8. Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos

### 8.1. Justificación

La Superintendencia de Industria y Comercio, mediante Circular Externa 10 del 2001, estableció una supervisión integral y especializada a las Cámaras de Comercio, las cuales para la fecha, eran vigiladas por ésta superintendencia; en lo relacionado con el desempeño institucional en la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

En ese sentido, desde la fecha de ésta directriz, las Cámaras de Comercio, deberán garantizar las herramientas y orientaciones necesarias para que el usuario pueda tener acceso oportuno a todos los servicios que prestan.

### 8.2. Objetivos

- Garantizar el acceso a los servicios que la Cámara de Comercio de Ipiales ofrezca a sus usuarios y grupos de interés.
- Brindar una guía para la utilización de todos los trámites y servicios
- Atender y tramitar todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas ante la Cámara de Comercio de Ipiales.
- Analizar las acciones para asegurar el mejoramiento continuo de los servicios.

### 8.3. Definiciones

**PETICION:** Se define como la acción de pedir (solicitar o demandar a alguien que haga algo), es decir, corresponde a todo requerimiento que demanda una acción y que se encuentre enmarcada dentro del Derecho de Petición consagrado en la Ley 1755 de 2015.

**QUEJA:** Toda manifestación o expresión verbal, escrita o en medio electrónico de protesta, censura, insatisfacción o descontento, por parte de un usuario o cliente, respecto al servicio de la Cámara de Comercio de Ipiales.

**RECLAMO:** Toda comunicación verbal, escrita o medio electrónico mediante la cual se presenta una exigencia de los derechos del cliente o usuario relacionado con la deficiente o inadecuada prestación de los servicios frente a una actuación considerada injusta.

**SUGERENCIA:** Es una recomendación o idea realizada por un usuario o cliente, con el ánimo de contribuir a mejorar el servicio de la Entidad Registral.

**FELICITACION:** Es una manifestación de satisfacción y agrado del usuario o cliente sobre los resultados, bienes o servicios ofrecidos por la Cámara de Comercio de Ipiales.

## 8.4. Sistema de PQRS

### 8.4.1. Infraestructura Física

La Cámara de Comercio de Ipiales, cuenta con una infraestructura física suficiente y adecuada, que proporciona espacios amplios y confortables para sus usuarios de los servicios registrales así como de sus usuarios de los servicios de valor agregado. A la fecha, cuenta con 2 sedes en la ciudad de Ipiales, una sede principal ubicada en la Carrera 11 No 15-28 de la Ciudad de Ipiales, Nariño, Colombia y una sede alterna ubicada en la Carrera 7 No 26B 26, Ipiales-Nariño (Barrio Mistares) y sus datos de contacto son: Teléfono: 602 7732465 - 602 7734247; Fax: 602 7734047.

