
POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



Uso interno

1. Acerca del Documento

Código:	PO-SGSI - 31
Versión:	2
Fecha Inicio:	15/08/2025
Responsable:	COMITÉ DIRECTIVO DE COLOMBIA
Clasificación Documento	INTERNA

2. Control de Aprobaciones

	Nombre	Fecha
Elaboro	ANALISTA SIG	15/08/2025
	DIRECCIÓN LEGAL COLOMBIA	15/08/2025
Revisó	COMITÉ DIRECTIVO DE COLOMBIA	19/03/2026
Aprobó	COMITÉ DIRECTIVO DE COLOMBIA	25/03/2026

3. Control de Cambios

Fecha	Versión	Revisión	Descripción de la Modificación
19/08/2025	1	1	Documento de nueva creación.
25/03/2026	2	2	Revisión Anual, actualización e inclusión de: 11.1 Uso de Inteligencia Artificial (IA) en el Tratamiento de Datos Personales 11.2 Almacenamiento de datos personales en la nube 11.3 Almacenamiento y conservación de los datos personales 11.4 Eliminación y destrucción de datos personales 14.4 Transferencias y transmisiones de datos personales 15. Autorización de titular de datos personales 16. Atención de peticiones, consultas y reclamos 16.1 Canales para el ejercicio de los derechos del titular 18. Términos para la atención de reclamos 19. Procedimiento para consultas, correcciones, actualizaciones o rectificar datos personales

Tabla de contenido

2. Control de Aprobaciones.....	2
3. Control de Cambios.....	2
4. Objetivo	5
5. Alcance	5
6. Identificación del responsable	5
7. Generalidades.....	5
8. Principios para el tratamiento de datos personales.....	5
9. Clasificación de los datos personales tratados	6
10. Tratamiento y finalidad de los datos personales	7
10.1 Finalidades datos personales de trabajadores:	7
10.2 Finalidades datos personales de retirados:	7
10.3. Finalidades tratamiento de datos personales de accionistas	7
10.4. Finalidades tratamiento de datos personales de proveedores y contratistas.....	7
10.5. Finalidades tratamiento de datos personales de visitantes en el control ingreso.....	8
10.6. Finalidades tratamiento de datos personales de registro de video vigilancia	8
10.7. Finalidades tratamiento de datos personales de cliente	9
10.8 Finalidades tratamiento de datos personales de Aprendices SENA:.....	9
10.9 Datos sensibles.....	9
10.10 Tratamiento de datos sensibles	9
10.11 Tratamiento de datos niños, niñas y adolescentes	10
11. Ciclo de vida del dato y privacidad desde el diseño y privacidad por defecto	10
11.1 Uso de Inteligencia Artificial (IA) en el Tratamiento de Datos Personales	10
11.2 Almacenamiento de datos personales en la nube	11
11.3 Almacenamiento y conservación de los datos personales.....	11
11.4 Eliminación y destrucción de datos personales	11
12. Derechos de los titulares.....	12
13. Deberes de Cibergestión Colombia S.A.S como responsable del tratamiento de datos personales	12
13.1 Garantías al titular del dato.....	12
13.2 Autorización y legitimación del tratamiento.....	12
13.3 Calidad, actualización y rectificación de la información	12
13.4 Seguridad y protección de la información	12
13.5 Comunicación y transparencia.....	13
13.6 Administración de bases de datos	13
13.7. Cumplimiento normativo y administrativo	13
13.8 Principio de responsabilidad demostrada (Accountability) — ISO 27701	13
13.9 Evaluaciones de impacto en privacidad (PIA).....	13
14. Gestión y supervisión de encargados del tratamiento.....	13
14.1 Evaluación y vinculación del encargado	14
14.2 Obligaciones operativas del Encargado.....	14
14.3 Supervisión y validación continua	14

14.4 Transferencias y transmisiones de datos personales	14
14.4.1 Alcance del tratamiento por parte del Encargado	14
14.4.2 Obligaciones del Encargado del Tratamiento	15
14.4.3 Almacenamiento de la información.....	15
14.4.4 Destrucción de la información	15
15. Autorización de titular de datos personales.....	15
16. Atención de peticiones, consultas y reclamos	15
16.1 Canales para el ejercicio de los derechos del titular	15
18. Términos para la atención de reclamos	16
19. Procedimiento para consultas, correcciones, actualizaciones o rectificar datos personales	16
20. Requisito de procedibilidad	17
21. Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato	17
22. Modificación de las políticas.....	17
23. Divulgación y comunicación de la política	17
24. Vigencia	18

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 las personas que han suministrado o en un futuro suministren datos personales a Cibergestión 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, el Decreto 1377 de 2013, Decreto 090 de 2018 las circulares, instrucciones y lineamientos expedidos por la Superintendencia de Industria y Comercio, y demás normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

5. Alcance

Esta política forma parte del Sistema de Gestión de Privacidad de la Información (PIMS) de Cibergestión Colombia S.A.S., implementado conforme a ISO 27701 y extendido del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) basado en ISO 27001:2022.

