



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Guía para la contactabilidad de clientes

usando bases de datos
con información personal.



innpuls
Colombia

Emprende
País

UN PROGRAMA DE:
**Fundación
Bolívar
Davivienda**

Ninguna empresa es ajena a cumplir con las disposiciones legales.

Sin violar la ley, tienen que buscar la mejor forma de contactar a sus clientes actuales o potenciales para ofrecerles sus productos y servicios, mantener un contacto directo con ellos en desarrollo de la prestación de los servicios contratados y fidelizarlos.

Todo lo anterior debe hacerse bajo los parámetros de la Ley 1581 de 2012 y demás normas que establecen los principios para el tratamiento de datos personales en Colombia.



Toda empresa que realice algún tratamiento de datos personales debe:

Contar con políticas de protección de datos personales, avisos de privacidad, manuales y/o procedimientos de recolección, uso, circulación, almacenamiento, supresión y seguridad de la información.



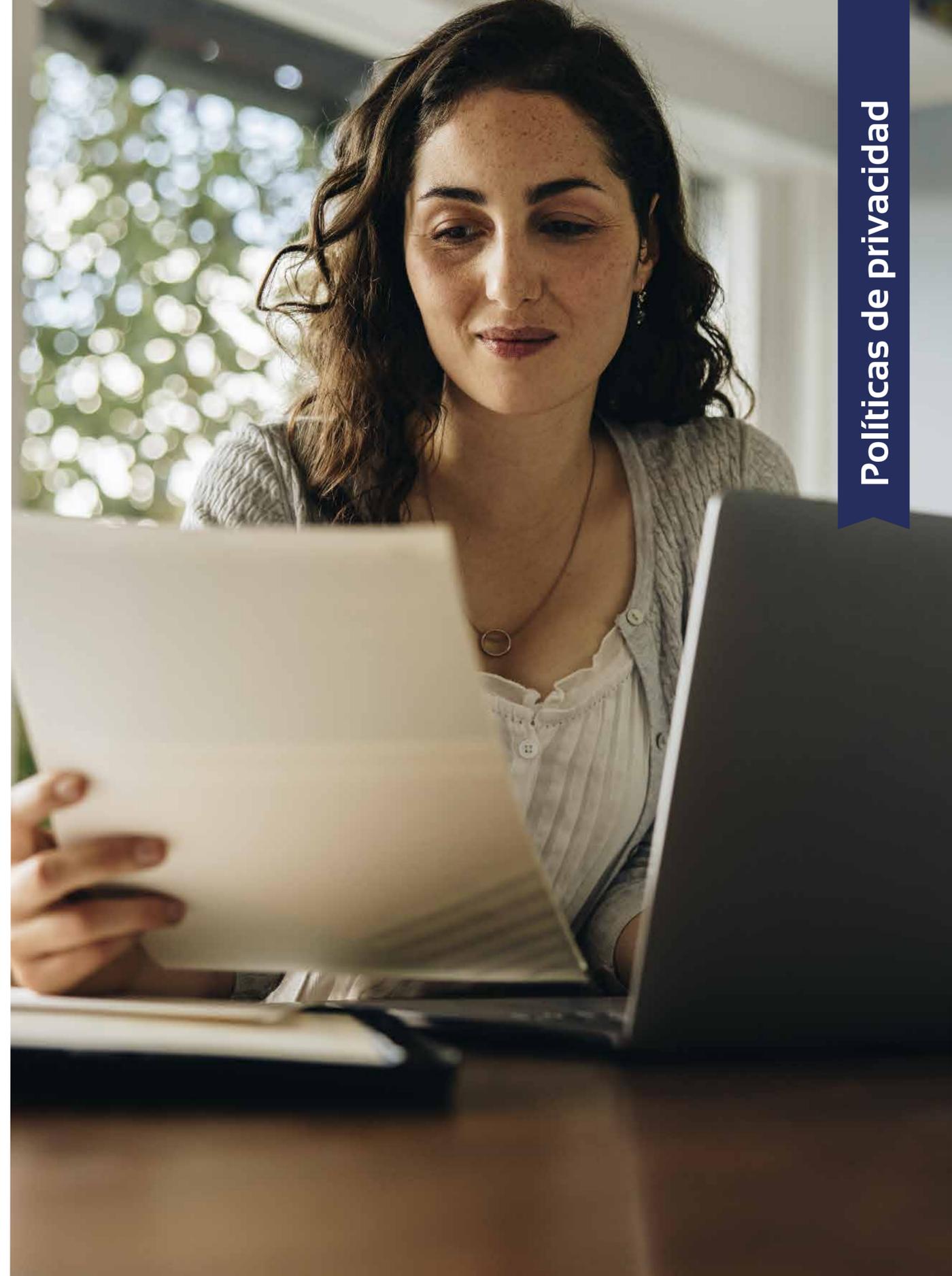
Solicitar y conservar copia de las autorizaciones para el tratamiento de la información otorgadas por los titulares de los datos. Esto es, que el dueño de la información conozca y apruebe para qué se utilizaran sus datos



Las políticas de privacidad deben ser presentadas al público, ya sea en las páginas de internet de la empresa o en sus instalaciones.