#### 8.4.1.1. Ubicación Geográfica

Ilustración 17 - Ubicación Sede Principal

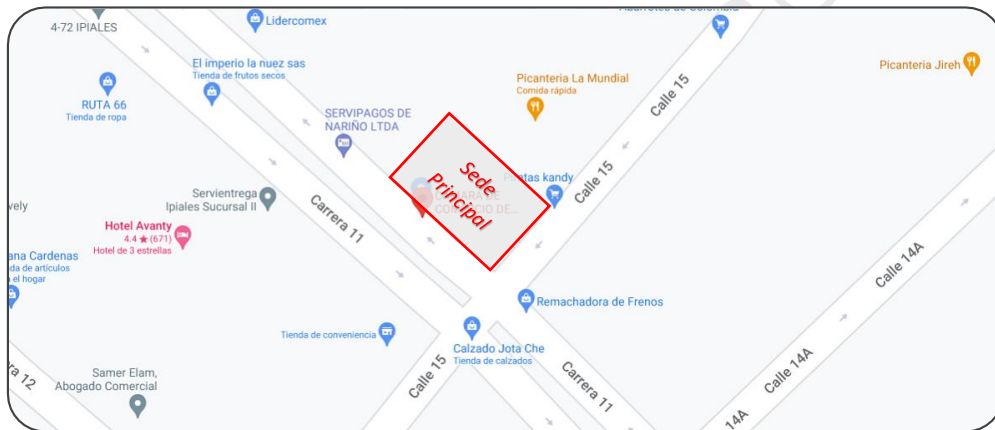
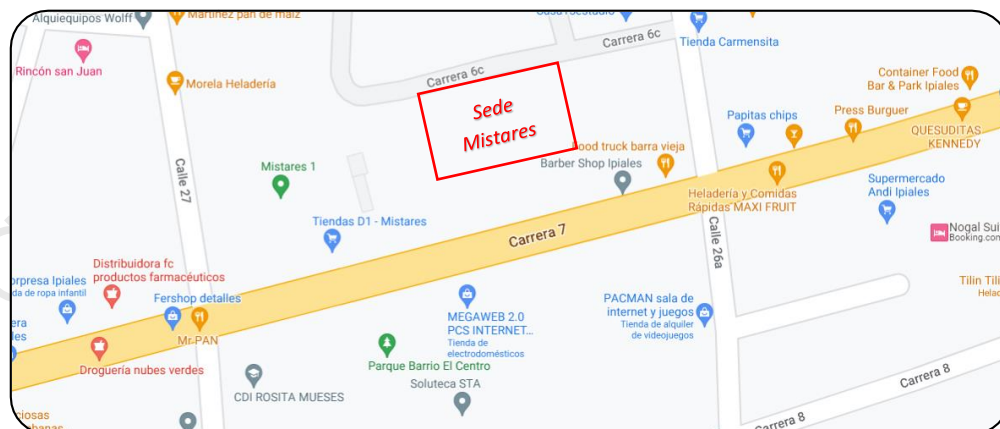


Ilustración 18 - Ubicación Sede Mistares



### 8.4.2. Talento Humano

El sistema de PQRS de la Cámara de comercio de Ipiales, tiene asignado un equipo multidisciplinario de profesionales y técnicos que asegurarán su correcto funcionamiento. Además cuentan con un

programa de inducción y reinducción que permiten que se minimicen los errores al momento de tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias.

#### 8.4.3. Aspectos administrativos del sistema

La Presidencia Ejecutiva, los Jefes de Dependencia y los Líderes de Procesos, serán responsables del adecuado funcionamiento del Sistema de PQRS; sin embargo, el circuito o ruta que se activa con las PQRS radicadas en la Cámara de Comercio de IpiALES, depende del Coordinador de CAE y atención al Cliente, quien brindará el acompañamiento al personal y supervisará su correcto desempeño y bajo su tutela, estará su administración y auditoría y entre otras, tendrán las siguientes responsabilidades:

- Llevar un control de cada una de las Peticiones, Quejas y Reclamos que se realicen.
- Tomar medidas tendientes al mejoramiento del servicio teniendo en cuenta las Peticiones, Quejas y Reclamos de los usuarios.
- Llevar un estricto control documental del sistema de PQRS, de acuerdo a la normatividad existente y a las tablas de Retención Documental.

#### 8.4.4. Características del Sistema

- Servir de herramienta para la toma de decisiones que se conviertan en acciones correctivas, preventivas y de mejoras.
- Servir como mecanismo detector y corrector de irregularidades, errores u omisiones en el cumplimiento de las normas o procedimientos.
- Identificar las buenas acciones que se presenten con el fin de promover su realización y mejorar su aplicación.
- Contribuir a la labor evaluativa y de revisión del desempeño de la institución.

### 8.5. Procedimiento Para Las PQRS Recibidas

#### 8.5.1. Canales

La Cámara de Comercio de IpiALES atenderá Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones a través de tres vías:

- A través correo electrónico [correspondencia@ccipiales.org.co](mailto:correspondencia@ccipiales.org.co)
- En el buzón electrónico de PQRS, inmerso en el contenido de nuestra página web el cual encontrará en el siguiente link: <https://ccipiales.org.co/pqrsf/>
- En físico en cualquiera de las sedes de la Cámara de Comercio de IpiALES, en la unidad de Correspondencia y/o atención al cliente.

Las PQRS, recibidas en medio físico, constarán por escrito, ya sea en los formatos establecidos para tal fin o por cualquier medio escrito que puede tener o no anexos relacionados. Para cualquiera de los canales, se seguirá la siguiente secuencia:

- a) El documento puede ser entregado en la Unidad de Correspondencia de la Cámara de Comercio de IpiALES, donde se asignará por cada trámite, un número de Radicado que contenga el prefijo

“CCIS22-xxxx” que indica la unidad que recibe y el año, seguido por el número consecutivo del documento.

