

ACUERDO No. 0009 DE 2016



*'Por el cual se aprueba la Política del tratamiento para la Protección de Datos Personales en el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA'*

**EL CONSEJO DIRECTIVO NACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE, SENA.**

En uso de las facultades legales, en especial las conferidas por el numeral 1 y 22 del artículo 3 del Decreto 249 de 2004, y

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 15 de la Constitución Política consagra que *"todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.// En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Solo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley (...)"*

Que la Ley 1266 de 2008 *"Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones"*, tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

Que la Ley Estatutaria 1581 de 2012 *"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"*, tiene como objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 20 de la Constitución Política, así como el derecho a la información consagrada en el artículo 20 de la misma.

Que los principios y disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 se aplican a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada y en el artículo 17 se dispuso que los responsables del tratamiento deben cumplir con el deber de *"K. 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"*.

Que el Decreto 1377 de 2013 *"Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012"*, establece en su artículo 13 que los responsables del tratamiento de la información deberán desarrollar sus políticas para el tratamiento de los datos personales y velar porque los Encargados del Tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas.

Que el artículo 3 del Decreto 249 de 2004, establece entre otras funciones del Consejo Directivo Nacional del Sena: *"1. Definir y aprobar la política general de la entidad y velar por su cumplimiento (...). 22. Aprobar la política nacional de calidad de la entidad, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad institucional"*

Que en virtud de lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 8° de la Ley 1437 de 2011, se publicó en la página web de la entidad el texto del proyecto de este Acuerdo y el anexo con la política de protección de datos personales en el SENA, durante días calendario, desde el 25 de noviembre hasta el 29 de noviembre de 2016 término durante el cual se recibieron sugerencias y opiniones las



ACUERDO No. 0009 DE 2016

**'Por el cual se aprueba la Política del tratamiento para la Protección de Datos Personales en el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA'**

cuales fueron analizadas por la entidad, incorporando al texto de este Acuerdo las que se encontraron precedentes

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**Artículo 1º.** Aprobar la Política del Tratamiento para la Protección de Datos Personales en el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, en los siguientes términos:

El SENA se compromete a garantizar la protección de los derechos fundamentales referidos al buen nombre y al derecho de información, en el tratamiento de los datos personales o de cualquier otro tipo de información que sea utilizada o repose en sus bases de datos y archivos y hará uso de los mismos únicamente para los fines que se encuentra facultado, especialmente las señaladas en el título Tratamiento de la información y finalidad de los datos de la presente política y sobre la base de la ley y la normatividad vigente.

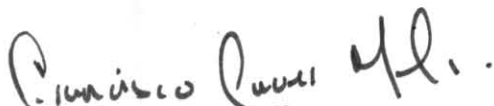
**Artículo 2º.** Adoptar el Instructivo de Política de Protección de Datos Personales en el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, cuyo documento anexo al presente Acuerdo forma parte integral del mismo.

**Artículo 3º.** Comuníquese el presente Acuerdo a la Secretaria General, Directores de área, Jefes de Oficina de la Dirección General, Directores Regionales y Subdirectores de Centros de Formación Profesional del SENA para su conocimiento y aplicación.


**Artículo 4º.** El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial; para los efectos del artículo 8º de la Ley 1437 de 2011, publíquese en la página web del SENA.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**


Dado en Bogotá. D. C., 14 DIC. 2016

  
**Francisco Javier Mejía**  
Viceministro de Empleo y Pensiones  
Presidente Consejo Directivo Nacional

  
**Milton Núñez Paz**  
Secretario General del SENA  
Secretario del Consejo

Proyectó: Milena Guevara Triana. Contratista DPDC - GMCI 

Revisó: Fabiola Cadena Díaz. Coordinadora Grupo de Mejora Continua - DPDC  
Carlos Emilio Burbano Barrera. Coordinador de Conceptos y Producción Normativa - DJ 

VoBo: Iván Ernesto Rojas Guzmán. Director de Planeación y Direccionamiento Corporativo  
Juan Pablo Arenas Quiroz. Director Jurídico 



