



1. INTRODUCCIÓN

La protección de los datos personales se encuentra consagrada en la Constitución Política, como un derecho fundamental que tienen todas las personas a conservar su intimidad personal y familiar, incluye también el derecho fundamental al buen nombre y a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido en bancos de datos y en archivos de las entidades públicas y privadas.

La Corte Constitucional ha sido reiterativa en sostener que el habeas data es un derecho fundamental que habilita al titular de información personal a exigir; de la administradora de sus datos personales, una de las conductas reconocidas por la misma Corte como pretensiones subjetivas de creación jurisprudencial: autorizar; incluir; suprimir y certificar. La facultad de suprimir de las bases de datos información personal, no es de carácter absoluta, ni procede en todo momento ni circunstancia. Por el contrario, se trata de una facultad que únicamente se activa cuando el administrador de las bases de datos ha quebrantado uno de los principios de la administración de datos.

De igual manera, la Sentencia T-176 A /14 indica que el reconocimiento del derecho fundamental autónomo al habeas data, busca la protección de los datos personales en un universo globalizado en el que el poder informático es creciente. Esta protección responde a la importancia que tales datos revisten para la garantía de otros derechos como la intimidad, el buen nombre, el libre desarrollo de la personalidad, ente otros.

La Unidad Administrativa Especial Dirección Nacional de Bomberos de Colombia DNBC, como responsable del tratamiento de datos personales obtenidos en desarrollo de su objeto y funciones legales, y en ejercicio de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 y el capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015, se permite establecer la siguiente política de tratamiento de datos personales, buscando garantizar la protección del derecho fundamental de Hábeas Data y su tratamiento.

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los funcionarios y contratistas que trabajen en la Entidad, por tanto, deben observar, respetar y tener presente en el cumplimiento de sus labores, todo lo aquí establecido.

El incumplimiento de estas políticas originará sanciones de tipo laboral y civil, sin perjuicio de las sanciones establecidas en los artículos 23 y 24 de la Ley 1581 de 2012, como las sanciones penales correspondientes a fugas de información y violación de datos personales tipificadas por la Ley 1273 de 2009, como delito en el Código Penal Colombiano Ley 599 de 2000.

2. OBJETIVO

Establecer las pautas y procedimientos a llevar a cabo para una adecuada protección de datos personales en todos los procesos de la Entidad, con el fin de garantizar la protección de los derechos fundamentales de todas las personas a conservar su intimidad personal y familiar, al buen nombre y a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, haya recogido sobre ellos en nuestras bases de datos y archivos, así como, dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y a los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014, como a las demás normas que las modifiquen, adicionen o reglamenten.

3. ALCANCE

Inicia con la Recolección de información personal y finaliza con la Tránsito e intercambio de información con terceros.

	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: PO-AU-01
	Política Protección de datos personales	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2011

4. DEFINICIONES

Para el desarrollo de la presente política y con el fin de facilitar la comprensión de la misma se adoptan las siguientes definiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012, el capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015 y el Decreto 090 de 2018:

- 4.1. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- 4.2. **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable dirigido 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.
- 4.3. **Base de Datos o banco de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- 4.4. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- 4.5. **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.
- 4.6. **Dato Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- 4.7. **Dato personal semiprivado:** Son datos que no tienen una naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, sino a un grupo de personas o a la sociedad en general. Para su tratamiento se requiere la autorización expresa del titular de la información (ejemplo: dato financiero y crediticio)
- 4.8. **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 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.
- 4.9. **Implementación:** Proceso para la implementación y ejecución de las políticas de privacidad y protección de datos.
- 4.10. **Información:** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los responsables y/o encargados del tratamiento generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.
- 4.11. **Información pública:** Es toda información que el responsable y/o encargado del tratamiento, genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
- 4.12. **Información pública clasificada:** Es aquella información que estando en poder de un sujeto responsable en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica, por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en la ley.

FR-MC-23 V1.1

Página 2 | 11

	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: PO-AU-01
	Política Protección de datos personales	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

- 4.13. **Información pública reservada:** Es aquella información que estando en poder de un sujeto responsable en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos.
- 4.14. **Inventario de Bases de datos:** Clasificación de las Bases de datos personales, de acuerdo a su nivel de riesgo, atendiendo a los criterios legales, de cara al Registro Nacional de Bases de Datos.
- 4.15. **Medidas Técnicas:** Son las medidas técnicas y tecnológicas, como firmas digitales, firmas electrónicas, cifrado de datos entre otras, para garantizar la protección de la información y los datos en la DNBC.
- 4.16. **Oficial de privacidad o de protección de datos:** Es la persona o dependencia dentro de la DNBC, la cual tendrá como función la vigilancia y control de la presente política bajo el control y supervisión de la Dirección General.
- 4.17. **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.
- 4.18. **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.
- 4.19. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- 4.20. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- 4.21. **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.
- 4.22. **Usuario:** El usuario es la persona natural o jurídica que, en los términos y circunstancias previstos en la ley, puede acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información.