- b) La marca temporal será impresa en el documento, dejará constancia de la fecha y la hora en la cual se radica la PQRS, sus anexos (No. de folios), la referencia y el usuario creador.
- c) Una vez se conoce el contenido del documento, se clasifica para poder realizar su cargue en la plataforma que la Cámara de Comercio de Ipiales ha dispuesto para su gestión. Para la fecha de elaboración de la presente, el software corresponde a DocXFlow®.
- d) El usuario creador del trámite, generalmente encargado de la unidad de correspondencia; remitirá la PQRS al funcionario responsable de su trámite, conforme al proceso que se haya identificado en el documento radicado. Las PQRS, se radicarán y tramitarán en estricto orden cronológico de recibido.
- e) La remisión se hará de manera inmediata y un tiempo no mayor a 24 horas hábiles, cuando las condiciones, o circunstancias no permitan el envío de forma consecutiva a su recepción.
- f) Las PQRS pueden recibirse en los buzones y correos electrónicos dispuestos por la Cámara de Comercio de Ipiales; en ese evento, la unidad de correspondencia procederá a realizar el ingreso al software y notificará por el mismo medio la constancia de radicación.
- g) El horario de atención de la Cámara de Comercio de Ipiales es de 8:00 am a 12:00 y de 2:00 pm a 6:00 pm. Las PQRS, que sean recibidas en los buzones y correos electrónicos por fuera del horario laboral, es decir de lunes a viernes entre las 12 y 2 pm y entre las 6 pm y las 8 am; así como las recibidas los días sábados, domingos y festivos, se entenderán recibidas al inicio de la jornada laboral siguiente a su radicación.
- h) Si el funcionario de la unidad de correspondencia de la Cámara de Comercio de Ipiales, no pudiera identificar el tipo de solicitud, o si bien, su contenido no hace claridad sobre el fin u objeto de la PQRS, la misma será remitida a la oficina jurídica para determinar su naturaleza o solicitud de aclaración.
- i) Una vez la PQRS haya sido asignada a un responsable, se contará con el tiempo de respuesta establecido en la Ley para su trámite y se notificará la respuesta por los mismos canales en que fue recibida, salvo solicitud específica del solicitante.
- j) La solicitud y la respuesta conformarán el expediente del trámite y se archivarán junto con todos los documentos recibidos, conforme a las reglas del Sistema de Gestión Documental y su correspondiente clasificación.

#### **8.5.2. Buzón de Sugerencias.**

La Cámara de Comercio de Ipiales, pondrá a disposición de sus usuarios un buzón de sugerencias que permita canalizar algunos requerimientos específicos relacionados con las funciones delegadas en virtud de la Ley o los servicios de valor agregado ofertados a sus grupos de interés.

El buzón será revisado semanalmente por la Coordinación de Control Interno y Calidad y la Jefatura Administrativa y de Talento Humano y desde éstos procesos se emitirán las directrices para garantizar la mejora continua de los procesos.

La Cámara de Comercio de Ipiales dará estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente manual y las políticas institucionales relacionadas con el tratamiento de datos personales.

La gestión de las PQRS que haga la Cámara de Comercio de Ipiales o cualquiera de sus funcionarios, se ceñirá a los términos, condiciones y procedimientos establecidos en la Ley y en especial a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011)

### 8.5.3. Responsabilidad en el Trámite de las PQRS

Le corresponde a la Cámara de Comercio de Ipiales, atender todas las peticiones formuladas por cualquier persona especialmente, en los siguientes casos:

- Las peticiones de certificar costumbres mercantiles;
- Las peticiones de consulta relacionadas con los documentos que reposan en los archivos de los registros públicos a su cargo y las de que se le expidan copias de los mismos.
- Las consultas que tengan relación con las funciones propias de las Cámaras de Comercio.
- Las peticiones de matrícula de los comerciantes y de los establecimientos de comercio, y de renovación de los mismos, así como la solución de inscripción de los actos y documentos en los registros públicos (Mercantil, Único de Proponentes y de Entidades sin Ánimo de lucro).
- Peticiones de devolución de dinero por concepto de derechos de inscripción y de impuesto de registro.
- Peticiones para la corrección de datos en los certificados expedidos por las Cámaras y de certificados especiales.
- Las relacionadas con la contratación y otras funciones de la Cámara de Comercio.
- Peticiones cuyas soluciones competen a otras autoridades y deban ser remitidas por competencia.