Deben contener los siguientes datos misma conteniendo como mínimo:

- ✓ Los datos del responsable de la información.
- ✓ Los diversos tratamientos de los datos contenidos ya sea en bases de clientes, de proveedores, de funcionarios y sus finalidades.
- ✓ Los derechos de los titulares de la información, incluyen: conocer, actualizar, rectificar y dar de baja sus datos personales.
- ✓ La forma como pueden ser ejercidos esos derechos.





Las autorizaciones deben ser previas, expresas y deben establecer de manera clara su finalidad para la que se utilizará la información.

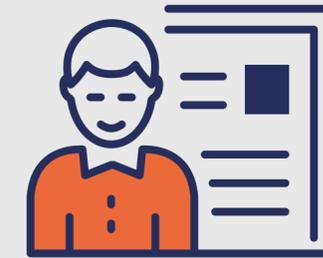
(Entre otras utilidades está contactarlos con fines comerciales y publicitarios).

Al igual que las políticas de privacidad, deben presentar de manera clara los derechos de los titulares de la información como lo son:

- **Conocer, actualizar, rectificar y dar de baja sus datos personales.**

La empresa responsable y el encargado del tratamiento de datos personales, tiene que mantener a disposición del titular de la información **mecanismos gratuitos y de fácil acceso para que puedan acceder a sus derechos, solicitar la supresión del uso de sus datos o la revocatoria de la autorización otorgada.**





El titular de la información:

Podrá interponer una petición o reclamo, que tendrá que ser respondido en general dentro de los 10 días siguientes a su presentación.

Podrá presentar un derecho de petición ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) teniendo en cuenta que sin importar si una entidad se encuentra sometida a la vigilancia de cualquier entidad gubernamental, **en materia de protección de datos esta entidad tiene autoridad sobre cualquier persona.**

¿Qué pasa si las empresas responsables del tratamiento de datos personales **no cumplen con las disposiciones legales?**



La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) en uso de sus facultades dispondrá:



Realizar una solicitud de explicaciones.

Dar inicio a una investigación, la cual podrá tener como consecuencias:

- El archivo de la misma
- La imposición de una sanción



De acuerdo a la ley 1581 de 2012 las sanciones se resumen en las siguientes:



- ▶ **Multa** por el equivalente de dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.
- ▶ **Suspensión** de las actividades relacionadas con el Tratamiento hasta por un término de seis (6) meses
- ▶ **Cierre temporal** de las operaciones relacionadas con el Tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos
- ▶ **Cierre inmediato** y definitivo de la operación que involucre el Tratamiento de datos sensibles.



Tips para tu emprendimiento

- ✓ Al recoger datos personales en eventos, ferias o actividades que participes, **asegúrate de obtener autorizaciones de manejo de datos para posteriores contactos comerciales.**
- ✓ En lo posible, **abstente de realizar llamadas o enviar comunicaciones de carácter comercial** a personas naturales de las que no tengas una autorización previa.
- ✓ Si una persona que está en tus bases de datos te solicita que la elimines, **actúa de inmediato y retírala de cualquier canal que pueda resultar siendo un contacto, asegurándote que la información no quede en ninguna base que pueda ser posteriormente utilizada con fines comerciales.**
- ✓ Ten canales de comunicación efectivos con los dueños de los datos y **evita posibles reclamos, investigaciones y sanciones por la SIC.**
- ✓ Ten en cuenta que las investigaciones y sanciones más recurrentes son aquellas relacionadas con **el uso de la información sin la autorización correspondiente y la de no actualizar la información en las bases de datos para dejar de contactar al titular de la información**





El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



Conoce más en:

www.fundacionbolivardavivienda.org

www.innpulsacolombia.com

Contenido creado por:

WELAWYOU

Amamos el emprendimiento

innpuls
Colombia

Emprende
País

UN PROGRAMA DE:
**Fundación
Bolívar
Davivienda**