5. SIGLAS

- 5.1. **DNBC:** Dirección Nacional de Bomberos de Colombia.

6. DESARROLLO

6.1. Marco Legal

6.1.1. Constitución Política de Colombia

A través de su artículo 15, establece el derecho fundamental a la intimidad de todos los ciudadanos, así como el derecho de Habeas Data, el cual consiste en conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, que se encuentren en bases de datos bajo custodia de personas naturales o jurídicas, de naturaleza pública o privada.

Así mismo, el artículo 20, establece el derecho a informar y a brindar información veraz e imparcial al titular de la información como al ciudadano en general.

Finalmente, en el artículo 74, menciona que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

FR-MC-23 V1.1

Página 3 | 11

 <p>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DNBC DIRECCIÓN NACIONAL BOMBEROS COLOMBIA</p>	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: PO-AU-01
	Política Protección de datos personales	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

6.1.2. Ley

- **Ley 1273 de 2009.** "Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos" y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones". Así mismo, se tipifican conductas penales como daño informático, violación de datos personales, acceso abusivo a sistema informático, interceptación de datos informáticos, hurto por medios informáticos, entre otras.
- **Ley 1581 de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Ley 1712 DE 2014.** Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

6.1.3. Decreto

- **Decreto 886 de 2012.** Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos Personales, el cual se encuentra a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio, y donde quienes actúen como Responsables del tratamiento de datos personales, deberán registrar sus Bases de Datos siguiendo las instrucciones de este decreto.
- **Decreto 1377 de 2013.** Con el cual se reglamenta la Ley 1581 de 2012, sobre aspectos relacionados con la autorización del Titular de información para el Tratamiento de sus datos personales, las políticas de Tratamiento de los Responsables y Encargados, el ejercicio de los derechos de los Titulares de información, las transferencias de datos personales y la responsabilidad demostrada frente al Tratamiento de datos Personales.
- **Decreto 1074 de 2015.** Con el cual, el capítulo 25 reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012, sobre disposiciones generales para la protección de datos personales.

6.2. Guías de responsabilidad demostrada

Mediante estas guías, la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de la delegatura para la Protección de Datos Personales establecen las directrices a seguir para una adecuada implementación de la protección de datos personales en las organizaciones vigiladas por esta autoridad, a través de la implementación de un Programa Integral de Gestión de Datos Personales.

6.3. Principios para el tratamiento de los datos personales

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se aplicarán los siguientes principios contenidos en la Ley 1581 de 2012:

Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

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.

 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DNBC DIRECCIÓN NACIONAL BOMBEROS COLOMBIA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: PO-AU-01
	Política Protección de datos personales	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener 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.

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;

Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales 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.

6.4. Criterio general de protección de datos personales

Para la Dirección Nacional de Bomberos, los datos personales constituyen un activo muy importante de información, por tanto el tratamiento se realiza con un alto nivel de diligencia, para garantizar a las personas el pleno ejercicio y respeto por su derecho de Habeas Data, siguiendo lo establecido por la Ley 1581 de 2012, sus Decretos Reglamentarios y las demás normas que la complementen, adicionen o modifiquen, para dar cumplimiento a la protección de los datos, se debe tener en cuenta lo siguiente para el manejo de datos personales en la Entidad.

La información que se encuentra en las bases de datos de la DNBC, ha sido obtenida en desarrollo de la actividad de la Entidad, en todo caso su recopilación se ha hecho y se hará siempre atendiendo a los criterios y normatividad legal.

6.5. Recolección de información personal

Cuando un proceso de la DNBC requiera recolectar datos personales para crear una base de datos, debe identificar claramente por qué necesita esa información, es indispensable que la finalidad esté relacionada con las funciones atribuidas a la entidad y debe ser incluida en el formato de autorización.

El proceso deberá identificar previamente los datos que solicitará y deberá clasificarlos en: públicos, semiprivados, privados o sensibles, de acuerdo a las definiciones descritas con anterioridad.