Aplica a toda la información personal registrada en las bases de datos de clientes, proveedores, trabajadores, contratistas y demás grupos de interés de Cibergestión Colombia S.A.S., en los casos en que la empresa actúa como Responsable y/o Encargado del Tratamiento según corresponda.

Todos los trabajadores, retirados, accionistas, proveedores, contratistas, visitantes, clientes y cualquier titular o tercero que intervenga en actividades relacionadas con el tratamiento de datos personales deben cumplir con esta política y con los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), y el Sistema de Gestión de Privacidad de la Información (PIMS).

6. Identificación del responsable

Persona jurídica responsable del tratamiento de datos es:

Razón social: Cibergestión Colombia S.A.S.

Nit: 900.360.052-1

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 de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, Cibergestión Colombia S.A.S., en su calidad de **Responsable** y **Encargado** del Tratamiento de Datos Personales, adopta la presente Política para el Tratamiento de Datos Personales. Asimismo, Cibergestión Colombia S.A.S. designará formalmente a un responsable interno para la gestión del Sistema de Gestión de Privacidad de la Información (PIMS), encargado de coordinar el cumplimiento normativo, supervisar los controles establecidos, atender los requerimientos de los titulares y apoyar los procesos de auditoría y mejora continua.

8. Principios para el tratamiento de datos personales

Cibergestión Colombia S.A.S. realiza el tratamiento de datos personales aplicando los siguientes principios, conforme a la Ley 1581 de 2012 y a los lineamientos internacionales establecidos por las normas ISO 27001:2022 e ISO 27701:

- **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento de datos personales es una actividad regulada que debe sujetarse a lo establecido en la ley 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 (reforzado con ISO 27001 e ISO 27701):** La información sujeta a tratamiento debe ser protegida mediante medidas técnicas, humanas y administrativas alineadas con:
 - Los controles del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), basado en la ISO 27001:2022.
 - Los controles específicos de privacidad definidos en Sistema de Gestión de Privacidad de la Información (PIMS), basado en la ISO 27701, para **Responsables** y **Encargados** del Tratamiento

Estas medidas buscan prevenir la adulteración, pérdida, consulta, uso, acceso o divulgación no autorizada, así como garantizar:

- Minimización de datos
- Integridad
- Disponibilidad
- Retención adecuada
- Prevención y gestión de incidentes de seguridad
- **Principio de minimización:** Recolección únicamente los datos estrictamente necesarios, pertinentes y adecuados para el cumplimiento de las finalidades informadas. Evitar la obtención de datos excesivos, y su tratamiento se limita al tiempo requerido para cada propósito, conforme a los lineamientos de privacidad establecidos en ISO 27701.
- **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. Clasificación de los datos personales tratados

Cibergestión Colombia S.A.S. clasifica los datos personales tratados según las categorías definidas en la Ley 1581 de 2012 y conforme a los lineamientos de la ISO 27701, de la siguiente manera:

1. **Datos identificativos:** nombre, documento de identidad, firma, imagen en videograbación, tarjetas de acceso.
2. **Datos de contacto:** teléfono, dirección, correo electrónico.
3. **Datos laborales:** hojas de vida, información contractual, evaluaciones, historial de desempeño.
4. **Datos financieros:** cuentas bancarias, información tributaria, información de pagos y recaudos.
5. **Datos sensibles:** datos biométricos, información de salud, datos de discapacidad, imágenes de videovigilancia.
6. **Datos transaccionales u operativos:** información documental proveniente de clientes, información recolectada para procesos operativos tercerizados.
7. **Datos generados por sistemas tecnológicos:** registros de seguridad, logs, trazabilidad de sistemas, información procesada mediante algoritmos o IA.

Esta clasificación permite aplicar controles diferenciados según el nivel de riesgo y sensibilidad, en cumplimiento del PIMS y del SGSI corporativo.

10. Tratamiento y finalidad de los datos personales

Cibergestión Colombia S.A.S. actúa en dos roles dentro del tratamiento de datos personales.

