

1. Acerca del Documento

Código:	PO-SGSI - 23
Versión:	1
Fecha Inicio:	06/11/2024
Responsable:	COMITÉ DIRECTIVO DE COLOMBIA
Clasificación Documento	INTERNA

Si usted no es una persona autorizada para conocer el contenido de este documento, desista de su lectura.
En caso de ignorar este aviso estará sujeto a las medidas disciplinarias y legales pertinentes.

2. Control de Aprobaciones

	Nombre	Fecha
Elaboró	ANALISTA SAGRILAFT	06/11/2024
	ANALISTA SIG	06/11/2024
	COORDINADOR SIG	06/11/2024
	DIRECCIÓN LEGAL COLOMBIA	06/11/2024
Revisó	COMITÉ DIRECTIVO DE COLOMBIA	06/11/2024
Aprobó	COMITÉ DIRECTIVO DE COLOMBIA	06/11/2024

3. Control de Cambios

Fecha	Versión	Revisión	Descripción de la Modificación
06/11/2024	1	1	Documento de nueva creación.

Tabla de contenido

2. Control de Aprobaciones	1
3. Control de Cambios	1
4. Objetivo	3
5. Alcance	3
6. Identificación del responsable	3
7. Generalidades	3
8. Principios para el tratamiento de datos personales	3
9. Tratamiento y finalidad de los datos personales	4
9.1. Finalidades datos personales de Trabajadores:	5
9.2 Finalidades datos personales de retirados:	5
9.3. Finalidades tratamiento de datos personales de accionistas	6
9.4. Finalidades tratamiento de datos personales de proveedores y contratistas	6
9.5. Finalidades tratamiento de datos personales de visitantes en el control ingreso	6
9.6. Finalidades tratamiento de datos personales de registro de video vigilancia	7
9.7. Finalidades Tratamiento de datos personales de Cliente	7
9.8 Finalidades Tratamiento de datos personales de Aprendices SENA:	8
9.9 Tratamiento de datos sensibles	8
9.10 Tratamiento datos niños, niñas y adolescentes	9
10. Derechos de los titulares	9
11. Deberes de Cibergestión Colombia S.A.S como responsable del tratamiento de datos personales	9
12. Encargados del tratamiento	12
13. Autorización de titular de datos personales	12
14. Atención de peticiones, consultas y reclamos	12
16. Términos para la atención de reclamos	13
17. Procedimiento para consultas, correcciones, actualizaciones o rectificar datos personales	14
18. Requisito de procedibilidad	14
19. Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato	14
20. Modificación de las políticas	15
21. Vigencia	15

4. Objetivo

La presente Política tiene como objetivo el cumplimiento de la normatividad aplicable, regular el proceso de recolección, almacenamiento, uso, circulación de los datos personales con el fin de garantizar el derecho de hábeas data, así como Informar a todas la personas que han suministrado o en un futuro suministren datos personales de Cibergestion Colombia S.A.S. de las finalidades y transferencias a que son sometidos sus datos personales, los mecanismos y formas para el ejercicio de sus derechos, En cumplimiento a los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 del 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

5. Alcance

Esta política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de Cibergestión Colombia S.A.S., quien actúa como responsable del tratamiento de datos personales. Todos los Colaboradores, Proveedores, Contratistas, Clientes, visitantes que tengan relación con la empresa y que ejerzan tratamiento sobre las bases de datos personales, deben cumplir con esta política y los procedimientos establecidos.

6. Identificación del responsable

Persona jurídica responsable del tratamiento de datos es:

Razón social: Cibergestion Colombia S.A.S.

Nit: 900360052

Domicilio: Bogotá calle 96 N° 13 -11

PBX: 601 7435864

página web: <https://cibergestion.com/>

Correo electrónico: tuprivacidad@cibergestion.com.co

7. Generalidades

En cumplimiento a los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 del 2012 y el Decreto 1377 de 2013, Cibergestión Colombia S.A.S, en su calidad de responsable y encargado de tratamiento de datos, adopta la siguiente Política para el tratamiento de los datos personales.