 <p>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DNBC DIRECCIÓN NACIONAL BOMBEROS COLOMBIA</p>	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: PO-AU-01
	Política Protección de datos personales	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

La DNBC, hará saber al titular del dato de manera previa, expresa e informada a la autorización del tratamiento de sus datos personales, sobre la existencia y aceptación de las condiciones particulares del tratamiento de sus datos en cada caso, informándole los mecanismos y procedimiento que tiene para actualizarlos, rectificarlos o eliminarlos de las bases de datos con información personal o sensible.

Las personas que, dentro de la DNBC, en desarrollo de alguno de sus procesos, recojan datos personales deben informar de manera clara y expresa al usuario, con el fin de obtener la autorización para el tratamiento de sus datos personales, la finalidad del mismo y el carácter voluntario de la autorización, conservando y haciendo gestión documental ya sea en soporte electrónico, o físico de la prueba de dicha autorización.

6.6. Finalidades con la que se efectúa la recolección de datos personales y tratamiento de los mismos

La recolección y tratamiento de datos personales por parte de la DNBC, relativa a sus funcionarios, contratistas, colaboradores, proveedores y ciudadanía en general, obedece a las finalidades descritas a continuación:

6.7. Funcionarios o contratistas

Gestión de la relación laboral: Esta finalidad incluye específicamente los datos personales, los pagos de salarios, el control de novedades laborales como incapacidades, permisos, el control de acceso y horario de trabajo del funcionario o contratista, el control del personal activo de la Entidad, las afiliaciones y aportes a seguridad social y cajas de compensación tanto de los empleados como de sus familiares, cuando a ello hubiere lugar.

6.8. Proveedores

Información de contacto para cotizaciones, como para la gestión de las relaciones comerciales que surjan, con el objeto de adquirir sus productos o servicios como insumos para el funcionamiento de la Entidad.

6.9. Personas o entidades

Información de contacto para dar respuesta a las solicitudes de información, trámites o cualquier tipo de petición.

La DNBC recolecta información y datos personales en el momento en que son radicados en el aplicativo ORFEO donde reposan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas y denuncias, en las cuales el titular informa libremente sus datos personales, principalmente los relacionados con su nombre, tipo y número de documento de identidad, dirección de domicilio, dirección de correo electrónico, número telefónico de contacto, entre otros.

6.10. Modo en que se utiliza la información

Previo autorización del titular de los datos personales, le permitirá a la DNBC darle el siguiente tratamiento:

- a. Para los fines administrativos propios de la entidad.
- b. Caracterizar ciudadanos y grupos de interés y adelantar estrategias de mejoramiento en la prestación del servicio.
- c. Dar tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones presentados a la entidad.
- d. Conocer y consultar la información del titular del dato que reposen en bases de datos de entidades públicas o privadas.
- e. Adelantar encuestas de satisfacción de usuarios.
- f. Envío de información de interés general.
- g. Recopilar información de ciudadanos asistentes a capacitación desarrolladas por la entidad.
- h. Almacenar información para conocimiento del estado de la solicitud del ciudadano.

	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: PO-AU-01
	Política Protección de datos personales	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

6.11. Necesidad y temporalidad del tratamiento de los datos personales

La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, solo podrá recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento, y sin perjuicio de las normas legales que dispongan lo contrario, procederá a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante, lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

6.12. Relaciones contractuales que involucren acceso a datos personales

- **Vinculación por contrato laboral:** Para el ingreso de funcionarios nuevos con contrato laboral, es necesario que cada funcionario que empiece a realizar algún tipo de labor, manifieste conocer, aceptar y aplicar las políticas de protección de datos personales así como lo planteado en la cláusula respectiva del contrato laboral titulada "PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES"; de igual forma, se requiere la firma de la autorización correspondiente para el manejo de datos necesarios para el proceso de selección y los que se utilicen para desarrollo de la relación laboral.

El Proceso de Talento Humano deberá velar para que, en cada incorporación de un nuevo funcionario, se exija la firma y aceptación de la presente política como de los documentos que la complementen.

- **Vinculación por prestación de servicios:** Para las personas que se vinculan a la DNBC mediante prestación de servicios deberán aceptar la cláusula respectiva del contrato de prestación de servicios titulada "PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES".
- **Vinculación comercial:** En los casos de proveedores, aliados o terceros con los que se desarrollen relaciones comerciales que involucren acceso, tratamiento, transmisión o transferencia de datos personales, se establecerá en los respectivos procesos por parte de las distintas áreas encargadas, las cláusulas, anexos, contratos, o procedimientos para asegurar la protección de la información y los datos personales en dichas relaciones, ya sea cláusula de protección de datos personales, de confidencialidad, contratos de transferencia y transmisión de información, entre otras.