En primer lugar, actúa como **Responsable** del Tratamiento respecto de la información personal asociada a sus trabajadores activos y retirados, accionistas, proveedores, contratistas, visitantes, clientes y demás terceros vinculados con su operación interna. En este contexto, la empresa recolecta y administra dicha información, la cual es clasificada como de carácter reservado y únicamente será revelada con autorización expresa del titular o por solicitud de una autoridad competente.

En segundo lugar, Cibergestión Colombia S.A.S. actúa como **Encargado** del Tratamiento cuando procesa datos personales por cuenta de clientes corporativos, en especial entidades del sector financiero y organizaciones que delegan actividades operativas o documentales. En estos casos, el tratamiento se realiza siguiendo las instrucciones documentadas impartidas por el Cliente–responsable del Tratamiento.

10.1 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 empresa.
- c) Cumplir con las obligaciones impuestas a la empresa como Trabajador, 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 empresa.
- j) Uso de aplicaciones empresariales.

Cibergestión Colombia S.A.S almacena los datos personales de sus trabajadores, 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 empresa y el trabajador.

Dentro de los datos objeto de tratamiento, se recolectan datos sensibles de sus trabajadores. 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.

10.2 Finalidades datos personales de retirados:

Cibergestión 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.

10.3. 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 empresa 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.

10.4. 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) Cibergestión 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 Cibergestión 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, Cibergestión 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 empresa.
- g) Cumplir las normas aplicables a proveedores y contratistas, como las tributarias (Distritales y Nacionales) y comerciales.

10.5. Finalidades tratamiento de datos personales de visitantes de las oficinas de Cibergestión Colombia SAS.

- a) Registrar, verificar y controlar el ingreso y salida de visitantes a las instalaciones de Cibergestión Colombia S.A.S., con el fin de garantizar la seguridad física de las instalaciones, los colaboradores y los activos de información.
- b) Validar la identidad de los visitantes mediante documentos de identificación u otros mecanismos de verificación para prevenir accesos no autorizados y suplantación de identidad.
- c) Administrar los controles de seguridad asociados a la permanencia de visitantes dentro de las instalaciones, incluyendo registro en sistemas de control de acceso, asignación de escarapelas o credenciales temporales y seguimiento de visitas.
- d) Utilizar la información de registro de visitantes para investigar, documentar y gestionar incidentes de seguridad física, seguridad de la información o eventos operativos.
- e) Atender requerimientos de autoridades administrativas o judiciales, así como obligaciones derivadas de contratos con clientes o terceros, particularmente del sector financiero.
- f) Gestionar la atención, acompañamiento y autorización de ingreso de visitantes por parte de los responsables internos o áreas anfitrionas.
- g) Cumplir con las obligaciones impuestas a la empresa en relación con las normas de Seguridad y Salud Ocupacional, y el denominado Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).
- h) En todo caso, esta 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.

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

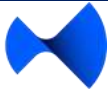
La recolección de imágenes a través de sistemas de videovigilancia en Cibergestión Colombia S.A.S. se realiza en cumplimiento con la Ley 1581 de 2012, la cual regula el tratamiento de datos personales que estén vinculados o puedan asociarse a personas naturales determinadas o determinables. Un dato personal 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) Capturar imágenes mediante sistemas de CCTV o videovigilancia con fines de seguridad, prevención de incidentes, control de accesos, protección de personas, bienes e información.
- 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 trabajadores, visitantes y proveedores y/o contratistas en las instalaciones de la empresa.

Para cumplir con el deber de información que corresponde a Cibergestión Colombia S.A.S. como administrador de datos personales, la empresa 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 sesenta (60) 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 empresa.

10.7. Finalidades tratamiento de datos personales de cliente

- a) Realización de gestiones necesarias para las etapas precontractual, contractual y pos contractual, asegurando el adecuado desarrollo de la relación comercial y el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- b) Envío de invitaciones a eventos programados por la empresa en el marco de nuestras estrategias de comunicación y mercadeo.
- c) Atender los requerimientos que surjan durante la ejecución del contrato, asegurando el manejo responsable, seguro y confidencial de la información de nuestros clientes.
- d) Cumplir con las obligaciones derivadas del contrato, incluyendo el envío y recolección de documentos físicos, su correcta custodia, la gestión de garantías y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos.
- e) Revisar y gestionar los casos en los que se presenten posibles incumplimientos entre las partes, relacionados con los acuerdos de nivel de servicio o con las condiciones contractuales.