#### 8.5.3.1. Contenido

Para el trámite de cualquiera de las solicitudes mencionadas, se deberán tener en cuenta tanto los requisitos como los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y los decretos reglamentarios que se apliquen para el trámite correspondiente y en todo caso, se verificará que la solicitud incluya como mínimo, la siguiente información:

- a. La expresión clara y designación de la autoridad a la que se dirige.
- b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de contacto o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c. El objeto de la petición.
- d. Las razones en las que fundamenta su petición.
- e. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

	<b>MANUAL Y LINEAMIENTOS DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>CODIGO</b>	M-SI-001
		<b>VERSION</b>	Versión 1
		<b>PAGINA</b>	Página 67 de 79
		<b>FECHA</b>	08/09/2022

### 8.5.3.2. Términos para resolver

Según el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- a. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- b. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”
- c. Así mismo en caso de Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

### 8.5.3.3. Notificación

La gestión de las PQRS al interior de la Cámara de Comercio de Ipiiales, se convierte en una actuación administrativa que se inicia con una petición de interés particular; por lo que la comunicación de su respuesta se hará por cualquiera de los medios habilitados para tal fin, al correo electrónico notificado por el usuario o peticionario, o por publicación en cualquiera de los medios habilitados por la Cámara. La Cámara de Comercio de Ipiiales, podrá consultar sus bases de datos y registros a fin de encontrar información para notificación judicial.

## 8.5.4. Documentos que reposan en los expedientes de los registros públicos a cargo de las Cámaras de Comercio y expedición de copias de los mismos.

### 8.5.4.1. Consulta de documentos.

Cualquier ciudadano, puede consultar la información que reposa en los registros públicos que conoce la Cámara de Comercio de Ipiiales, y toda aquella información que no tenga la connotación de reserva o confidencial, o aquella a la que por su naturaleza, se haya limitado su acceso en virtud de orden judicial o de autoridad competente. Si bien los registros que llevan las Cámaras de Comercio tienen el carácter de público y no existe disposición legal alguna que impida la reserva de

los documentos que reposen en ella, se exceptúan de ésta disposición, la información que se recopila en función de los servicios de valor agregado que oferte a sus usuarios o grupos de interés.

#### 8.5.4.2. Expedición de copias.

Las copias que se expidan en desarrollo del derecho de petición de informaciones causarán el pago del valor correspondiente a su costo, de acuerdo a los reglamentos y disposiciones internas de la Cámara de Comercio de Ipiales.

#### 8.5.5. El derecho a la formulación de consultas.

El artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 establece: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.”*

Este derecho se refiere a que toda persona podrá ejercer ante las Cámaras de Comercio, la petición de obtener un parecer, dictamen o consejo, en relación con las materias a su cargo, a saber: el Registro Mercantil, el Registro Único de Proponentes, el Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro y en general los que versen sobre las funciones legales de las Cámaras. Las respuestas a las consultas formuladas, se convierten en conceptos que por su naturaleza no son vinculantes y no se hace obligatoria su aplicación.

##### 8.5.5.1. Consultas cuya respuesta es obligatoria.

En relación con este derecho, debe tenerse presente que la ley sólo obliga a responder las consultas que tengan relación con las materias a cargo de la respectiva autoridad administrativa, razón por la cual sólo a esta clase de consultas aplican los términos del Derecho de Petición.

##### 8.5.5.2. Plazo para responder consultas

Las consultas deberán resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días, (art. 14, Numeral 2º, Ley 1755 de Junio 30 de 2015) y serán notificadas a la dirección de correo electrónico que se haya suministrado por el peticionario. Las demás disposiciones relacionadas el trámite de PQRS, serán definidas en el procedimiento de PQRS de la Cámara de Comercio de Ipiales.<sup>14</sup>

<sup>14</sup> Procedimiento Atención Peticiones, Quejas y Reclamos, Código P-AU-002, V.15 o posteriores.