6.13. Tratamiento de datos sensibles

La DNBC, requiere la recolección de datos biométricos de sus funcionarios, con la única finalidad de autenticación para el control y cumplimiento de los horarios laborales, entre otros datos relativos a la salud. la Entidad garantizará que el tratamiento de esta información se realizará buscando establecer mecanismos de protección en cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y el capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015.

6.14. Datos personales de niños, niñas y adolescentes

Se proscribe el tratamiento de datos personales de menores de edad salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

La Corte Constitucional precisó que tal prohibición debe interpretarse en el sentido de que los datos personales de los menores de 18 años, pueden ser tratados, siempre y cuando no se ponga en riesgo la prevalencia de sus derechos fundamentales e inequívocamente responda a la realización del principio de su interés superior.

 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DNBC DIRECCIÓN NACIONAL BOMBEROS COLOMBIA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: PO-AU-01
	Política Protección de datos personales	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 Dic 2018

6.15. Autorización del titular

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, el titular de los datos personales debe dar su autorización previa, expresa e informada para su tratamiento, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

No será necesaria la autorización para el tratamiento del titular de los datos personales en los siguientes casos:

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

6.16. Revocatoria de la autorización

Los titulares de los datos personales podrán en cualquier momento solicitar a la DNBC, la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos.

La solicitud de supresión de la información no es procedente cuando el Titular tenga un deber legal o contractual.

El titular tiene dos opciones para revocar su consentimiento:

Solicitar la revocatoria sobre la totalidad de las finalidades consentidas; la DNBC a partir de esa solicitud y hacia el futuro no podrá volver a tratar los datos personales del titular, a menos que el titular en un futuro autorice nuevamente el tratamiento de los mismos.

Solicitar la revocatoria parcial del consentimiento; la DNBC a partir de esa solicitud, y hacia el futuro podrá seguir tratando los datos para la finalidad o finalidades que no fueron revocadas por el Titular.

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario que el titular al momento de solicitar la revocatoria indique de manera clara y expresa si la revocación que requiere es total o parcial.

La DNBC, no podrá exceder los plazos establecidos en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 para reclamaciones.

6.17. Derechos de los titulares de la información

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer entre otros ante datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, caso en el cual no sería necesaria.
- Ser informado por la DNBC, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DNBC DIRECCIÓN NACIONAL BOMBEROS COLOMBIA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: PO-AU-01
	Política Protección de datos personales	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato personal 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 la Ley 1581 de 2012 y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

6.18. Tratamiento al que serán sujetos los datos personales en poder de la dnbc

A los datos personales que reposen en ficheros, ya sean físicos o electrónicos, se les realizará un tratamiento, el cual consiste en las siguientes actividades:

- **Recolección de información.** La DNBC recolecta la información de los titulares a partir de la implementación y diligenciamiento a través de los siguientes mecanismos:

Para personas que hacen parte de la Entidad:

- Almacenamiento en físico de hoja de vida.
- Formularios de afiliación a seguridad social.

Para personas externas a la Entidad.

- Portal Web
- Asistencia a eventos
- Solicitudes, peticiones, quejas y/o reclamos.

Almacenamiento de la información de los titulares interesados. Los datos obtenidos del titular, previa autorización expresa e informada, serán dispuestos en una base de datos o en un sistema informático creado para tal fin ya sea en forma física o automatizada, de forma que se garantizará su seguridad frente al acceso, confidencialidad y uso.

Envío de información al titular de los datos personales. A partir de la información disponible en la DNBC, que contiene datos básicos de nombres, apellidos, teléfono, dirección de contacto (física o electrónica), registrados en la base de datos creada para tal fin, esta dará a conocer los eventos y/o publicaciones que son de interés para el grupo de Titulares registrados en la base de datos y seguirá estrictamente las finalidades para las cuales se le autorizó realizar el tratamiento.

6.19. Personas o entidades a las que se les puede suministrar la información

La información que reúna las condiciones establecidas en la Ley podrá suministrarse a las siguientes personas:

- A los titulares, sus causahabientes (cuando aquellos falten) o sus representantes legales.
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- A los terceros autorizados por el titular o por la ley.