10.8 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 empresa.
- c) Corroborar cualquier requerimiento que se ocasione en desarrollo del proceso de vinculación de aprendices.
- d) Cumplir con las obligaciones legales, reglamentarias y contractuales que le asisten a la empresa especialmente 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.
- h) Realizar comunicaciones de tipo institucional y enviar información relacionada con los programas de Formación y Bienestar.
- i) Actualizar los datos personales de los aprendices, cuando sea necesario para el desarrollo de sus actividades o el cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.

10.9 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.

10.10 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 que 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.

10.11 Tratamiento de datos niños, niñas y adolescentes

El Tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes por parte de Cibergestión Colombia S.A.S está prohibido, salvo en los casos expresamente autorizados por la ley, en particular cuando se trate de datos de naturaleza pública o cuando el tratamiento sea necesario y cuente con la autorización previa, expresa e informada del representante legal del niño, niña o adolescente.

En todo caso, el tratamiento de dicha información se realizará garantizando de manera prevalente el interés superior del niño, niña y adolescente, y asegurando el respeto y la protección de sus derechos fundamentales, de conformidad con la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 y los lineamientos impartidos por la Superintendencia de Industria y Comercio.

11. Ciclo de vida del dato y privacidad desde el diseño y privacidad por defecto

Cibergestión adopta los enfoques de “Privacidad desde el Diseño” (Privacy by Design) y “Privacidad por Defecto” (Privacy by Default) conforme a ISO 27701, garantizando que la protección de datos personales se incorpore desde la etapa inicial de creación de procesos, servicios, tecnologías y proyectos.

Este enfoque incluye:

- Recolección mínima y necesaria de datos personales.
- Configuraciones internas con protección por defecto.
- Ciclo de vida documentado: recolección, uso, almacenamiento, archivo y eliminación.
- Evaluación continua de riesgos de privacidad.
- Implementación de controles de seguridad desde el diseño.

11.1 Uso de Inteligencia Artificial (IA) en el Tratamiento de Datos Personales

Cibergestión Colombia S.A.S. podrá usar herramientas tecnológicas que incluyen inteligencia artificial (IA) o procesos automatizados para apoyar sus actividades operativas. Cuando se utilicen estas tecnologías, Cibergestión Colombia S.A.S. en cumplimiento de la Circular Externa No. 002 del 21 de agosto de 2024 de la SIC, garantizará que:

- a) Cualquier tratamiento de datos personales mediante sistemas de IA deberá observar los criterios de idoneidad, necesidad, razonabilidad y proporcionalidad, garantizando que el uso de estas tecnologías sea adecuado para el fin propuesto, que no exista una alternativa menos invasiva igualmente eficaz, que esté orientado a finalidades legítimas y constitucionales, y que los beneficios obtenidos no sean superados por la afectación a los derechos de los titulares.
- b) Cuando exista incertidumbre sobre los potenciales daños que el tratamiento de datos personales en sistemas de IA pueda causar a los titulares, Cibergestión Colombia S.A.S. se abstendrá de realizar dicho tratamiento o adoptará medidas precautorias orientadas a proteger los derechos, la dignidad y demás garantías fundamentales de los titulares.
- c) Previo al desarrollo, despliegue o uso de sistemas de IA que involucren datos personales, se realizará una Evaluación de Impacto de Privacidad que permita identificar, clasificar y mitigar los riesgos asociados al tratamiento. Esta evaluación contemplará, como mínimo, la descripción del tratamiento, los datos personales involucrados, los riesgos identificados, las medidas de mitigación adoptadas y los mecanismos de supervisión humana.
- d) Cibergestión Colombia S.A.S. incorporará el principio de privacidad desde el diseño en todo proyecto que implique el uso de IA, asegurando que la protección de datos personales sea integrada desde las etapas iniciales de concepción, desarrollo e implementación de estos sistemas.
- e) Los datos personales utilizados en sistemas de IA deberán ser veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles. Cibergestión Colombia S.A.S. implementará controles para garantizar la calidad de los datos a lo largo de todo su ciclo de vida dentro de los sistemas de IA.
- f) En aplicación del principio de responsabilidad demostrada, Cibergestión Colombia S.A.S. mantendrá documentación que evidencie el cumplimiento de las obligaciones derivadas del régimen de protección de datos personales en el uso de sistemas de IA, incluyendo registros de las evaluaciones de impacto, las medidas de seguridad implementadas, los mecanismos de supervisión y las decisiones adoptadas frente a los riesgos identificados.
- g) Los titulares de datos personales conservan la totalidad de los derechos consagrados en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 frente al tratamiento de su información en sistemas de IA, incluyendo los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocatoria de la autorización, los cuales podrán ejercer a través de los canales dispuestos en la presente política.