## 9. Iniciativas que implican el tratamiento de datos personales y análisis de impacto de privacidad

La Cámara de Comercio de Ipiales comparte su visión y propósitos con el crecimiento del sector empresarial, por lo que a partir de varias iniciativas de impulso para la competitividad, puede proponer estrategias que sirvan como puentes de desarrollo regional y promover alianzas con instituciones que fortalezcan la cadena de valor de los productos y servicios que se ofertan en su jurisdicción.

Estos proyectos que vinculan al sector empresarial y claro, a los emprendimientos, se convierten en parte fundamental de los propósitos institucionales de ésta Cámara; entendiendo y formando a los empresarios para diseñar e implementar las mejoras para su competitividad, facilitando las herramientas para hacer sinergia entre el sector productivo y el gobierno y sobre todo, focalizando los esfuerzos y capacidades para mejorar el entorno comercial en la Ciudad de Ipiales y la región.

Con motivo de éste compromiso, surgen iniciativas desde la alta dirección y el equipo de trabajo, que vincula a todo el sector económico, formal e informal, público y privado para que los propósitos se puedan materializar y desde allí, se puede requerir con información esencial para coordinar dichas estrategias. En éste apartado, se destacan algunas de las actividades promovidas desde la Cámara de Comercio de Ipiales, que pueden resultar en el tratamiento de datos personales:

### 9.1. Estudios Económicos

Contienen publicaciones periódicas que se encargan de dar cuenta del ritmo económico en la región y área de influencia de la Cámara de Comercio de Ipiales. Éste tipo de publicaciones puede contener cifras o datos estadísticos de personas naturales y/o jurídicas de los cuales, pueden destacar información sobre ocupación, escolaridad, sexo, condiciones socio económicas y ubicación geo referenciada, entre otras.

### 9.2. Mercados Competitivos

Son los informes que contienen los indicadores de actividad productiva y las propuestas para enfrentar los contextos locales y regionales desde la perspectiva técnica de la economía y el comercio. Su principal objetivo es el fortalecimiento de las empresas en temas de infraestructura, innovación, seguridad y sostenibilidad para que se conviertan en la primera opción del comprador. La información que alimenta estos informes puede ser recopilada por medio de encuestas y/o entrevistas directas que puede suponer el tratamiento de datos personales.

### 9.3. Consultorías

La Cámara de Comercio de Ipiales cuenta con un amplio portafolio de servicios, entre los cuales está el ofrecer información estadística y ser un órgano consultivo para atender las dinámicas económicas del Municipio de Ipiales y en general de cualquiera sea su área de influencia.

Tanto a nivel local como a nivel nacional, las Cámaras de Comercio tienen la función de estudiar y rendir informes sobre industria, comercio y relaciones económicas, estudios jurídicos, financieros y socioeconómicos que puedan ser del interés general.

#### **9.4. Impulso Empresarial y Competitividad**

Las políticas y decisiones gubernamentales, impactan directamente en los entornos de las empresas, por lo que es importante conocer cómo funcionan las dinámicas económicas regionales, para que la promoción de la formalización y la cultura empresarial sea facilitadora de la transformación productiva para que pueda apoyar la promoción del conocimiento y el empleo con calidad.

En ese sentido, la Cámara de Comercio de Ipiales, cumple un papel importante en la interacción de los actores privados y públicos, canalizando los proyectos e iniciativas que permitan crear entornos favorables para la generación de empresa. Los diagnósticos que se desprendan del cumplimiento de ésta función, pueden recopilar información personal, privada como información financiera e inclusive, datos sensibles de menores de edad que hagan parte de las estrategias de emprendimiento.

#### **9.5. Instituto Técnico de Capacitación Empresarial**

Una de las iniciativas más importantes de la Cámara de Comercio de Ipiales para aportar desarrollo en la Región, es el Instituto Técnico Empresarial de la Cámara de Comercio de Ipiales, el cual se encuentra diseñado bajo la estructura de una entidad que brinda formación por competencias para la vida y el Desarrollo Humano contenida en la Ley 115 de 1994.

Las áreas de formación de los programas ofertados, se relacionan directamente con las actividades económicas presentes en el área de influencia de la Cámara de Comercio de Ipiales, destacando la producción agropecuaria, el comercio internacional, la formación administrativa y contabilidad, entre otros.

