

**GRASCO LTDA**

**Manual Interno de Políticas y  
Procedimientos de Protección de  
Datos Personales**

**3 de marzo de 2023**

## TABLA DE CONTENIDO:

Núm.	Descripción	Página
1	Nombre, identificación y canales de atención de la Empresa.	4
2	Objeto del Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales.	4
3	Ámbito de aplicación.	4
4	Definiciones.	5
5	Principios rectores del Tratamiento de Datos Personales.	7
6	Bases de Datos Personales.	8
6.1	Generalidades.	8
6.1.1	Compromisos de la Empresa en la Protección de Datos Personales.	8
6.1.2	Autorización del Titular.	10
6.1.3	Usos autorizados.	11
6.1.4	Transferencia a Terceros.	13
6.1.5	Derechos de los Titulares de los Datos.	13
6.1.6	Deberes de los Responsables del Tratamiento.	17
6.1.7	Deberes de los Encargados del Tratamiento.	18
6.1.8	Tratamiento de Datos Personales.	19
6.1.8.1	Tratamiento de Datos Públicos.	19
6.1.8.2	Tratamiento de Datos Sensibles.	19
6.1.8.3	Tratamiento de Datos de Menores.	20
6.1.9	Designación de dependencia o persona responsable del trámite, para que el Titular de los Datos ejerza sus derechos de peticiones, consultas y reclamos.	20
6.1.10	Medidas de seguridad aplicadas al tratamiento de las Bases de Datos.	21
6.1.11	El Registro Nacional de Bases de Datos -RNBD-	21
6.2	Bases de Datos en la que actúa como Responsable y Encargado del Tratamiento.	23
6.2.1.	Bases de Datos de Recursos Humanos.	23

6.2.2	Bases de Datos de los Proveedores.	25
6.2.3	Bases de Datos de los Clientes.	26
6.2.4	Bases de Datos de las Otras Partes Interesadas.	27
6.2.5	Bases de Datos en las que se recolectan Datos Sensibles de Niños, Niñas y Adolescentes menores de 18 años.	29
6.2.6	Bases de Datos en las que se recolectan imágenes, controles de seguridad física e informática, tecnológicos y de tipo ambiental y medios digitales.	31
7	Procedimiento para que los Titulares puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir información o revocar la autorización.	32
7.1	Consultas.	33
7.2	Reclamos.	34
7.3	Suprimir información.	35
7.4	Revocar la autorización.	35
8	Fecha de entrada en vigencia del manual.	36
9	Referencia a otros documentos.	36

## 1. NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y CANALES DE ATENCION DE LA EMPRESA:

Grasco Ltda., en adelante “Empresa”

NIT: 860.005.264-0

Web: <https://www.grasco.com/>

Si tiene alguna pregunta sobre este Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales, comuníquese con la Empresa o envíe su consulta directamente por cualquiera de los siguientes canales de comunicación:

<b>Virtual</b>	Correo electrónico Oficial de Cumplimiento Integral y de notificación judicial:	<a href="mailto:compliance@agoracsc.com">compliance@agoracsc.com</a> <a href="mailto:grasco@grasco.com">grasco@grasco.com</a>
<b>Telefónica</b>	Línea telefónica gratuita nacional	01-8000-975821
<b>Presencial</b>	Dirección Oficial de Cumplimiento Integral y de notificación judicial en Bogotá:	Carrera 35 No. 7-50 Calle 81 No. 11-68 Ofc.503

## 2. OBJETO DEL MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

El presente manual tiene por objeto proteger el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se hayan recogido sobre ellas en las bases de datos o archivos de propiedad de la Empresa y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refieren los artículos 15 (derecho a la intimidad) y 20 (derecho a la información) de la Constitución Política de Colombia.

Adicionalmente, con este Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales se busca que cualquier persona cuyos datos personales, hayan sido entregados en virtud de cualquier tipo de relación comercial o laboral, conozca los tratamientos a los que serán sometidos dichos datos personales, cuando haya sido autorizada de manera previa, libre, informada y expresa el tratamiento de los mismos o en virtud de estipulación contractual o legal. En el mismo sentido, en este Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales se da a conocer cuáles son los derechos que le asisten a las personas cuyos datos personales reposan en las bases de datos de la Empresa, cómo se pueden hacer efectivos y a quién debe acudir cuando tenga alguna consulta, inquietud, queja, reclamo o solicitud de actualizar, rectificar, suprimir información o revocar la autorización relacionados con la protección de datos personales relacionados con los mismos. La Empresa, está comprometida con la adopción de estándares de seguridad más robustos en la información que contienen datos sensibles de las personas, sólo sea tratada únicamente para los fines que haya sido entregada a la Empresa, todo con la finalidad de asegurar las bases de datos personales recolectados, en virtud de la autorización legal o contractual existente, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

## 3. AMBITO DE APLICACIÓN:

El ámbito de aplicación de este manual de conformidad con la ley 1581 de 2012, serán los datos de personas naturales y jurídicas registradas en todas las bases de datos de propiedad de la Empresa, o cuyo tratamiento ha sido encargado a la misma.