8. Principios para el tratamiento de datos personales

Cibergestión Colombia S.A.S, realiza el tratamiento de datos personales bajo la aplicación de los siguientes principios:

- **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento a que se refiere la Ley de Habeas Data es una actividad regulada 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.
- **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 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 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 ley.
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o Encargado del tratamiento a que se refiere la Ley de Habeas Data, 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 ley y en los términos de esta.

9. Tratamiento y finalidad de los datos personales

Cibergestión Colombia S.A.S recolecta los datos personales sus Colaboradores, Retirados, Accionistas, Proveedores, Contratistas, Visitantes, Clientes, Titulares los cuales son calificados por la organización como de reserva, y solo serán revelados por la organización con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

En todo caso, la información de Colaboradores, Retirados, Accionistas, Proveedores, Contratistas, Visitantes, Clientes, Titulares no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo de la relación contractual con la compañía, y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

Por medio de las siguientes políticas establece la finalidad y tratamiento de los datos personales de los cuales actúa como responsable del tratamiento:

9.1. Finalidades datos personales de Trabajadores:

- a) Dar cumplimiento a las obligaciones que impone la ley laboral colombiana a los trabajadores, o bien las órdenes que impartan las autoridades colombianas competentes.
- b) Emitir certificaciones relativas a la relación del titular del dato con la organización.
- c) Cumplir con las obligaciones impuestas a la organización como Colaborador, en relación con las normas de Seguridad y Salud Ocupacional en cumplimiento con el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (S-SST).
- d) Gestionar las funciones desarrolladas por los trabajadores.
- e) Consultar memorandos, llamados de atención o proceso disciplinario.
- f) Contactar a familiares en casos de emergencia.
- g) Gestionar los procedimientos inmersos y establecidos en el proceso de Gestión Humana respecto a selección, contratación, vinculación y afiliación.
- h) Afiliación de beneficiarios a E.P.S y caja de compensación.
- i) Publicar internamente, soportar, realizar informes, mediante el registro fotográfico, grabación de video o audio de las eventos y capacitaciones realizados por la organización.
- j) Uso de aplicaciones empresariales.

Cibergestion Colombia S.A.S almacena los datos personales de sus colaboradores, incluidos los que hayan sido obtenidos en desarrollo del proceso de selección, y los conserva en una carpeta identificada con el nombre de cada uno de ellos, carpeta a la cual solo tendrá acceso y será tratada por el Área de Recursos Humanos, con la finalidad de administrar la relación contractual entre la organización y el colaborador.

Dentro de los datos objeto de tratamiento, se recolectan datos sensibles de sus trabajadores como la huella dactilar con la única finalidad de controlar el horario de ingreso a las instalaciones de la compañía y proporcionar ambientes de trabajo seguros. Para los efectos de este tratamiento se recolecta la respectiva autorización que en todo caso será expresa y facultativa, indicando claramente los datos sensibles objeto de tratamiento y la finalidad de este.

9.2 Finalidades datos personales de retirados:

Cibergestion Colombia S.A.S almacenará los datos personales que haya obtenido del proceso de selección y la documentación generada en desarrollo de la relación laboral, con el fin de cumplir con obligaciones que puedan originarse de la relación laboral de acuerdo con la legislación colombiana,

adicional proporcionar las certificaciones laborales que sean solicitadas por retirados o terceros que adelanten un proceso de selección o contratación.

9.3. Finalidades tratamiento de datos personales de accionistas

- a) Permitir el ejercicio de los deberes y derechos derivados de la calidad de Accionista.
- b) Enviar invitaciones a eventos programados por la organización y en general contactar al Accionista.
- c) Emitir certificaciones relativas a la relación del titular del dato con la sociedad.
- d) Las demás establecidas específicamente en las autorizaciones que sean otorgadas por los Accionistas.
- e) Consulta en listas restrictivas o vinculantes.
- f) Finalmente, el acceso a tal información personal se realizará conforme a lo establecido en el Código de Comercio y demás normas que regulan la materia.