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA**

**INSTRUCTIVO DE POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

**15/11/2016  
VERSIÓN 01**

GC-F-005 V. 01





## CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN .....  | 3  |
| 1 Política de tratamiento de datos personales. ....   | 4  |
| 2 Marco Legal .....   | 4  |
| 3 Términos y definiciones.....  | 5  |
| 4 Principios rectores.....  | 6  |
| 5 Categorías Especiales de Datos .....  | 7  |
| 5.1 Datos Sensibles .....   | 7  |
| 5.1.1 Tratamiento de datos sensibles: .....   | 8  |
| 5.2 Derechos de los niños, niñas y adolescentes: .....  | 8  |
| 6 Excepciones de Acceso a la Información.....   | 8  |
| 7 Responsable del Tratamiento de Datos Personales.....  | 9  |
| 7.1 Identificación del encargado del tratamiento de datos personales: .....   | 9  |
| 8 Canales de suministro de la información .....   | 9  |
| 9 Tratamiento de la información y finalidad de los datos .....  | 10 |
| 10 Derechos de los titulares de los datos personales.....   | 11 |
| 11 Deberes del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA como Responsable del Tratamiento de los Datos Personales.....  | 11 |
| 12 Aviso de Privacidad.....   | 12 |
| 13 Criterio Diferencial de Accesibilidad .....  | 12 |
| 14 Procedimiento para que los titulares de la información puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar..... | 13 |
| 14.1 Derecho de acceso a los datos personales. ....   | 14 |
| 14.2 Derecho de consulta de información personal.....   | 14 |
| 14.3 Derecho de actualización y rectificación de datos.....   | 14 |
| 14.4 Derecho a solicitar la supresión de datos personales.....  | 15 |
| 15 Vigencia y aviso de posible cambio sustancial en las políticas de tratamiento ...  | 15 |



## INTRODUCCIÓN

La Ley 1581 de 2012 **“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”** determina en el literal k del artículo 17 que los responsables del tratamiento de datos deben cumplir entre otras con la obligación 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.*

El Decreto 1377 de 2013 **“Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012”**, en su artículo 13° establece que *los responsables del tratamiento de información deberán desarrollar sus políticas para el tratamiento de los datos personales y velar porque los Encargados del Tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas.*

También precisa que las políticas de tratamiento de la información deberán constar en medio físico o electrónico, en un lenguaje claro y sencillo y ser puestas en conocimiento de los titulares indicando la información mínima que debe contener la política.

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, tiene como misión<sup>1</sup> el deber de cumplir la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos; ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país, para lo cual debe garantizar el tratamiento adecuado de los datos personales de los aprendices, servidores públicos, contratistas y en general de la población que requiera los servicios que presta la entidad.

El SENA, tiene entre sus objetivos<sup>2</sup> dar formación profesional integral a los trabajadores de todas las actividades económicas, y a quienes sin serlo, requieran dicha formación; fortalecer los procesos de formación profesional integral que contribuyan al desarrollo comunitario a nivel urbano y rural, para su vinculación o promoción en actividades productivas de interés social y económico; propiciar las relaciones internacionales tendientes a la conformación y operación de un sistema regional de formación profesional integral dentro de las iniciativas de integración de los países de América Latina y el Caribe.

Adicionalmente, le fueron asignadas entre otras funciones<sup>3</sup>, impulsar la promoción social del trabajador; crear y administrar un sistema de información sobre oferta y demanda laboral; diseñar, promover y ejecutar programas de formación profesional integral para sectores desprotegidos de la población; dar capacitación en aspectos socioempresariales a los productores y comunidades del sector informal urbano y rural; organizar programas de formación profesional integral para personas desempleadas y subempleadas y programas de readaptación profesional para personas discapacitadas y gestionar la cooperación técnica ante los organismos internacionales especializados y los gobiernos o entidades privadas que

---

<sup>1</sup> Artículo 2 de la Ley 119 de 1994.

<sup>2</sup> Artículo 3 de la Ley 119 de 1994

<sup>3</sup> Artículo 4 de la Ley 119 de 1994



tengan experiencia en los campos propios de su especialidad y podrá brindar cooperación técnica a otros países en acciones propias de su misión<sup>4</sup>.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA es responsable del tratamiento de datos personales obtenidos en desarrollo de su misión, objetivos y funciones legales, establece la Política de tratamiento para la Protección de Datos Personales, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 ya citados.