El presente manual aplicara al tratamiento de los datos personales efectuado en territorio colombiano o cuando al Responsable y/o Encargado del Tratamiento no establecido en el territorio nacional, le sea aplicable la legislación colombiana en virtud de las normas y tratados internacionales.

Los datos personales que la Empresa, conozca o lleguen a conocer de cualquier tercero, en virtud que cualquier clase de relación comercial o contractual, serán utilizados única y exclusivamente con fines comerciales, salvo que en el contrato o acuerdo que se suscriba se disponga un uso o destinación diferente de los datos personales recolectados. También podrán existir finalidades distintas cuando el tercero titular del dato así lo autorice.

El régimen de protección de datos personales que se establece en el presente manual no aplicara para los siguientes casos:

- a) Las bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico. Cuando estas bases de datos o archivos vayan a ser suministrados a terceros, se deberá de manera previa informar al titular y solicitar su autorización, en este caso los Responsables y Encargados de las bases de datos y archivos quedaran sujetos a las disposiciones contenidas en la ley 1581 de 2012.
- b) Las bases de datos y archivos que tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control de lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y financiamiento de proliferación de armas de destrucción masiva.
- c) Las bases de datos que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia.
- d) Las bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales.
- e) Las bases de datos y archivos regulados por la ley 1266 de 2008, que tienen por finalidad producir la Inteligencia de Estado por parte de la Fuerza Pública, para garantizar la seguridad nacional interna y externa.
- f) Las bases de datos y archivos regulados por la ley 79 de 1993.

En los apartes de este documento en donde se haga mención a una ley o regulación legal particular, se entenderá que sin perjuicio de modificación o supresión a la que ésta sea sometida, no será necesario modificar el presente documento, a menos que la nueva regulación o modificaciones sobre la materia, dispongan preceptos contrarios a lo aquí desarrollado.

#### **4. DEFINICIONES:**

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de los datos personales.

**Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

**Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

**Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas determinadas o determinables.

**Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

**Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

**Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la presente ley.

**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.

**Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento y almacenamiento de los datos personales por cuenta del responsable del tratamiento y la Empresa distingue entre Encargado interno y Encargado externo.

**Encargado externo del tratamiento:** Son personas naturales o jurídicas (pensionados, familiares, proveedores, clientes, inversionistas, comunidades vinculadas con la Empresa, a los terceros autorizados de pago a cuenta de y demás partes interesadas) que tratan los datos suministrados por la Empresa, para la realización de una tarea específica, con asignación de funciones y responsabilidades en el tratamiento de datos.

**Encargado interno del tratamiento:** Es un Trabajador que tendrá dentro de la Empresa, las funciones aquí descritas.

**Oficial de cumplimiento integral:** Es la persona dentro de la Empresa, nombrada por el máximo órgano social y/o Junta Directiva, como responsable del **SAGRILAFT/FPADM, PTEE y HABEAS DATA**, este último conocido comúnmente como Oficial de Protección de Datos y con función de vigilancia y control de la aplicación del Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales de Protección de Datos Personales, bajo la orientación y lineamientos del Comité de Seguridad de la Información, se reúnen anualmente.

**Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

El Responsable del Tratamiento de datos personales de la Empresa, es el Oficial de Cumplimiento Integral quien velará por el debido cumplimiento del presente Manual y de las demás normas que regulen el buen uso de los datos personales.

**Titular:** Persona natural o jurídica cuyos datos personales sean objeto de tratamiento, los cuales podrán ser:

- Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el Responsable.
- Causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

**Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

**Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable.

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

**Usuario:** El usuario es la persona natural o jurídica que, en los términos y circunstancias previstos en la ley, puede acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información. El usuario, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. En el caso en que el usuario a su vez entregue la información directamente a un operador, aquella tendrá la doble condición de usuario y fuente, y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos.

