

**MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS DE PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y
RECLAMOS**



ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. CONTENIDO	5
4.1 BASE DE DATOS EN TCBUEN S.A TRATAMIENTO	5
4.2 IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	5
4.3 IDENTIFICACIÓN DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	6
4.4 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .	7
4.5 FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LAS BASES DE DATOS EN TCBUEN S.A.	8
4.6 DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA BASE DE DATOS	
4.7 PRINCIPIOS QUE INFORMAN LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	8
4.8 AUTORIZACIÓN	9
4.9 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE BASES DE DATOS PERSONALES	10
4.10 DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NATURALEZA SENSIBLE	13
4.11 DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	13
4.12 SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES	14
4.13 TRANSFERENCIA, TRANSMISIÓN Y REVELACIÓN DE DATOS PERSONALES	14
4.14 LEGISLACIÓN APLICABLE	15
4.15 VIGENCIA	15
5. CONTROL DE REGISTROS	15
6. HISTORIAL DE CAMBIO	15

INTRODUCCIÓN

Este Manual corresponde a las Políticas de Protección de Datos Personales aplicado en la Sociedad Portuaria Terminal de Contenedores de Buenaventura TCBUEN S.A.; contiene la forma como se responde a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 del 26 de junio de 2013, incluyendo los lineamientos para la atención de consultas y reclamos.

Este documento está a disposición de todos los funcionarios, clientes, usuarios, y demás partes interesadas, que requieran de su aplicación.

1. OBJETIVO

La finalidad de este documento es la de presentar la manera como la Sociedad Portuaria Terminal de Contenedores de Buenaventura TCBUEN S. A., responde a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 del 26 de junio de 2013.

2. ALCANCE

Esta Política de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de la Sociedad Portuaria Terminal de Contenedores de Buenaventura TCBUEN S.A., considerada como la responsable y/o encargada del Tratamiento de Datos Personales.

3. DEFINICIONES

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

3.2 Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

3.3 Base de datos: Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.

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

3.5 Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del Responsable del Tratamiento. En los eventos en que el Responsable no ejerza como Encargado de la Base de Datos, se identificará expresamente quién será el Encargado.

3.6 Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la Base de Datos y/o el Tratamiento de los datos.

3.7 Titular: Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.

3.8 Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

3.9 Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

3.10 Dato Público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

3.11 Datos Sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

3.12 Transmisión: Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando

tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

3.13 Proveedor: Persona natural que por medio de orden de compra presta, vende, arrienda bienes y servicios a TCBUEN S.A. Esta categoría además contempla a los empleados personas naturales de los Proveedores de TCBUEN S.A., que ingresen a las instalaciones de la compañía.

3.14 Contratista: Persona natural que por medio de un contrato comercial o aceptación de oferta, presta, vende, arrienda bienes y servicios a TCBUEN S.A. Esta categoría además contempla a los empleados personas naturales de los Contratistas de TCBUEN S.A., que ingresen a las instalaciones de la compañía.

3.15 Deudor: Persona natural que adeuda a TCBUEN S.A., sumas de dinero o la prestación de bienes o servicios.

3.16 Accionista: Persona natural que es propietaria de 1 o más acciones en las que se divide el capital social de TCBUEN S.A.

3.17 Empleado: Persona natural que con la edad legal suficiente, presta sus servicios retribuidos y subordinados a TCBUEN S.A.

3.18 Usuario: Persona natural que utiliza las instalaciones de la terminal, como por ejemplo: amarradores, dueños de la carga, operadores portuarios, agencias de aduana, agentes de carga, autoridades, agentes marítimos, clientes (navieras y clientes finales importadores y exportadores), trabajadores de TCBUEN S.A. y, en general, toda persona que utiliza las instalaciones o recibe servicios en el puerto. Esta categoría además contempla a los empleados personas naturales de los Usuarios de TCBUEN S.A., que ingresen a las instalaciones de la compañía.