## 1 Política de tratamiento de datos personales.

El SENA se compromete a garantizar la protección de los derechos fundamentales referidos al buen nombre y al derecho de información, en el tratamiento de los datos personales o de cualquier otro tipo de información que sea utilizada o repose en sus bases de datos y archivos y hará uso de los mismos únicamente para los fines que se encuentra facultado, especialmente las señaladas en el título Tratamiento de la información y finalidad de los datos de la presente política y sobre la base de la ley y la normatividad vigente

## 2 Marco Legal

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Constitución Política de 1991      | Artículos 15 del Habeas Data, 20 y 74 sobre acceso a la Información.  |
| Ley 1266 de 2008                   | Por la cual se dictan las disposiciones generales del Habeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones |
| Ley 1581 de 2012                   | Por el 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  |
| Decreto Reglamentario 1727 de 2009 | Por el cual se determina la forma en la cual los operadores de los bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, deben presentar la información de los titulares de la información                          |
| Decreto Reglamentario 1377 de 2013 | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012  |
| Decreto Reglamentario 103 de 2015  | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones  |

<sup>4</sup> Artículo 35 de la ley 119 de 1994



|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Sentencias de la Corte Constitucional | C-1011 de 2008 mediante la cual se estudia la exequibilidad de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.<br>C-748 de 2011 mediante la cual se estudia la exequibilidad de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 |
|---------------------------------------|--|

### 3 Términos y definiciones

Para los efectos de la presente política se entiende por:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- **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.
- **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- **Datos abiertos:** Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- **Dato público.** Es aquel dato que no es semiprivado ni privado ni sensible son considerados datos públicos entre otros lo relativo al estado civil de las personas a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o servidor público. Por su naturaleza los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas o boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.
- **Dato semiprivado.** Es aquel dato que no tiene 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 de la autorización de su titular
- **Dato sensible.** 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.



- **Documento de Archivo:** Es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.
- **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;
- **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.
- **Información pública:** Es toda información que el responsable y/o encargado del tratamiento, genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
- **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.
- **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.
- **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;
- **Titular.** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- **Tratamiento.** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre los datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **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.
- **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 Principios rectores

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y las normas que la complementan, modifican o adicionan, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios rectores:

**Principio de Legalidad:** La recolección, uso y tratamiento de datos personales se fundamentará en lo establecido por la Ley y las demás disposiciones que la desarrollen.





**Principio de Finalidad:** La recolección, uso y tratamiento de datos personales obedecerán a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual será informada al titular de los datos.

**Principio de libertad:** La recolección, uso y tratamiento de datos personales 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.

**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 la recolección, uso y tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado de tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

**Principio de acceso y circulación restringida:** La recolección, uso y tratamiento de datos sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la Ley y demás normas que la desarrollan

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 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 la recolección, uso y tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, incluso luego de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

**Principio de celeridad:** Este principio busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa.

## 5 Categorías Especiales de Datos

### 5.1 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.

#### 5.1.1 Tratamiento de datos sensibles:

Se prohíbe el tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- a) El titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c) El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.
- d) El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e) El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

#### 5.2 Derechos de los niños, niñas y adolescentes:

En la recolección, uso y tratamiento de los datos personales, se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Queda proscrito el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública. Es tarea del Estado y de sus entidades proveer el conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

## 6 Excepciones de Acceso a la Información

El acceso a datos personales, corresponde a una excepción de acceso a la información pública nacional, enmarcadas en el título III de la Ley 1712 de 2014.



## 7 Responsable del Tratamiento de Datos Personales

El Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, actuará como responsable del tratamiento de Protección de datos personales y hará uso de los mismos únicamente para las finalidades que se encuentra facultado, especialmente las señaladas en el título “Tratamiento de la información y finalidad de los datos” del presente documento, la ley reglamentaria y la normatividad vigente.