9.4. Finalidades tratamiento de datos personales de proveedores y contratistas

- a) Envío de invitaciones a contratar y realización de gestiones para las etapas precontractual, contractual y pos contractual.
- b) Envío de invitaciones a eventos programados por la Compañía o sus vinculadas.
- c) Las demás establecidas específicamente en las autorizaciones que sean otorgadas por los propios proveedores y/o contratistas.
- d) Cibergestion Colombia S.A.S, solo recaudará de sus proveedores y/o contratistas los datos que sean necesarios, pertinentes y no excesivos para la finalidad de selección, evaluación y ejecución del contrato a que haya lugar.
- e) La recolección de los datos personales de los proveedores y/o contratistas por parte de Cibergestion Colombia S.A.S, tendrá en todo caso como finalidad verificar la idoneidad y competencia de los colaboradores; es decir, una vez verificado este requisito, Cibergestion Colombia S.A.S., devolverá tal información al Proveedor y/o contratista, salvo cuando se autorice expresamente su conservación.
- f) Se realizará consulta en listas restrictivas de acuerdo con las políticas internas de la organización.
- g) Cumplir las normas aplicables a proveedores y contratistas, como las tributarias (Distritales y Nacionales) y comerciales.

9.5. Finalidades tratamiento de datos personales de visitantes en el control ingreso

- a) Asegurar el ingreso a las instalaciones de la organización a personas que cuentan con la autorización de libre tránsito y restringir el paso a aquellas personas que no estén autorizadas.
- b) Garantizar la seguridad en los ambientes vigilados.
- c) Permitir ambientes de trabajo adecuados para el desarrollo seguro de las actividades al interior de la organización, cumpliendo con los lineamientos, deberes y derechos de las políticas internas de los sistemas integrados de gestión.

- d) Cumplir con las obligaciones impuestas a la organización en relación con las normas de Seguridad y Salud Ocupacional, y el denominado Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).
- e) Realizar actividades administrativas relacionadas con la organización, como la expedición del carné corporativo y tarjeta de acceso, asignación de usuarios para acceso a los Sistemas de Información, entre otras.
- f) En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a un (1) año contado a partir de su recolección de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hacen necesario el manejo de la información.

9.6. Finalidades tratamiento de datos personales de registro de video vigilancia

La recolección de imágenes a través de sistemas de videovigilancia en Cibergestión Colombia S.A.S. se realiza en cumplimiento con la Ley 1581 de 2012 (Ley de Habeas Data), la cual regula el tratamiento de datos personales que estén vinculados o puedan asociarse a personas naturales determinadas o determinables. Un dato personal incluye cualquier información que pueda identificar a una persona, y su tratamiento está sujeto a reglas específicas sobre su recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión.

En este contexto, los objetivos del sistema de videovigilancia en Cibergestión Colombia S.A.S. son los siguientes:

- a) Garantizar la seguridad en los entornos laborales.
- b) Proporcionar un ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo seguro de las actividades laborales de la compañía.
- c) Controlar el ingreso, permanencia y salida de colaboradores y contratistas en las instalaciones de la organización.

Para cumplir con el deber de información que corresponde a Cibergestión Colombia S.A.S. como administrador de datos personales, la organización implementará avisos de privacidad en las áreas donde se capturen imágenes que impliquen el tratamiento de datos personales. Según lo estipulado por la Ley 1581 de 2012, el tratamiento de estos datos solo puede realizarse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular, garantizando que el titular siempre pueda conocer la ubicación, finalidad y uso de su información personal, así como los medios para su actualización y rectificación.

La información capturada no será objeto de tratamiento por un período superior a treinta (30) días a partir de su recolección, salvo que las circunstancias legales o contractuales exijan un manejo diferente. Este plazo podrá variar de acuerdo con los lineamientos contractuales establecidos por los clientes de la organización.

9.7. Finalidades Tratamiento de datos personales de Cliente

- a) Realización de gestiones para las etapas precontractual, contractual y pos contractual.