4. CONTENIDO

4.1 BASES DE DATOS EN TCBUEN S.A.

Sociedad Portuaria Terminal de Contenedores de Buenaventura TCBUEN maneja las Bases de Datos que se señalan a continuación:

4.1.1 Base de Datos de Usuarios.

- i. **USUARIO:** persona que utiliza las instalaciones de la terminal, como por ejemplo: amarradores, dueños de la carga, operadores portuarios, agencias de aduana, agentes de carga, autoridades, agentes marítimos, clientes (navieras y clientes finales importadores y exportadores), trabajadores de TCBUEN S.A. y, en general, toda persona que utiliza las instalaciones o recibe servicios en el puerto. Esta categoría además contempla a los empleados personas naturales de los Usuarios de TCBUEN S.A., que ingresen a las instalaciones de la compañía.

4.1.2 Base de Datos de Proveedores, Contratistas y Deudores

- i. **PROVEEDOR:** Persona natural que por medio de orden de compra presta, vende, arrienda bienes y servicios a TCBUEN S.A. Esta categoría además contempla a los empleados personas naturales de los Proveedores de TCBUEN S.A., que ingresen a las instalaciones de la compañía.
- ii. **CONTRATISTA:** Persona natural que por medio de un contrato comercial o aceptación de oferta, presta, vende, arrienda bienes y servicios a TCBUEN S.A. Esta categoría además contempla a los empleados personas naturales de los Contratistas de TCBUEN S.A., que ingresen a las instalaciones de la compañía.
- iii. **DEUDOR:** Persona natural que adeuda a TCBUEN S.A., sumas de dinero o la prestación de bienes o servicios.

4.1.3 Base de Datos de Accionistas

- i. **ACCIONISTAS:** Persona natural que es propietaria de 1 o más acciones en las que se divide el capital social de TCBUEN S.A.

4.1.4 Base de Datos de Empleados

- i. **EMPLEADO:** Persona natural que con la edad legal suficiente, presta sus servicios retribuidos y subordinados a TCBUEN S.A.

4.2 IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El Responsable del Tratamiento de Datos Personales es la Sociedad Portuaria Terminal de Contenedores de Buenaventura TCBUEN S.A., con domicilio en la Carrera 28 A N° 7-152 Barrio Inmaculada Vía alterna Interna en la Ciudad de Buenaventura (Valle).Colombia. Correo electrónico juridico@tcbuen.com, teléfono (+57) 2410240, extensión 107/101.

La Dirección Jurídica de TCBUEN S.A., será el área encargada de velar por el cumplimiento de las Políticas de Protección de Datos Personales y en consecuencia, atenderá las solicitudes de consulta y reclamos, relacionadas con la Base de Datos de la cual es responsable y es quien debe dar reporte sobre la custodia y suministro de información a terceros. Para lo anterior, coordinará con las siguientes Direcciones la aplicación, control y cumplimiento de dichas Políticas:

- i. Dirección de Seguridad: exclusivamente respecto de la Base de Datos Personales de Usuarios.
- ii. Dirección Financiera: exclusivamente respecto de la Base de Datos Personales de Deudores, Proveedores y Contratistas.
- iii. Dirección Jurídica: exclusivamente respecto de la Base de Datos Personales de los Accionistas.
- iv. Dirección de Gestión de Talento Humano: exclusivamente respecto de la Base de Datos Personales de los Empleados.

4.3 IDENTIFICACIÓN DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Tratándose de las Bases de Datos de Accionistas y Empleados, TCBUEN S.A. actuará como Responsable y las siguientes personas actuarán como Encargados del Tratamiento de Datos Personales:

4.3.1. Encargado del tratamiento de la Base de Datos de Accionistas.

La empresa GOMEZ & SOLARTE ABOGADOS S.A.S., identificado con NIT No. 900.755.573-3, en el marco del contrato de prestación de servicios jurídicos a favor de TCBUEN S.A., será el encargado de realizar el tratamiento de las Bases de Datos de Accionistas.