11.2 Almacenamiento de datos personales en la nube

Cibergestión Colombia S.A.S. podrá utilizar servicios de computación en la nube para el almacenamiento, procesamiento y gestión de datos personales, garantizando que el uso de estas plataformas no implique una reducción del nivel de protección, privacidad o seguridad respecto de otras formas de tratamiento, en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015.

- a) Para la contratación de proveedores de servicios en la nube, Cibergestión Colombia S.A.S. evaluará su idoneidad, experiencia y capacidad técnica, privilegiando aquellos que cuenten con certificaciones reconocidas en seguridad de la información como ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018. Se identificará la ubicación geográfica de los centros de datos y, cuando la información sea procesada fuera del territorio colombiano, se verificará que el país de destino cuente con niveles adecuados de protección conforme a los estándares de la Superintendencia de Industria y Comercio o que se configure alguna de las causales de excepción del artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.
- b) Cibergestión Colombia S.A.S. suscribirá con cada proveedor un contrato de transmisión de datos que incluya los alcances del tratamiento, las obligaciones conforme a los artículos 17 y 18 de la Ley 1581 de 2012, las medidas de seguridad exigidas, las condiciones de portabilidad y devolución de la información, las cláusulas de confidencialidad y la obligación de notificar oportunamente cualquier incidente de seguridad que comprometa los datos personales.
- c) Se implementarán medidas técnicas, humanas y administrativas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos en la nube, incluyendo cifrado en tránsito y en reposo, controles de acceso, registros de auditoría y procedimientos de respaldo y recuperación. Los riesgos asociados al uso de servicios en la nube serán incorporados dentro del sistema de administración de riesgos operacionales de Cibergestión Colombia S.A.S.
- d) El uso de servicios de computación en la nube no afectará el ejercicio de los derechos de los titulares consagrados en la Ley 1581 de 2012, quienes podrán ejercerlos a través de los canales establecidos en la presente política con independencia de la plataforma tecnológica donde residan sus datos.

11.3 Almacenamiento y conservación de los datos personales

Cibergestión Colombia S.A.S. almacena los datos personales recolectados en medios físicos y/o digitales, utilizando infraestructuras tecnológicas propias o de terceros que cumplen con medidas de seguridad administrativas, técnicas y organizativas orientadas a proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

La información es conservada únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades del tratamiento, las obligaciones contractuales, legales o regulatorias aplicables, así como los periodos establecidos en la normativa vigente.

El acceso a los datos personales se encuentra restringido exclusivamente al personal autorizado que requiere dicha información para el cumplimiento de sus funciones laborales o contractuales, bajo principios de necesidad y confidencialidad.

Cibergestión Colombia S.A.S. adopta controles de seguridad alineados con su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, orientados a prevenir pérdida, acceso no autorizado, uso indebido, alteración o divulgación no autorizada de los datos personales.

11.4 Eliminación y destrucción de datos personales

Cibergestión Colombia S.A.S. realiza la eliminación o destrucción de los datos personales una vez se ha cumplido la finalidad para la cual fueron recolectados o cuando el titular solicita la supresión de la información, siempre que no exista un deber legal o contractual que obligue a su conservación.

La destrucción de la información se efectúa mediante procedimientos seguros que impiden la recuperación posterior de los datos, incluyendo:

- Eliminación segura de información en medios digitales.
- Depuración de bases de datos.
- Destrucción física de documentos cuando aplique.

Estos procesos se ejecutan conforme a los lineamientos internos de gestión documental y seguridad de la información definidos por la organización.

Cibergestión Colombia S.A.S. garantiza que los terceros encargados del tratamiento que administren información personal adopten igualmente mecanismos seguros de eliminación o destrucción de datos personales.

12. 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.

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

Cibergestión Colombia S.A.S., en su calidad de **Responsable** del Tratamiento de Datos Personales, cumplirá los siguientes deberes legales, regulatorios y normativos, en concordancia con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015, la ISO 27701 y la ISO 27001:2022:

13.1 Garantías al titular del dato

- a) Garantizar al Titular, en todo momento, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten.
- c) Tramitar las consultas, solicitudes y reclamos de los titulares conforme a los plazos y procedimientos legales.
- d) Informar al Titular, previa solicitud, sobre el uso dado a sus datos.
- e) Permitir el acceso gratuito del Titular a sus datos personales cuando lo solicite.