Dado que la formación que se ofrece a través del Instituto Técnico Empresarial, no se desprende de su naturaleza, ni conforma un ente jurídico diferente de la Cámara; la información personal recopilada para el cumplimiento de sus objetivos, sigue siendo responsabilidad de la Cámara de Comercio de Ipiales y se registrará bajo los mismos principios ya establecidos en lo referente a protección de datos personales.

#### **9.6. Costumbre Mercantil**

Según la Sentencia de la Corte Constitucional C-486 de 1993, la costumbre mercantil es una fuente del derecho, pues a través de su certificación, se consagra una norma que puede hacer exigibles derechos y obligaciones, subsanando así, posibles vacíos que existan en el compendio normativo.

En ese sentido, la investigación cumple con tres funciones; una función (i) interpretativa, para determinar el sentido de las palabras o frases técnicas del comercio, actos o convenciones mercantiles; una función (ii) integradora, que ayuda a completar las disposiciones legales en las que

<b>CODIGO</b>	M-SI-001
<b>VERSION</b>	Versión 1
<b>PAGINA</b>	Página <b>71</b> de <b>79</b>
<b>FECHA</b>	08/09/2022

se invocan las costumbres de los comerciantes mismos; y una función (iii) normativa, que permite llenar los vacíos legales presentes en algún tipo de negociación comercial.

Ahora, se debe considerar que la Costumbre Mercantil requiere una investigación para determinar que sea una conducta reiterada, generalizada, de amplio conocimiento, uniformidad y obligatoriedad para proceder a su certificación; por lo que la parte que soporta la investigación, estará conformada por información esencialmente personal y que puede inclusive, considerarse privada, la cual estará sometida a las reglas sobre el tratamiento de datos contenidos en el Presente Manual y las Políticas subsiguientes.

COPIA NO CONTROLADA

## 10. Trámite de solicitudes de conceptos o análisis de impacto de privacidad

En consideración a que la Cámara de Comercio de IpiALES, cuenta con un robusto esquema documental que regula las características y contiene las políticas relacionadas con el Tratamiento de Datos personales, puede servir como consultor para otras entidades en el diseño e implementación de éste tipo de programas en los Sistemas Integrados de Gestión.

Las evaluaciones o análisis de impacto de privacidad, corresponden a la afectación o injerencia que exista entre el ejercicio de las actividades misionales y el tratamiento de los datos personales recopilados en función de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y su consecuente tratamiento conforme a la escala de riesgos identificada.

COPIA NO CONTROLADA

## 11. Programa de sensibilización y capacitación

### 11.1. Justificación

Debe entenderse que el Régimen de Protección de Datos Personales, hace parte de los sistemas integrados de Gestión con que cuenta la Cámara de Comercio de Ipiales y, en razón de ello, deberá procurar por su evaluación y ajustes periódicos, buscando siempre la mejora continua en sus procesos. En materia de Protección de Datos Personales, la Cámara de Comercio de Ipiales buscará fortalecer las competencias y habilidades de sus funcionarios y colaboradores, con el fin de que sus funciones, sean ejercidas de manera precisa y confiable.

Contar con un personal calificado para atender tanto las funciones propias de su cargo, como los diversos imprevistos que pueden presentarse, es una garantía real del compromiso de la protección de los datos personales.

Se destaca que la Cámara de Comercio de Ipiales, viene haciendo esfuerzos importantes por contar con un marco regulatorio interno sobre protección de datos, y en ese sentido, conoce las prácticas propicias para el tratamiento de la información personal y los mecanismos para mitigar los riesgos asociados a ésta responsabilidad.

A continuación, se presenta el Programa de Sensibilización y Capacitación sobre Protección de Datos Personales, la cual debe integrarse al Plan Institucional de Capacitaciones como una acción sumamente importante y como una herramienta indispensable en el mejoramiento de los procesos en cumplimiento del compromiso de Responsabilidad asumido como institución registral.

### 11.2. Diagnóstico DOFA

En primera instancia y para facilitar la toma de decisiones, se considera importante realizar un análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas; o matriz DOFA (FODA, por sus siglas en inglés)<sup>15</sup>.