### 7.1 Identificación del encargado del tratamiento de datos personales:

Nombre: Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA – Coordinación Nacional de Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente  
 Coordinadora Margarita Giraldo Correa  
 Dirección: Calle 57 No. 8-69, Bogotá D.C  
 PBX: (57+1) 5461500 ext. 12453 - 13006  
 Línea Gratuita de atención al cliente: 018000 910270  
 Correo: <http://ciudadanos.sena.edu.co/SolicitudIndex.aspx>  
 Portal Web: [www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)

## 8 Canales de suministro de la información

| Canal                                 | Mecanismo  | Ubicación   | Horario de atención  |
|---------------------------------------|--|---|--|
| <b>Presencial</b>                     | En 33 Regionales y 116 Centros de Formación Profesional Integral a nivel nacional.<br><br>Canales de radicación de PQRS. | Ver direcciones en la página web:<br><a href="http://www.sena.edu.co/Paginas/Inicio.aspx">http://www.sena.edu.co/Paginas/Inicio.aspx</a><br><a href="http://www.sena.edu.co/regionales-y-centros-de-formacion/Paginas/Regionales-y-Centros-de-Formacion.aspx">http://www.sena.edu.co/regionales-y-centros-de-formacion/Paginas/Regionales-y-Centros-de-Formacion.aspx</a> | De acuerdo con lo dispuesto en cada Regional.  |
| <b>Telefónico<br/>Línea Ciudadano</b> | Línea Gratuita Nacional.   | 01 8000 910 270   | Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. - 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. - 1:00 p.m. en jornada continua. |
|                                       | Línea Bogotá, D.C.   | (1) 592 55 55   |  |
| <b>Telefónico</b>                     | Línea Gratuita Nacional.   | 01 8000 910 682   | Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. - 7:00  |



|                          |                               |   |  |
|--------------------------|-------------------------------|---|--|
|                          |                               |   | p.m. y   |
| <b>Línea Empresarial</b> | Línea Bogotá, D.C.            | (1) 404 94 94   | Sábados de 8:00 a.m. - 1:00 p.m. en jornada continua.  |
| <b>Virtual</b>           | Canales de radicación de PQRS | www.sena.edu.co   | Permanente.  |
|                          | Chat                          | Ingrese <a href="http://www.sena.edu.co/atencion-al-ciudadano/servicios/paginas/chat.aspx">http://www.sena.edu.co/atencion-al-ciudadano/servicios/paginas/chat.aspx</a> | Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. - 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. - 1:00 p.m. en jornada continua. |
| <b>Redes Sociales</b>    | Facebook                      | sena.general  | Permanente.  |
|                          | Twitter                       | @SENAComunica   | Permanente.  |
|                          | Google Plus                   | +senacolombia/posts   | Permanente.  |

## 9 Tratamiento de la información y finalidad de los datos

La autorización previa del titular de los datos personales, salvo en los casos autorizados por la ley, le permitirá al Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, dar el siguiente tratamiento a la información:

- 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) Alimentar el Sistema de Información y Gestión de Empleo Público – SIGEP.
- e) Conocer y consultar la información del titular del dato que repose en bases de datos de entidades públicas o privadas.
- f) Adelantar encuestas de satisfacción de usuarios.
- g) Envío de información de interés general.
- h) Recopilar información de ciudadanos asistentes a capacitaciones desarrolladas por la entidad.
- i) Medición de calidad e impacto de los servicios en la población objeto de atención.
- j) Conformar y mantener actualizada la base de datos del SENA.

La información y datos personales suministrados por el titular de los mismos, podrán ser utilizados por el SENA para el desarrollo de las funciones propias de la entidad.



Cualquier otro tipo de finalidad que se pretenda dar a los datos personales, salvo los casos autorizados por la ley, deberá ser informado previamente en el aviso de privacidad y en la respectiva autorización otorgada por el titular del dato.

Todos los datos están almacenados en un servidor del SENA en Colombia, lugar donde están custodiados con mecanismos avanzados de seguridad informática, con el objetivo de evitar el acceso no autorizado por parte de terceros a su información.

## 10 Derechos de los titulares de los datos personales

El SENA, garantiza al titular de datos personales, el pleno ejercicio de los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer también, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al SENA para el tratamiento de sus datos personales.
- c) Ser informado del uso y tratamiento dado a sus datos personales, previa solicitud elevada a través de los canales de servicio.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de uno a más datos 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 de los datos se ha incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

## 11 Deberes del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA como Responsable del Tratamiento de los Datos Personales

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, actuando en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, deberá:

- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el titular, para el uso y tratamiento de los datos personales.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten, en virtud de la autorización otorgada.



- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste, se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- h) Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
- i) Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados.
- k) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- l) Registrar en la base de datos respectiva, la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la presente ley.
- m) 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 del dato personal.
- n) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- o) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- p) 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.
- q) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 12 Aviso de Privacidad

Cuando no sea posible poner a disposición del titular la Política de Tratamiento de la Información, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, informará por medio de un Aviso de Privacidad, sobre la existencia de tales políticas.