13.2 Autorización y legitimación del tratamiento

- a) Solicitar, obtener y conservar copia de la autorización otorgada por el Titular en los casos exigidos por la ley.
- b) Suministrar al Encargado únicamente datos cuyo tratamiento esté autorizado conforme a ley.
- c) Conservar evidencia documental de todas las autorizaciones obtenidas.

13.3 Calidad, actualización y rectificación de la información

- a) Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- b) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar oportunamente este ajuste al Encargado del Tratamiento.
- c) Actualizar de forma oportuna la información y notificar al Encargado cualquier novedad.
- d) Adoptar medidas necesarias para asegurar que los datos que reposan ante Encargados o terceros permanezcan actualizados.

13.4 Seguridad y protección de la información

- a) Conservar los datos personales bajo condiciones de seguridad adecuadas para evitar su adulteración, pérdida, uso, acceso, consulta o divulgación no autorizada o fraudulenta.
- b) Exigir al Encargado del Tratamiento el cumplimiento permanente de las condiciones de seguridad y privacidad.
- c) Notificar oportunamente a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) cualquier incidente de seguridad que comprometa datos personales.

d) Garantizar que el tratamiento se realice conforme a los lineamientos del SGSI basado en ISO/IEC 27001:2022 y los controles de privacidad especificados en ISO 27701.

13.5 Comunicación y transparencia

- a) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del titular.
- b) Mantener disponibles canales de comunicación adecuados para el ejercicio de derechos, recepción de consultas y reclamos.

13.6 Administración de bases de datos

- a) Mantener actualizada la información registrada en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD).
- b) Reportar oportunamente a la SIC las novedades exigidas por la regulación vigente.
- c) Conservar la información solo durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades del tratamiento, salvo obligación legal o contractual de conservación.

13.7. Cumplimiento normativo y administrativo

- a) Cumplir las instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- b) Adoptar y mantener un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de la Ley 1581 y normas asociadas.
- c) Realizar el tratamiento adecuado de los datos personales de conformidad con la ley y con las políticas internas del SGSI y el PIMS.

13.8 Principio de responsabilidad demostrada (Accountability)

Cibergestión Colombia S.A.S. adopta el principio de responsabilidad demostrada, garantizando la disponibilidad de evidencia documental que demuestre el cumplimiento de los requisitos legales, contractuales y normativos aplicables al tratamiento de datos personales.

Esto incluye:

- Mantener registros actualizados de actividades de tratamiento.
- Conservar evidencias de autorizaciones, evaluaciones de riesgo, controles implementados y actividades del PIMS.
- Asegurar la trazabilidad y documentación de decisiones relevantes sobre tratamiento de datos.
- Facilitar auditorías internas y externas que permitan verificar la conformidad con el marco normativo.

13.9 Evaluaciones de impacto en privacidad (PIA)

Cibergestión Colombia S.A.S. realizará Evaluaciones de Impacto en Privacidad (PIA) cuando el tratamiento pueda generar un alto riesgo para los derechos y libertades de los titulares, o cuando así lo exija la regulación o los contratos con los clientes.

Las PIA permitirán:

- Identificar riesgos asociados al tratamiento de datos personales.
- Evaluar medidas técnicas y organizativas existentes.
- Determinar controles adicionales necesarios.
- Documentar la trazabilidad de decisiones relacionadas con el tratamiento.

Estas evaluaciones se ejecutarán conforme a los lineamientos del Sistema de Gestión de Privacidad de la Información (PIMS) basado en ISO 27701.

14. Gestión y supervisión de encargados del tratamiento

Todo tercero externo que tenga una relación contractual con Cibergestión Colombia S.A.S. y que actúe como Encargado del Tratamiento deberá cumplir estrictamente con las obligaciones definidas en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios, la presente política y los lineamientos del Sistema de Gestión de Privacidad de la Información (PIMS) alineado con ISO 27701.

Cibergestión Colombia S.A.S implementa mecanismos de evaluación, supervisión y verificación para garantizar que los Encargados cumplan con las obligaciones legales, contractuales y normativas en materia de protección de datos personales. Esto incluye, como mínimo:

14.1 Evaluación y vinculación del encargado

- Evaluación previa de proveedores y subencargados en materia de seguridad y privacidad.
- Verificación del cumplimiento de estándares mínimos de protección de datos.
- Firma de acuerdos de confidencialidad y cláusulas de protección de datos personales.