6.20. Nota de confidencialidad

Es la nota que se debe expresar a través del correo electrónico comunicando al ciudadano sobre la información contenida por este medio es confidencial de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia. En donde se estipula no hacer público y tener absoluta reserva del contenido y de los datos e información del contacto del remitente, debido a las repercusiones legales. A no ser que exista una autorización explícita a su nombre.

	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: PO-AU-01
	Política Protección de datos personales	Versión: 1.0
		Vigente Desde: 21 DIC 2018

6.21. Servidor público o proceso responsable de la atención de PQRSD que se presenten ante la Entidad.

El responsable para la recepción de consultas y reclamos relacionados con los datos personales del titular, es la oficina de atención al ciudadano, ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos para conocer, actualizar, rectificar, suprimir el dato y revocar la autorización. Lo anterior lo puede hacer mediante los siguientes canales de atención:

- Presencialmente en la Dirección:
Carrera 30 # 85A – 39/47
Bogotá D.C. – Colombia
- Telefónicamente en la línea: (57 1) 2571263 / 2571281 / 257 1275 /6184218 / 25711667. - Ext. 146
- Línea móvil 310 241 4387
- Virtualmente por los siguientes medios:
- Correo electrónico: atencionciudadano@dnbc.gov.co
- Chat en línea: <http://bomberos.mininterior.gov.co/contactenos>

6.22. Procedimiento para la atención de consultas y reclamos:

Los derechos de los titulares señalados en la presente política, podrán ser ejercidos ante la DNBC por las siguientes personas:

- a. Por el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- b. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d. Por estipulación a favor de otro o para otro.

De acuerdo con lo previsto en la normativa vigente aplicable, para el ejercicio de los derechos que le asisten como titular de los datos, las personas anteriormente señaladas podrán hacer uso ante la DNBC de los siguientes mecanismos:

Consultas

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar o solicitar corrección, actualización o supresión de la información personal del Titular que repose en la DNBC, quien suministrará toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Las consultas se formularán a través del correo electrónico atencionciudadano@dnbc.gov.co, mediante chat en línea: <http://bomberos.mininterior.gov.co/contactenos>, presencialmente de manera verbal o escrita en la Avenida Carrera 30 # 85A – 39/47, Bogotá D.C.

Las peticiones o consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Reclamos

Los titulares o sus causahabientes cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante la DNBC como responsable del tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes medidas y dentro del término de 15 días prorrogables por 8 días, debidamente justificado:

El reclamo se formulará a través del correo electrónico atencionciudadano@dnbc.gov.co, mediante chat en línea: <http://bomberos.mininterior.gov.co/contactenos>, presencialmente de manera verbal o escrita en la Avenida Carrera 30 # 85A – 39/47, Bogotá D.C. , que deberá contener 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.

Si el reclamo resulta incompleto, la DNBC requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

PROCESO
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Código: PO-AU-01

Política
Protección de datos personales

Versión: 1.0

Vigente Desde: **21 DIC 2018**

Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda a más tardar al día hábil siguiente, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado en un máximo de diez (10) hábiles.

Una vez recibido el reclamo, la DNBC registrara la petición para dar trámite.

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

6.23. Seguridad de la información y medidas de seguridad

La DNBC, en desarrollo del principio de seguridad de la información, adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

6.24. Trasferencia e intercambio de información con terceros

La DNBC, en aplicación de los principios de coordinación y colaboración armónica establecidos en la Constitución Política, intercambiará información que contenga datos personales con las entidades públicas que así lo soliciten y hagan uso de la misma para el cumplimiento de sus funciones legales, para lo cual la DNBC suscribirá acuerdos en los cuales se garantice la seguridad de la información, confidencialidad y las condiciones de uso, sin que sea necesario la autorización del titular de acuerdo al literal a) del artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

7.1. Guías de responsabilidad demostrada de la Superintendencia de Industria y Comercio

8. ANEXOS

8.1. Formato de autorización de tratamiento de datos personales

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
21 DIC 2018	Emisión inicial en SIGEC	1.0

<p>Elaborado por:</p> <p>Nombre: Hernando Andrés García Mariño Cargo: Contratista Fecha: 17 DIC 2018 Firma: <i>[Firma]</i></p>	<p>Revisado y Aprobado por:</p> <p>Nombre: Ct. Germán Andrés Miranda Montenegro Cargo: Director General Fecha: 21 DIC 2018 Firma: <i>[Firma]</i></p>	<p>Revisión metodológica:</p> <p>Nombre: Lyda Batista Morales Cargo: Contratista Fecha: 20 DIC 2018 Firma: <i>[Firma]</i></p>
--	--	---