Este tratamiento se realizará única y exclusivamente al interior de las instalaciones de TCBUEN a través de los empleados que GÓMEZ & SOLARTE ABOGADOS designe para la ejecución de las actividades *in house*.

4.3.2. Encargados del tratamiento de la Base de Datos de Empleados.

La empresa HUMAN CAPITAL OUTSOURCING S.A, identificada con NIT No.830.098.590-6, en el marco del contrato de prestación de servicios de outsourcing de administración de nómina y de personal, es el encargado de realizar el tratamiento de las Bases de Datos de Empleados.

Este tratamiento se realiza desde las instalaciones de HUMAN CAPITAL OUTSOURCING S.A. ubicadas en la Calle 99 No. 10-19 Piso 3 de la ciudad de Bogotá, así como a través de sus propios empleados designados para la ejecución de labores al interior de las instalaciones de TCBUEN S.A.

La compañía ANDREWS INTERNATIONAL COLOMBIA S.A.S, identificada con NIT 900309084-1, en el marco de contrato de prestación de servicios para la verificación de antecedentes, es el encargado de realizar tratamiento de datos de personal en proceso de selección.

Este tratamiento se realiza única y exclusivamente desde las instalaciones de ANDREWS INTERNATIONAL COLOMBIA S.A.S, ubicadas en la Carrera 7 No. 73-47 de la ciudad de Bogotá.

4.4 TRATAMIENTO

TCBUEN S.A., actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime Datos Personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación.

4.5 FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LAS BASES DE DATOS EN TCBUEN S.A.

TCBUEN S.A., realiza el Tratamiento de las Bases de Datos de Proveedores y Contratistas, Usuarios, Accionistas y Empleados. Dichos Datos Personales son objeto de Tratamiento por parte de TCBUEN S.A., con las siguientes finalidades:

- i. Para el envío de información a sus Usuarios, Proveedores y/o Contratistas, Accionistas y Empleados.
- ii. Para el reconocimiento, protección y ejercicio de los derechos de los Usuarios, Proveedores y/o Contratistas, Accionistas y Empleados.
- iii. Para el fortalecimiento de las relaciones con sus Proveedores y/o Contratistas, Accionistas mediante el envío de información relevante, la toma de pedidos y la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR's) por parte del área de Servicio al Cliente, la evaluación de la calidad de su servicio y la invitación a eventos organizados o patrocinados por TCBUEN, entre otros.

- iv. Para la interacción y verificación del cumplimiento de sus obligaciones legales por parte de los Usuarios, Proveedores y/o Contratistas, Accionistas y Empleados.
- v. Para la invitación a eventos organizados o patrocinados por TCBUEN.
- vi. Para consolidar un suministro oportuno y de calidad de bienes y servicios con sus Proveedores y Contratistas, a través de la invitación a participar en procesos de selección, la evaluación del cumplimiento de sus obligaciones.
- vii. Para la verificación de saldos de sus acreedores.
- viii. Para la determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas, respecto de sus deudores.
- ix. Para mejorar y promocionar sus servicios y los de sus compañías vinculadas a nivel mundial.
- x. Para actividades de mercadeo, estadísticas, de investigación y demás propósitos comerciales que no contravengan la legislación vigente en Colombia.
- xi. Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales.
- xii. Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, Usuarios, Proveedores y/o Contratistas, y Empleados, para las finalidades antes mencionadas.

4.6 DERECHOS DE LOS TITULARES DE LAS BASES DE DATOS

Los Titulares de las Bases de Datos personales, cuyos datos sean objeto de Tratamiento, entendidos como la recolección, almacenamiento, uso circulación o supresión de dichos datos, cuentan con los siguientes derechos:

- i. **CONOCER, ACTUALIZAR Y RECTIFICAR** sus datos personales, el cual se podrá ejercer frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o cuyo Tratamiento este expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

- ii. SOLICITAR PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN OTORGADA al responsable del Tratamiento, salvo cuando se exceptúe como requisito para el Tratamiento.
- iii. SER INFORMADO por el responsable del Tratamiento o el encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales.
- iv. REVOCAR LA AUTORIZACIÓN Y/O SOLICITAR LA SUPRESIÓN DEL DATO cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la constitución.