- b) Envío de invitaciones a eventos programados por la organización.
- c) Corroborar cualquier requerimiento que se ocasione en desarrollo del contrato celebrado.
- d) Cumplir con el objeto del contrato celebrado, incluyendo actividades de envío de mercancía, cumplimiento y trámite de garantías, acuerdos de nivel de servicios, entre otros.
- e) Verificar casos en que se de incumplimiento de alguna de las partes.
- f) Vinculación en general de cada cliente.
- g) Realizar actividades de fidelización de clientes y operaciones de marketing.

9.8 Finalidades Tratamiento de datos personales de Aprendices SENA:

- a) Dar cumplimiento a las obligaciones que impone la Ley 789 de 2002 así como sus Decretos Reglamentarios.
- b) Emitir certificaciones relativas a la relación del titular del dato con la organización.
- c) Corroborar cualquier requerimiento que se ocasione en desarrollo del proceso de vinculación de aprendices.
- d) Cumplir con las obligaciones impuestas a la organización como Colaborador, en relación con las normas de Seguridad y Salud Ocupacional, y el denominado Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- e) Gestionar las funciones desarrolladas por los aprendices.
- f) Controlar el desarrollo de los aprendices en la etapa electiva y etapa productiva.
- g) Contactar a familiares en casos de emergencia.

9.9 Tratamiento de datos sensibles

De acuerdo con la ley 1581 de 2012 la recolección de datos personales sensibles se encuentra prohibido, 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 este 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.

9.10 Tratamiento datos niños, niñas y adolescentes

Cibergestión Colombia S.A.S no realiza de forma directa el tratamiento de datos personales de menores de Edad, sin embargo, en el caso que Cibergestión Colombia S.A.S solicite datos de los niños, niñas, y adolescentes se asegura los derechos con la autorización previa de al menos uno de los representantes legales del menor de edad.

10. Derechos de los titulares

Los Titulares de datos personales gozarán de los siguientes derechos, y de aquellos que les otorgue la ley:

- a) Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- b) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al responsable del tratamiento o Encargados del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- c) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- d) Ser informado por el responsable del tratamiento o el Encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- e) 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.
- f) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.
- g) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de niñas, niños y adolescentes.

11. Deberes de Cibergestión Colombia S.A.S como responsable del tratamiento de datos personales

Cibergestión Colombia S.A.S como responsable del tratamiento de datos personales, cumplirá los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por 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 este 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 de conformidad con lo previsto en la presente ley.
 - 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 en los términos señalados en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
 - k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
 - l) Informar al Encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
 - m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
 - n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
 - o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Mantener actualizado la información de las bases de datos a las que realiza tratamiento como responsable.
 - Mantener información actualizada en el registro nacional de bases de datos
 - Conservar las autorizaciones de los titulares para el tratamiento de datos personales
 - Notificar oportunamente cualquier incidente de seguridad que se presenten con las bases de datos personales que maneja
 - Notificar oportunamente novedades relacionadas con las bases de datos ante la SIC
 - Realizar el debido y adecuado tratamiento de datos personales de acuerdo a lo establecido por la Ley Colombiana y aplicable a la organización.
 - Disponer de canales para ejercer los derechos de los titulares:
 - Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a 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 al responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;
- Ser informado por el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, 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 presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible
- 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 este se mantenga actualizada
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- 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;
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

12. Encargados del tratamiento

Todo aquel tercero externo que lleve alguna relación contractual con Cibergestión Colombia S.A.S debe cumplir con este manual.

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley, comunicando al responsable de los datos para su actualización, rectificación o supresión de los datos del titular.
- Durante el proceso de la prestación del servicio el titular puede actualizar información, para ello aplicará las medidas correspondientes para recolectar la autorización y posteriormente notificar al responsable para la actualización de la información.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados de acuerdo a lo establecido por la Ley.
- 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 por parte de los Titulares, para lo cual dispone de un Procedimiento para PQR.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

13. Autorización de titular de datos personales

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por regla general en el tratamiento de datos de carácter personal Cibergestión Colombia S.A.S, recolectará la autorización previa e informada del Titular, la cual podrá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

14. Atención de peticiones, consultas y reclamos

El área de Servicio al Cliente es la encargada de dar trámite a las solicitudes de los titulares para hacer efectivos sus derechos, para la atención de las peticiones, consultas y/o reclamos se han dispuesto de los siguientes canales:

Correo electrónico: tuprivacidad@cibergestion.com.co

Dirección física: Bogotá Calle 96 N° 13 -11.

