

**MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE  
DATOS PERSONALES  
ORBTEL SERVICIOS INTERNACIONALES S.A. (“Orbitel”)**

**PRIMERO. – Fundamento Legal.** Se elabora este Manual Interno de Políticas y Procedimientos en Materia de Protección de Datos Personales de acuerdo con lo señalado por la Constitución Política en sus artículos 15 y 20, la Ley 1581 de 2012, especialmente en el literal k del artículo 17, que señala el deber de “adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos” y de acuerdo con lo establecido en el del Decreto 1377 de 2013. En consecuencia, se procede a fijar la Política de Prácticas Corporativas para el Manejo de la Información y Datos Personales de los Clientes y Usuarios de Orbitel Servicios Internacionales S.A., para entre otros elaborar, usar, actualizar, custodiar las bases de datos y llevar a cabo el tratamiento de los datos personales de que trata la ley.

Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza Orbitel, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido en la misma ley.

**SEGUNDO.- Ámbito de Aplicación.** Este Manual se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje Orbitel.

**TERCERO.- Consulta del Manual.** Esta política debe ser presentada y dispuesta en un acceso visible en los sitios oficiales de Orbitel en la red para su fácil consulta y acceso por parte del público en general.

**CUARTO.- Líder Responsable del Manual.** Si bien todo el personal de Orbitel y terceros que mediante un contrato deben conocer o conocen información de la compañía entre ellos datos personales, son responsables de la seguridad de la información, en los términos de este Manual, se establece que el Líder de la implementación, orientación y manejo de la información de que trata este Manual es la Secretaría General.

**QUINTO.- Definiciones.** Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente manual y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 se entiende por:

- a. Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- b. Aviso de privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el Responsable que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En el Aviso de Privacidad se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- c. Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento

- d. Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- e. Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- f. Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan 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.
- g. 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;
- h. 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;
- i. Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- j. Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.

**SEXTO.- Principios Orientadores.** Los principios que se establecen a continuación, constituyen los parámetros generales que serán respetados por Orbitel en los procesos de acopio, uso y tratamiento de datos personales:

- a. Principio de finalidad:** El Tratamiento de los datos personales recogidos por Orbitel debe obedecer a una finalidad legítima de la cual debe ser informada al Titular;
- b. Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede llevarse a cabo 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;
- c. 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;
- d. Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de Orbitel en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
- e. Principio de acceso y circulación restringida:** 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.

- f. Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por parte de Orbitel, se deberá proteger mediante el uso de 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;
- g. Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

Los datos personales a los que tiene acceso Orbitel deben ser utilizados ÚNICAMENTE para los fines y propósitos empresariales de Orbitel, y siempre de acuerdo con el alcance de la autorización entregada por el Titula y específicamente el uso autorizado.

No obstante, la información relativa al nombre e identificación, dirección y datos financieros mínimos para el cobro y facturación de los bienes y servicios vendidos, así como la consulta de información financiera, son necesarios para prestar los servicios y se constituyen como componente de interrelación contractual entre las partes. En este sentido, mientras exista una relación comercial entre Orbitel y el tercero titular de sus datos personales se deberá mantener dicha información en las bases de datos para efectos estrictamente contractuales.

**SEPTIMO.- Derechos de los Titulares de la Información.** De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a.** Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Orbitel, en su condición de responsable del tratamiento.
- b.** Solicitar prueba de la autorización otorgada a Orbitel, en su condición de Responsable del Tratamiento.
- c.** Ser informado por Orbitel previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d.** Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento.
- e.** Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f.** Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento

Así mismo podrán los titulares ejercer estos derechos conforme lo establecido en el Capítulo IV

del Decreto 1377 de 2013.

**OCTAVO.- DEBERES DE ORBITEL EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.** Orbitel tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, Orbitel se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con en el tratamiento de datos personales:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c. Realizar oportunamente, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos;
- d. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012;
- e. Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad o detalles del dato personal;
- f. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- g. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- h. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
- i. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

**NOVENO.- RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES:** El Responsable del Tratamiento de los Datos Personales será:

Orbitel Servicios Internacionales S.A.

NIT: 900.163.926-9

Zona Franca Rionegro, Oficina 111.

Orbitel se compromete a verificar el cumplimiento del tratamiento de los Datos Personales frente a los Encargados del Tratamiento, quienes deberán acatar y actuar de conformidad a la Ley, este Manual y las demás instrucciones que sean emitidas por Orbitel como responsable del Tratamiento.

**DECIMA.- Autorización.** La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de Orbitel requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. Orbitel, en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

Orbitel solicitará a los titulares su autorización para el tratamiento de sus datos personales. Para ello se tendrá en cuenta, que: (i) El titular tiene la potestad de autorizar su tratamiento, (ii) su autorización debe ser previa y expresa, (iii) Orbitel informará al Titular de los Datos el uso o finalidad y este será el uso que Orbitel como responsable del Tratamiento podrá hacer de los datos personales, y en el mismo sentido los Encargados del mismo, (iv) quien recopila, (v) como ejercer los derechos, y (vi) si se recopilan datos sensibles.