El Aviso de Privacidad se encuentra publicado en la página web de la entidad [www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co).

## 13 Criterio Diferencial de Accesibilidad

Con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, divulgará la información pertinente en diversos idiomas y lenguas y, a su vez, elaborará formatos



alternativos comprensibles para grupos diferenciales, asegurando el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país, así como a la adecuación de los medios de comunicación, para facilitar y garantizar el acceso a personas en situación de discapacidad, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1712 de 2014.

#### 14 Procedimiento para que los titulares de la información puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar

Los titulares 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 y demás normas que la desarrollan, podrán presentar un reclamo que deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) Identificación del titular del dato.
- b) Descripción precisa de los hechos que dan lugar al reclamo.
- c) Datos de notificación, dirección física y/o electrónica.
- d) Los demás documentos que se quiera hacer valer.

El reclamo se formulará a través del correo <http://sciudadanos.sena.edu.co/SolicitudIndex.aspx>, o en escrito dirigido a la Coordinación Nacional de Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente de la Dirección de Empleo y Trabajo o en las Dependencias que hagan sus veces en las regionales y centros de formación profesional del SENA.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del 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 del reclamo.

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

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos sobre la que recae el reclamo, 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.

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



#### 14.1 Derecho de acceso a los datos personales.

El SENA garantiza el derecho de acceso a los datos personales, a las siguientes personas:

- A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales quienes deberán acreditar tal calidad.
- 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.

Para tal efecto se garantiza el establecimiento de medios y mecanismos electrónicos y/o presenciales con disponibilidad permanente, los cuales permitan el acceso directo del titular a los datos personales, los cuales serán informados en el Aviso de Privacidad o en el Formato de Autorización para el tratamiento de datos personales.

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

#### 14.2 Derecho de consulta de información personal

Los titulares, causahabientes o sus representantes, que acrediten tal calidad, podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos, por lo que el SENA como responsable del tratamiento, suministrará a éstos, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

El SENA garantiza los medios de comunicación electrónica para la formulación de consultas, los cuales serán los mismos utilizados para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias administrado por la Coordinación Nacional de Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente.

La consulta será atendida 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.

#### 14.3 Derecho de actualización y rectificación de datos

El SENA, como responsable del tratamiento de los datos, deberá rectificar y actualizar a solicitud del titular toda información que resulte ser incompleta o inexacta. Para estos efectos, el titular o su causahabiente y/o representante, señalará las actualizaciones y rectificaciones a que dieran lugar, junto a la documentación que soporte su solicitud.





El SENA habilitará los medios electrónicos existentes en la Entidad encaminados a garantizar este derecho, que serán los mismos utilizados para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias administrado por la Coordinación Nacional de Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente.

#### 14.4 Derecho a solicitar la supresión de datos personales

Los Titulares podrán solicitar al SENA la supresión de sus datos personales mediante la presentación de un reclamo, cuando consideren que los datos no están recibiendo un tratamiento adecuado, o los mismos no son pertinentes o necesarios con la finalidad para la cual fueron recolectados.

No obstante, la solicitud de supresión de datos no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la(s) base(s) de datos o la supresión de los datos represente un impedimento en actuaciones administrativas o judiciales relacionadas con obligaciones fiscales, investigación de delitos o actualización de sanciones administrativas.

Si vencido el término legal respectivo, no se han eliminado los datos personales, el titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la supresión de los datos personales.

El SENA garantiza los medios de comunicación electrónica u otros para solicitud de supresión de datos, que serán los mismos utilizados para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias administrado por la Coordinación Nacional de Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente.

### 15 Vigencia y aviso de posible cambio sustancial en las políticas de tratamiento

La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir de la fecha de su publicación en el diario oficial, se divulgará a través del portal institucional, y estará sujeto a actualizaciones en la medida en que se modifiquen o se dicten nuevas disposiciones legales sobre la materia.

Cuando se cumplan estas condiciones, el SENA informará a los titulares de los datos personales, sus causahabientes o representantes, las nuevas medidas dictadas, antes de su implementación. Además, deberá obtener del titular una nueva autorización cuando el cambio se refiera a la finalidad del tratamiento.