4.7 PRINCIPIOS QUE INFORMAN LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- i. PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS: El Tratamiento es una actividad reglada que se sujeta a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- ii. PRINCIPIO DE FINALIDAD: El Tratamiento obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- iii. 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.
- iv. 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.
- v. 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.
- vi. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos

personales, de las disposiciones de la presente Ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la 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 conforme a la presente Ley.

- vii. **PRINCIPIO DE SEGURIDAD:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- viii. **PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD:** Se garantiza la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

4.8 AUTORIZACIÓN

Sociedad Portuaria Terminal de Contenedores de Buenaventura TCBUEN S.A., debe solicitar autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiera realizar el Tratamiento.

En consecuencia, el consentimiento deberá ser otorgado por el Titular, a más tardar en el momento de la recolección de los Datos Personales, además que debe ser explícito y concreto, por lo cual no serán válidas las autorizaciones abiertas y no específicas.

Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por TCBUEN S.A., tales como:

- i. Por escrito, esto es, diligenciando el formato de autorización para el tratamiento de datos personales FOR-GGG-007, ó el formato firma de personas en proceso de selección y empleados TCBUEN FOR-GTH-007, según corresponda.
- ii. A través de PORTNET (Sistema de gestión para ingreso o salida de carga para usuarios y clientes), en el momento en que el usuario o cliente se registra por primera vez ante TCBUEN S.A.
- iii. Mediante conductas inequívocas que permitan concluir que otorgó su autorización, por ejemplo, a través de su aceptación expresa a los Términos

y Condiciones de una actividad dentro de los cuales se requiera la autorización de los participantes para el Tratamiento de sus Datos Personales.

IMPORTANTE: En ningún caso TCBUEN S.A., asimilará el silencio del Titular a una conducta inequívoca. Cualquiera que sea el mecanismo utilizado por TCBUEN S.A., es necesario que la autorización se conserve para poder ser consultada con posterioridad.

Al momento de solicitar el consentimiento al Titular, debe informársele claramente:

- i. Los Datos Personales que serán recolectados.
- ii. La identificación y datos de contacto del Responsable y del Encargado del Tratamiento.
- iii. Las finalidades específicas del Tratamiento que se pretende realizar, es decir: cómo y para qué se va a hacer la recolección, el uso, la circulación de los Datos Personales.
- iv. Cuáles son los derechos que tiene como Titular de los Datos Personales.
- v. El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando éstas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de niñas, niños y adolescentes.

4.9 PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, utilizados, puestos en circulación por TCBUEN S.A., podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización, de forma gratuita.

Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales:

4.9.1 Atención y respuesta a Peticiones y Consultas

a. En qué consiste el trámite:

El Titular o sus causahabientes, podrán solicitar a TCBUEN S.A., a través de los medios indicados más adelante:

- I. Información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento.

- II. Solicitar prueba de la autorización otorgada a TCBUEN para el Tratamiento de sus Datos Personales.
- III. Información respecto del uso que se le ha dado por TCBUEN a sus datos personales.

b. Medios habilitados para la presentación de peticiones y consultas:

TCBUEN S.A., ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones y consultas, todos los cuales permiten conservar prueba de las mismas:

Bases de Datos de Usuarios; Proveedores, Contratistas y Acreedores:

- I. Comunicación dirigida a Sociedad Portuaria Terminal de Contenedores de Buenaventura, Carrera 28 A No. 7-152 en la ciudad de Buenaventura (Valle).
- II. Solicitud presentada al correo electrónico: juridico@tcbuen.com.