El tratamiento de los datos se hará con base en la autorización del titular y teniendo en cuenta su necesidad, tanto en relación con la finalidad como con en el tiempo.

**DECIMO PRIMERA.- Prueba de la Autorización.** Orbitel dejará constancia o prueba de la autorización emitida por el Titular para su consulta.

**DECIMO SEGUNDA.- Aviso de Privacidad:** El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

**DECIMO TERCERA.- Custodia, Confidencialidad y Seguridad de las Bases de Datos.** Orbitel aplicará las mejores prácticas, y de manera diligente y con su mayor esfuerzo en seguridad, discreción y confidencialidad de los datos personales de los Titulares. Verificará cuando corresponda, la procedencia de las excepciones legales para entregar los datos personales a las

autoridades y en los casos pertinentes.

Orbitel tratará la información correspondiente a los datos personales de sus clientes con el más alto rigor de confidencialidad y aseguramiento.

**DECIMO CUARTA.- AUDITORIA Y MONITOREO.** Orbitel cuenta con criterios de verificación para que solamente el personal autorizado, que está listado cuente con los perfiles de acceso a la información, y para ello, son responsables ante Orbitel y los terceros por el uso indebido o negligente de sus claves y códigos de acceso, a fin de prevenir infidelidades.

**DECIMO QUINTA.- Consultas y Requerimientos de los Titulares.** Orbitel garantiza el derecho de acceso y consulta a los Titulares de forma gratuita.

Orbitel a través de sus canales de atención y venta atenderá los requerimientos de los Titulares de los datos personales, verificando y haciendo las comprobaciones del caso, de manera que quien eleva la solicitud corresponda al Titular, en los términos que la Ley y los reglamentos establezcan.

**PARÁGRAFO 1. Rectificación y Actualización de Datos.** Orbitel tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del Titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados.

**PARÁGRAFO 2. Supresión de Datos.** El Titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a Orbitel la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- b. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por Orbitel. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- El Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, Orbitel debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

**DECIMO SEXTA.- Reclamos.** De conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo lo podrá presentar el Titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, en el o los formatos que al efecto propone el Responsable. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.  
Si por alguna circunstancia se recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra Orbitel, éste dará traslado, en la medida de sus posibilidades, a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles, e informará de la situación al interesado.
2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene el Responsable una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer

término.

**DECIMO SEPTIMA.- Revocatoria de la Autorización.** Los Titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, Orbitel deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al Titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que Orbitel deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamientos que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el Titular está de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el Titular al momento de elevar la solicitud de revocatoria, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el Titular no está conforme.

Habrán casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre Titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado.

Los mecanismos o procedimientos que Orbitel establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

**DECIMO OCTAVA. Reporte e Instrucciones a Encargados del Tratamiento.** Orbitel se compromete a mantener actualizada la información de manera veraz, completa y suficiente de las bases de datos, para lo cual hará actualizaciones periódicas de la misma.

Las áreas que tengan o vayan a suscribir contratos con terceros que requieran del uso de las bases de datos de Orbitel para el cumplimiento de sus labores, serán denominados Encargados del Tratamiento, y se obligan a aceptar la política y las instrucciones y procedimientos que imparta para su adecuado cumplimiento, garantizando como mínimo lo señalado en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las normas complementarias o que la regulan. Se exigirá al personal vinculado el conocimiento de los deberes que deben cumplir.

Ningún Encargado del Tratamiento de las Bases de Datos Personales de Orbitel está facultado ni podrá ser facultado para suministrar información a terceros, salvo en relación con las

instrucciones precisas de consulta impartidas por Orbitel para el cumplimiento de las actividades y de acuerdo con las finalidades autorizadas y la ley.

**DECIMO NOVENA.- Información Sensible.** Orbitel dentro de las actividades comerciales que despliega estima que no requiere conocer, recolectar o almacenar datos personales sensibles, por tanto, es prohibido a las personas vinculadas con Orbitel laboral o contractualmente recolectar, utilizar o almacenar datos de esta naturaleza (artículo 5 y 6 de la Ley 1581). Por tanto no se pueden crear bases de datos que contengan esta clase de información.

**VEINTEAVA.- Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.** La contratación de los servicios prestados y ofrecidos por Orbitel debe adelantarse con personas mayores de 18 años, en este sentido, Orbitel no recaudará datos personales de niños, niñas o adolescentes. Y en caso de recaudarlos debe darse cumplimiento a lo señalado en el artículo 7 de la ley 1581.

**VEINTIUNAVA.- Vigencia.** Este Manual entra en vigencia a partir del 1 de abril de 2013.