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionalización de la Planta de Personal</li> <li>• Estrategia funcional de los procesos</li> <li>• Habilidades y Competencias adquiridas en la Institución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso es nuevo</li> <li>• Recursos financieros no asignados</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento Normativo</li> <li>• Ampliación portafolio de servicios</li> <li>• Cambio de Generación en infraestructura Tecnológica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe seguimiento o evaluación de los tratamientos de los riesgos</li> <li>• Alta inversión que afecta el presupuesto</li> </ul>

<sup>15</sup> La matriz FODA: Alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones, Humberto Ponce Talancón. Disponible en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29212108>

Se constituye, entonces, un punto de partida para la formulación de las estrategias en el marco analítico para dar cumplimiento a los compromisos asumidos con la implementación del Régimen de Protección de Datos Personales.

### 11.3. Objetivos Planteados

#### 10.3.1. Objetivo General

Capacitar y Sensibilizar los funcionarios y colaboradores de la Cámara de Comercio de Ipiales, en materia de Protección de datos personales como herramienta para el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013

### 11.4. Objetivos Específicos

- Mejorar las competencias individuales de los funcionarios y colaboradores de la Cámara de Comercio de Ipiales
- Mejorar los servicios prestados a nivel institucional, especialmente en lo relacionado con el marco normativo referente a la Protección de Datos Personales
- Promover y fomentar una cultura de protección de datos personales
- Establecer un instrumento que sirva como regla para la formación sobre protección de datos personales de manera previa al ejercicio de las funciones.

### 11.5. Temas para la Sensibilización

Para dar cumplimiento al Régimen de Protección de Datos Personales y la promoción de la cultura de protección de los mismos, se tendrán en cuenta los siguientes temas:

- Principios que rigen la Protección de Datos Personales
- Derechos de los titulares de los datos personales
- Deberes del Responsable del tratamiento de los Datos Personales
- Aviso de Privacidad
- Tratamiento de Datos Personales
- Seguridad en la Información

## 11.6. Programas para la Capacitación

Los programas en materia de Protección de Datos Personales serán los siguientes:

### 11.6.1. Generalidades de la Protección de Datos Personales

1	Nombre	Generalidades de la Protección de Datos Personales	Modalidad Presencial
2	Duración	4 Horas	
3	Objetivo	Capacitar en el marco general de la Protección de Datos Personales en Colombia	
4	Temario	1- Marco Constitucional 2- Marco Legal 3- Protección de Datos Personales y Privacidad 4- Glosario y Conceptos Básicos 5- Evaluación del Aprendizaje	
5	Alcance	Dirigido a los funcionarios y colaboradores de la Cámara de Comercio de Ipiales	
6	Responsable	Calidad y Control Interno	

### 11.6.2. Derechos y Deberes en el Régimen de Protección de Datos Personales

1	Nombre	Derechos y Deberes en el Régimen de Protección de Datos Personales	Modalidad Presencial
2	Duración	4 Horas	
3	Objetivo	Capacitar a los funcionarios y colaboradores de la Cámara de Comercio de Ipiales en el ejercicio de las facultades como titular de Datos Personales en la Cámara de Comercio de Ipiales	
4	Temario	1- Conceptos Generales 2- Derechos del Titular 3- Deberes del Responsable del Tratamiento 4- Evaluación del Aprendizaje	
5	Alcance	Dirigido a los funcionarios y colaboradores de la Cámara de Comercio de Ipiales	
6	Responsable	Calidad y Control Interno	

### 11.6.3. Aviso de Privacidad

1	Nombre	Aviso de Privacidad	Modalidad Presencial
2	Duración	2 Horas	
3	Objetivo	Capacitar a los funcionarios y colaboradores de la Cámara de Comercio de Ipiales en el aviso de privacidad dentro del Régimen de Protección de Datos Personales	
4	Temario	1- Definición 2- Aplicación del principio de privacidad en las funciones de las Cámaras de Comercio 3- Publicidad del aviso 4- Evaluación del Aprendizaje	

5	Alcance	Dirigido a los funcionarios y colaboradores de la Cámara de Comercio de Ipiales	
6	Responsable	Calidad y Control Interno	