14.2 Obligaciones operativas del Encargado

El Encargado deberá:

- Garantizar al Titular, en todo momento, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo condiciones de seguridad que eviten adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la **Actualización, Rectificación, Cancelación y Oposición** de los datos cuando corresponda, e informar al Responsable para mantener la información actualizada.
- Gestionar adecuadamente la recolección de autorizaciones cuando el Titular actualice su información.
- Tramitar consultas y reclamos de los Titulares conforme a los plazos y procedimientos de la Ley 1581 y del procedimiento interno de PQR.
- Adoptar un manual propio de políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento normativo.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular o cuyo bloqueo haya sido ordenado por la SIC.
- Permitir el acceso a la información únicamente a personas autorizadas.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando existan violaciones a los códigos de seguridad o riesgos en la administración de los datos personales.
- Cumplir con las instrucciones y requerimientos impartidos por la SIC.

14.3 Supervisión y validación continua

Cibergestión Colombia S.A.S supervisará permanentemente a los Encargados mediante:

- Auditorías y verificaciones periódicas de cumplimiento.
- Validación de medidas de seguridad implementadas.
- Conservación de evidencias documentales que demuestren cumplimiento.
- Supervisión continua conforme a los requisitos de ISO 27701.

14.4 Transferencias y transmisiones de datos personales

Cualquier transferencia o transmisión de datos personales, nacional o internacional, realizada por Cibergestión Colombia S.A.S., en calidad de Responsable del Tratamiento, o por un Encargado bajo su responsabilidad, se llevará a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015, y los lineamientos del Sistema de Gestión de Privacidad de la Información (PIMS) basado en ISO/IEC 27701.

Cibergestión asegura que, previo a cualquier transferencia o transmisión:

1. Existen acuerdos contractuales con cláusulas específicas de protección de datos personales.
2. Se evalúa previamente el país receptor y su nivel adecuado de protección, cuando aplique.
3. Se implementan medidas de seguridad técnicas, administrativas y organizacionales apropiadas.
4. Se mantiene registro y trazabilidad de la información transferida o transmitida.
5. No se realiza ninguna transferencia sin autorización del Titular, salvo existencia de habilitación legal o contractual.
6. Los Encargados del Tratamiento se someten a los mismos estándares de protección de datos definidos por Cibergestión, garantizando coherencia en toda la cadena de tratamiento.

14.4.1 Alcance del tratamiento por parte del Encargado

Mediante contrato o acuerdo de transmisión de datos personales, se definen expresamente:

1. El alcance del tratamiento de los datos personales.
2. Las actividades que el Encargado realizará por cuenta del Responsable.
3. Las obligaciones del Encargado frente al Titular y frente a Cibergestión Colombia S.A.S.

El Encargado se compromete a aplicar las obligaciones del Responsable conforme a la Política de Tratamiento de la Información de Cibergestión y a realizar el tratamiento de los datos personales exclusivamente para las finalidades autorizadas por los Titulares y conforme a la normatividad vigente.

14.4.2 Obligaciones del Encargado del Tratamiento

Además de las obligaciones establecidas en las normas aplicables y en el contrato respectivo, el Encargado deberá:

1. Dar tratamiento a los datos personales, en nombre del Responsable, conforme a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.
2. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos que contengan datos personales.
3. Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales, incluso después de finalizada la relación contractual.

En caso de transferencias internacionales, se dará cumplimiento estricto a las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias.

14.4.3 Almacenamiento de la información

Los datos personales objeto de transferencia o transmisión serán almacenados por el Responsable y/o el Encargado únicamente durante el tiempo necesario para cumplir la finalidad del tratamiento, o mientras exista una obligación legal o contractual que justifique su conservación, garantizando en todo momento medidas de seguridad acordes con la naturaleza de la información.

14.4.4 Destrucción de la información

Una vez cumplida la finalidad del tratamiento o vencidos los plazos legales o contractuales de conservación, los datos personales serán eliminados o destruidos de manera segura, aplicando mecanismos que impidan su recuperación o uso no autorizado, salvo que exista obligación legal de conservarlos.

15. Autorización de titular de datos personales

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, como regla general, en el tratamiento de datos personales Cibergestión Colombia S.A.S. obtendrá la autorización previa, expresa e informada del Titular, la cual podrá ser recaudada por cualquier medio que permita su consulta y verificación posterior.