Base de Datos de Accionistas:

- I. Comunicación dirigida a Sociedad Portuaria Terminal de Contenedores de Buenaventura, Carrera 28 A No. 7-152 en la ciudad de Buenaventura (Valle).
- II. Solicitud presentada al correo electrónico: juridico@tcbuen.com.
- III. Punto de atención personal ubicado en las instalaciones de Sociedad Portuaria Terminal de Contenedores de Buenaventura, Carrera 28 A No. 7-152 en la ciudad de Buenaventura (Valle), Oficina: Dirección Jurídica.
- IV. Teléfono fijo: 57+2 2410140, Ext. 101/107/146.

Base de Datos de Empleados:

- I. Comunicación dirigida a Sociedad Portuaria Terminal de Contenedores de Buenaventura, Carrera 28 A No. 7-152 en la ciudad de Buenaventura (Valle), oficina de Gestión de Talento Humano.
- II. Punto de atención personal ubicado en las instalaciones de Sociedad Portuaria Terminal de Contenedores de Buenaventura, Carrera 28 A No. 7-152 en la ciudad de Buenaventura (Valle), Oficina: Gestión de Talento Humano.
- III. Teléfono fijo: 57+2 2410140, Ext. 153.

c. Atención y respuesta por parte de TCBUEN S.A.:

Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. Cuando no fuere

posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

4.9.2 Atención y respuesta a Quejas y Reclamos

a. En qué consiste el trámite:

El Titular o sus causahabientes, podrán solicitar a TCBUEN S.A., a través de una queja o reclamo, presentado mediante los canales indicados más adelante:

- I. La corrección o actualización de la información.
- II. La supresión de sus Datos Personales o la revocatoria de la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos. Sin embargo, deberá tenerse en cuenta que estas específicas solicitudes NO PROCEDERÁN cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos, como, por ejemplo, ocurre respecto de contratistas y accionistas.
- III. Que se subsane o corrija el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales.

La solicitud deberá contener la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección y datos de contacto del solicitante, y deberá acompañarse de los documentos que se quiera hacer valer.

b. Medios habilitados para la presentación de quejas y reclamos:

TCBUEN ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de quejas y reclamos, todos los cuales permiten conservar prueba de su presentación:

Bases de Datos de Usuarios; Proveedores, Contratistas y Acreedores; Accionistas:

- I. Comunicación dirigida a Sociedad Portuaria Terminal de Contenedores de Buenaventura, Carrera 28 A No. 7-152 en la ciudad de Buenaventura (Valle).
- II. Solicitud presentada al correo electrónico: juridico@tcbuen.com.
- III. Punto de atención personal ubicado en las instalaciones de Sociedad Portuaria Terminal de Contenedores de Buenaventura, Carrera 28 A No. 7-152 en la ciudad de Buenaventura (Valle), Oficina: Dirección Jurídica.
- IV. Teléfono fijo: 57+2 2410140, Ext. 101/107/146.

Base de Datos de Empleados:

- I. Comunicación dirigida a Sociedad Portuaria Terminal de Contenedores de Buenaventura, Carrera 28 A No. 7-152 en la ciudad de Buenaventura (Valle), oficina de Gestión de Talento Humano.
- II. Punto de atención personal ubicado en las instalaciones de Sociedad Portuaria Terminal de Contenedores de Buenaventura, Carrera 28 A No. 7-152 en la ciudad de Buenaventura (Valle), Oficina: Gestión de Talento Humano.
- III. Teléfono fijo: 57+2 2410140, Ext. 153.

c. Atención y respuesta por parte de TCBUEN S.A.:

Si la queja o reclamo se presentan incompletos, TCBUEN S.A., deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la queja o reclamo.

En caso de que quien reciba la queja o reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado al departamento responsable, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibida la queja o reclamo completo, se incluirá en la Base de Datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la queja o reclamo sea decidido.