#### 11.6.4. Tratamiento de los Datos Personales

1	Nombre	Tratamiento de los Datos Personales	Modalidad Presencial
2	Duración	4 Horas	
3	Objetivo	Capacitar a los funcionarios y colaboradores de la Cámara de Comercio de Ipiales en el tratamiento que tienen los datos personales que recopila y almacena	
4	Temario	1- Conceptos Generales 2- Mecanismos de Captura 3- Garantía de Privacidad 4- Riesgos asociados al tratamiento 5- Evaluación del Aprendizaje	
5	Alcance	Dirigido a los funcionarios y colaboradores de la Cámara de Comercio de Ipiales	
6	Responsable	Calidad y Control Interno	

#### 11.6.5. Seguridad de la Información

1	Nombre	Seguridad de la Información	Modalidad Presencial
2	Duración	4 Horas	
3	Objetivo	Capacitar a los funcionarios y colaboradores de la Cámara de Comercio de Ipiales en seguridad de la información	
4	Temario	1- Conceptos Generales 2- Normas técnicas internacionales 3- Sistemas de Gestión 4- Medidas Administrativas 5- Principio de accountability 6- Tecnologías de la Información 7- Evaluación del Aprendizaje	
5	Alcance	Dirigido a los funcionarios y colaboradores de la Cámara de Comercio de Ipiales	
6	Responsable	Calidad y Control Interno	

#### 11.6.6. Auditoría al Régimen de Protección de Datos Personales

1	Nombre	Auditoría al Régimen de Protección de Datos Personales	Modalidad Presencial
2	Duración	4 Horas	
3	Objetivo	Capacitar a los funcionarios y colaboradores de la Cámara de Comercio de Ipiales en auditoría al proceso de seguridad de la información y régimen de protección de datos personales	
4	Temario	1- Mecanismos de seguimiento implementados 2- Sistemas Integrados de Gestión 3- Medidas correctivas y Medidas Preventivas	

		4- Seguimiento e indicadores 5- Evaluación del Aprendizaje	
5	Alcance	Dirigido a los funcionarios y colaboradores de la Cámara de Comercio de Ipiales	
6	Responsable	Calidad y Control Interno	

### 11.7. Incorporación al Plan Institucional de Capacitaciones - PIC

Las propuestas de Capacitación, contenidas en el presente acápite, deberán incorporarse al Plan Institucional de Capacitaciones y en él se fijarán los cronogramas de inducción y reinducción correspondientes; así como el seguimiento periódico estará sujeto a la vigencia del respectivo PIC.

COPIA NO CONTROLADA

## 12. Verificación del cumplimiento de las disposiciones sobre datos personales

Con el fin de contribuir a la mejora continua de todos los procesos y en especial del Régimen de Protección de Datos Personales y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, la Cámara de Comercio de Ipiales, regularmente presentará un equipo de auditores internos que cumplan la función de evaluar los indicadores de gestión y compromisos de cada uno de los procesos auditados.

Al respecto, el plan de auditoría interna, hará las veces de marco general de las actividades y metodologías de los estudios y análisis de cumplimiento para que la promesa del servicio se mantenga en un indicador óptimo.

Los criterios de las autorías deberán incluir el marco normativo en relación con el cumplimiento objetivo de los requisitos establecidos en la Ley 1581 de 2012 y las normas que la complementen, modifiquen o adicionen; así como las normas técnicas en los procesos en los cuales se cuente con certificación en calidad bajo una estructura técnica, evento en el cual, se verificará la capacidad de cumplimiento conforme a las herramientas propuestas por la NTC.

De igual manera, se dejará constancia sobre las acciones preventivas tomadas por la Cámara de Comercio de Ipiales, para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales de los cuales sea responsable de su tratamiento y de las acciones correctivas en las cuales sea necesario aplicar el diseño y desarrollo de tratamientos para mitigar el impacto causado, cuando las medidas preventivas no sean suficientes.

### 13. Vigencia y Derogatoria

El presente Manual se incorpora a los Sistemas Integrados de Gestión con que cuenta la Cámara de Comercio de Ipiales y estará vigente desde la fecha de su publicación y aprobación, hasta su modificación, actualización o derogatoria.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Firma	Firma	Firma
Julio David Jácome Patiño Contratista S.I.	Edison Ricardo Erazo Villota Coord. Calidad y Control Interno	Jeimy Termal Paredes Presidente Ejecutiva