La autorización para el tratamiento de datos personales podrá ser otorgada por el Titular o por quien se encuentre legalmente facultado para ello, a través de cualquiera de los siguientes mecanismos:

- (i) De forma escrita, mediante documento físico o electrónico;
- (ii) De manera verbal, siempre que exista constancia verificable de su otorgamiento; o
- (iii) Mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir razonablemente que ha otorgado su autorización para el tratamiento de sus datos personales, tales como, a título enunciativo, el envío voluntario de una hoja de vida para participar en procesos de selección o el ingreso a las instalaciones de la Entidad con conocimiento previo de la existencia de sistemas de videovigilancia.

16. Atención de peticiones, consultas y reclamos

16.1 Canales para el ejercicio de los derechos del titular

Cibergestión Colombia S.A.S. dispone de diferentes canales de atención para la radicación de consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales, mediante los cuales los titulares podrán ejercer sus derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión de datos personales y revocatoria de la autorización otorgada para el tratamiento de la información, conforme a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales.

El área de Servicio al Cliente es la encargada de gestionar y dar trámite a las solicitudes presentadas por los titulares, garantizando su adecuada atención dentro de los términos legales aplicables.

Para la atención de peticiones, consultas y/o reclamos, Cibergestión Colombia S.A.S. ha dispuesto los siguientes canales:

Correo electrónico: tuprivacidad@cibergestion.com.co

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

Página web: <https://cibergestion.com/contacto/>

El formulario web constituye el canal electrónico oficial para la recepción formal de solicitudes relacionadas con el tratamiento de datos personales.

17. Procedimiento para que el titular pueda ejercer sus derechos

En cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales Cibergestión 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.

18. Términos y procedimiento 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, suprimida, revocatoria de autorización, o se encuentre frente a un presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes previstos en la Ley, se puede presentar un reclamo ante Cibergestión Colombia S.A.S, el cual se tramitará bajo los siguientes parámetros:

- Los reclamos se formularán mediante comunicación escrita, presentada de manera física y/o digital, dirigida a Cibergestión Colombia S.A.S. con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección de notificación, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer La radicación física podrá realizarse en la dirección Cl. 96 #13-11, Bogotá, Colombia, y la radicación digital a través del correo electrónico tuprivacidad@cibergestion.com.co.
- 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, Cibergestión 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.
- 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.
- Una vez recibido el reclamo completo, la empresa incluirá en la respectiva base de datos una leyenda que indique "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles, la cual se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.
- En caso de que Cibergestión Colombia S.A.S. reciba un reclamo del cual no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará al Titular.
- 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.

19. Términos y Procedimiento para la atención de consultas

Cibergestión Colombia S.A.S le permitirá al titular o representante de los datos personales solicitar información sobre sus datos personales que reposen en las bases de datos, presentando una solicitud de acuerdo con lo estipulado en la presente política.

- La consulta se formulará mediante comunicación escrita, presentada de manera física y/o digital, dirigida a Cibergestión Colombia S.A.S. con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar a la consulta, la dirección de notificación, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer La radicación física podrá realizarse en la dirección Cl. 96 #13-11, Bogotá, Colombia, y la radicación digital a través del correo electrónico tuprivacidad@cibergestion.com.co.
- El plazo máximo para atender consultas es de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud. Cuando no sea posible atenderla dentro de ese término, se debe informar al

interesado expresando los motivos de la demora, y señalando la fecha en que se atenderá, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término (es decir, un máximo total de 15 días hábiles).

- En caso de que Cibergestión Colombia S.A.S. reciba un reclamo del cual no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará al Titular.
- La información que reúna las condiciones establecidas en la ley podrá ser suministrada únicamente a las siguientes personas:
 - a) Los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
 - b) Las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
 - c) Los terceros debidamente autorizados por el Titular o por la ley.

20. 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 empresa.

21. 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 puede 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.

22. 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 empresa el retiro de su información a través de los canales indicados.

23. Divulgación y comunicación de la política

Cibergestión Colombia S.A.S garantiza la divulgación de esta política a través de canales oficiales como la intranet corporativa, capacitaciones, documentación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

(SGSI) / Sistema de Gestión de Privacidad de la Información (PIMS), comunicaciones internas y el sitio web corporativo cuando aplique.

24. Vigencia

La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir del 30/03/2026. Las bases de datos en las que se registran los datos personales tendrán una vigencia equivalente al tiempo necesario para cumplir las finalidades establecidas en esta política. Una vez dichas finalidades se cumplan, y siempre que no exista un deber legal o contractual que exija su conservación, la información será eliminada de nuestras bases de datos.

Asimismo, esta política será revisada al menos una vez al año, o cuando se presenten cambios regulatorios, tecnológicos o del contexto organizacional que impacten el tratamiento de datos personales.