El término máximo para atender la queja o el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la queja o el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su la queja o reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

4.10 DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NATURALEZA SENSIBLE

Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre Datos Personales sensibles, entendidos como aquellos que afectan la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los relacionados con:

- i. Origen racial o étnico.
- ii. Orientación política.

- iii. Convicciones religiosas/filosóficas.
- iv. Pertenencia a sindicatos, a organizaciones sociales, a organizaciones de derechos humanos o a partidos políticos.
- v. Salud.
- vi. Vida sexual.
- vii. Datos biométricos (como la huella dactilar, la firma y la foto).

TCBUEN S.A., de llegar a requerir el Tratamiento de Datos Personales de naturaleza sensible solicitará autorización expresa, previa e informada del Titular. En este caso, además de cumplir con los requisitos establecidos para la autorización, TCBUEN S.A, deberá:

- i. Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- ii. Informar al Titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.
- iii. Obtener consentimiento expreso que autorice el Tratamiento de datos sensibles.
- iv. Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles.

4.11 DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Según lo dispuesto por el Artículo 7º de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, TCBUEN S.A., sólo realizará el Tratamiento, esto es, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión de Datos Personales correspondientes a niños, niñas y adolescentes, siempre y cuando este Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales. Cumplidos los anteriores requisitos, TCBUEN S.A., deberá obtener la Autorización del representante legal del niño, niña o adolescente, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

4.12 SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

TCBUEN S.A, en estricta aplicación del Principio de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales, proporcionará 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.

La obligación y responsabilidad de TCBUEN S.A., se limita a disponer de los medios adecuados para este fin. TCBUEN S.A., no garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o Archivo en los que reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte de TCBUEN S.A. y sus Encargados. TCBUEN S.A., exigirá a los proveedores de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los Datos Personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como Encargados.

4.13 TRANSFERENCIA, TRANSMISIÓN Y REVELACIÓN DE DATOS PERSONALES

TCBUEN S.A., podrá entregar los Datos Personales a terceros no vinculados a TCBUEN S.A., cuando se trate de contratistas en ejecución de contratos para el desarrollo de las actividades de TCBUEN S.A. En todo caso, en los contratos de transmisión de Datos Personales, que se suscriban entre TCBUEN S.A. y los Encargados para el Tratamiento de Datos Personales, se exigirá que la información sea tratada conforme a esta Política de Protección de Datos Personales y se incluirán las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo Encargado:

- I. Dar Tratamiento, a nombre de TCBUEN S.A., a los Datos Personales conforme los principios que los tutelan.
- II. Salvaguardar la seguridad de las Bases de Datos en los que se contengan Datos Personales.
- III. Guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los Datos Personales.

4.14 LEGISLACIÓN APLICABLE

Esta Política de Protección de Datos Personales, el Aviso de Privacidad y el Formato de Autorización que hace parte de esta Política como Anexo 1, se rigen por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1727 de 2009 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

4.15 VIGENCIA

Esta Política de Protección de Datos Personales está vigente desde el 1 de Marzo de 2014.

5. CONTROL DE REGISTROS

Nombre del Registro	Código	Lugar de Almacenamiento	Medio de Protección	Tiempo de conservación
Autorización para el tratamiento de datos personales	FOR-GGG-009	Oficina de Gerencia General	Físico	1 año

6. HISTORIAL DE CAMBIO

Revisión	Descripción del Cambio	Revisado por:	Fecha
01	Edición	Ana Sofía Moncaleano Tamayo	2014-03-01
02	Cambios en todo el manual, inclusión de nuevos conceptos, información y supresión de datos.	Germán Andrés Paz Hincapié	2016-05-12

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Firma	Lorena Cubillos	Lorena Cubillos	Miguel Ruiz
Cargo	Directora Jurídica	Directora Jurídica	Gerente de Terminal
Fecha	2016-05-10	2016-05-11	2016-05-13