PBX: 601 7435864

Página Web: <https://cibergestion.com>

15. Procedimiento para que el titular pueda ejercer sus derechos

En cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales Cibergestion Colombia S.A.S presenta el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos, para la radicación y atención de su solicitud le solicitamos suministrar la siguiente información:

- Nombre completo y apellidos.
- Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto).
- Medios para recibir respuesta a su solicitud.
- Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información).
- Firma (si aplica) y número de identificación.

16. Términos para la atención de reclamos

Conforme a la Ley 1581 de 2012, el titular que considere que la información contenida en una base de datos debe ser corregida, actualizada, o se encuentre frente a un presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes previstos en la Ley 1881 de 2012, se puede presentar un reclamo ante Cibergestion Colombia S.A.S, el cual se tramitará bajo los siguientes parámetros:

- a) El término máximo previsto por la ley para resolver su reclamación es de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, Cibergestion Colombia S.A.S informará al interesado 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.
- b) Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio –Delegatura para la Protección de Datos Personales.

17. Procedimiento para consultas, correcciones, actualizaciones o rectificar datos personales

Cibergestión Colombia S.A.S le permitirá al titular o representante de los datos personales conocer, corregir, actualizar o rectificar, presentando una solicitud de acuerdo con lo estipulado en la presente política.

- El reclamo se formulará mediante comunicación escrita dirigida a Cibergestión Colombia S.A.S. 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 y los datos señalados previamente.
- 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 Cibergestión Colombia S.A.S reciba un reclamo del cual no sea competente para resolverlo, la organización dará traslado a quien efectivamente corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará al Titular.
- Una vez recibido el reclamo completo, la organización incluirá en la respectiva base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. La organización conservará dicha leyenda en el dato objeto de discusión hasta que el reclamo sea decidido.
- 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 atender el reclamo dentro de dicho término, la organización informará al Titular los motivos de la demora y la nueva 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.

18. Requisito de procedibilidad

El Titular, sus causahabientes, su representante y/o apoderado, o quien se determine por estipulación a favor de otro; sólo podrá presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el ejercicio de sus derechos una vez haya agotado el trámite de Consulta o Reclamo directamente ante la organización.

19. Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato

El Titular podrá revocar en cualquier momento el consentimiento o autorización dada para el tratamiento de sus datos personales, siempre y cuando no se encuentre un impedimento consagrado en una disposición legal o contractual.

Así también el Titular tiene derecho a solicitar en todo momento a Cibergestión Colombia S.A.S la supresión o 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 normatividad vigente.
- b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron obtenidos.
- c) Se haya cumplido el tiempo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron obtenidos.

Tal supresión implica la eliminación bien sea de manera 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 Cibergestión Colombia S.A.S

El derecho de cancelación no es absoluto y por lo tanto Cibergestión Colombia S.A.S negar revocatoria de autorización o eliminación de los datos personales en los siguientes casos:

- a) El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en cualquiera de las bases de datos.
- b) 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.
- c) 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.

20. Modificación de las políticas

Cibergestión Colombia S.A.S se reserva el derecho de modificar la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales en cualquier momento. Sin embargo, toda modificación será comunicada de forma oportuna a los titulares de los datos personales a través de los medios habituales de contacto con diez (10) días hábiles de antelación a su entrada en vigencia.

En el evento que un titular no esté de acuerdo con la nueva Política General o especial y con razones válidas que se constituyan en una justa causa para no continuar con la autorización para el tratamiento de datos personales, el Titular podrá solicitar a la organización el retiro de su información a través de los canales indicados.

21. Vigencia

La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir del 06/11/2024, Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política. Una vez se cumpla(n) esa(s) finalidad(es) y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, sus datos serán eliminados de nuestras bases de datos.