## 5. PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para dar cumplimiento al Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales de Protección de Datos Personales, como a las obligaciones impartidas por la normatividad vigente, se debe tener en cuenta los principios que regulan el tratamiento de Datos Personales, así:

- **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** El tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;
- **Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;
- **Principio de libertad:** El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;
- **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 y/o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen;
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente Ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley; Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la presente Ley;
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el Responsable del Tratamiento y/o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente Ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias, para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales, cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma;

## **6. BASES DE DATOS PERSONALES:**

### **6.1. GENERALIDADES**

#### **6.1.1. COMPROMISOS DE LA EMPRESA EN LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES**

La Empresa ha establecido las siguientes reglas generales, en virtud de la protección de los datos personales e información sensible y confidencial y de menores, como es el cuidado de bases de datos, archivos y/o documentos físicos y/o digitales y/o electrónicos y/o analógicos e información personal:

- La Empresa garantiza la autenticidad, confidencialidad e integridad de la información de datos que tenga bajo su responsabilidad;
- La Empresa es quién ejecuta y diseña la estrategia para el cumplimiento del presente Manual de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales. La Empresa adoptó todas las medidas técnicas necesarias y posibles para garantizar la protección y control de las bases de datos existentes y bajo su control;
- En los casos en que la infraestructura dependa de un tercero, la Empresa se cerciorará que tanto la disponibilidad de la información como el cuidado de los datos personales, sensible y confidencial y de menores, sea un objetivo fundamental. Así las cosas, se hará uso de correos electrónicos a los que se enviarán comunicaciones requiriendo a los terceros, tomar las medidas de cuidado necesarias para la protección de los datos personales y sensibles de menores;
- La Empresa realizará auditorías y controles de manera periódica para garantizar la correcta implementación de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. Lo anterior se podrá materializar con la suscripción de actas, informes o comunicaciones electrónicas, en las que se relacionen las revisiones periódicas correspondientes. Las revisiones serán periódicas, cada 4 meses;

La Empresa realizará procesos de revisión o auditorías en materia de protección de datos personales, verificando de manera directa o a través de terceros, que las Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales y procedimientos se han implementado adecuadamente en la misma;

Con base a los resultados obtenidos, se diseñarán e implementarán los planes de mejoramiento (preventivos, predictivos, correctivos y de mejora) necesarios;

Por regla general, la Empresa realizará estos procesos de revisión con una periodicidad mínima de un año o de forma extraordinaria, ante incidentes graves que afecten a la integridad de las bases de datos personales;

Los resultados de la revisión junto con los eventuales planes de mejoramiento serán presentados por el Oficial de Cumplimiento Integral al Máximo Órgano Social, para su valoración y aprobación;

- Es responsabilidad de los Trabajadores de la Empresa reportar inmediatamente ante la Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura de Datos Personales - cualquier incidente de fuga de información, daño informático, violación de datos personales, comercialización de datos, uso de datos personales de niños, niñas o adolescentes, suplantación de identidad, incidentes de seguridad, violación de códigos de seguridad o cualquier tipo de conductas que puedan vulnerar la intimidad de una persona o llegue a generar cualquier tipo de discriminación;
- La formación y capacitación de los trabajadores, proveedores, contratistas, clientes inversionistas y comunidades vinculadas con la Empresa, a los terceros autorizados de

pago a cuenta de, entre otros (Personas naturales o jurídicas) y demás partes interesadas, será un deber y complemento fundamental de este Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales;

La Empresa desarrollará programas anuales de capacitación y concientización en protección de datos personales y seguridad de la información;

La Empresa debe poner en conocimiento este Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales por el medio que considere adecuado y con ello, capacitar a sus trabajadores, proveedores, contratistas, clientes inversionistas, comunidades vinculadas con la Empresa, a los terceros autorizados de pago a cuenta de, entre otros (Personas naturales o jurídicas) y demás partes interesadas, en la administración de los datos personales con una periodicidad al menos anual, con el fin de medir sus conocimientos sobre el particular. Los nuevos trabajadores, proveedores, contratistas, clientes inversionistas, comunidades vinculadas con la Empresa, a los terceros autorizados de pago a cuenta de, entre otros (Personas naturales o jurídicas) y demás partes interesadas, al momento de vincularse con la Empresa, deben recibir capacitación sobre protección de datos personales y seguridad de la información, dejando constancia de su asistencia y conocimiento;

En el desarrollo de los programas de capacitación y concientización se deberá asegurar que los trabajadores, pensionados, familiares, proveedores, clientes, inversionistas, comunidades vinculadas con la Empresa, a los terceros autorizados de pago a cuenta de, entre otros (Personas naturales o jurídicas) y demás partes interesadas, conozcan sus responsabilidades con respecto a protección de datos personales y seguridad de la información. Los programas de capacitación serán actualizados de forma periódica;

Desde el proceso de Gestión de Talento Humano o Gestión Humana, conjuntamente con el Oficial de Cumplimiento Integral, se definirán los planes de capacitación y evaluación de los Trabajadores, de acuerdo con los cambios normativos que se vayan presentando;

- La Empresa identificara e impulsara avisos de privacidad, avisos en el web site, campañas de sensibilización, leyendas de reclamo y demás procedimientos, para dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la complementen;

### **6.1.2. AUTORIZACION DEL TITULAR**

El Responsable y/o Encargado del Tratamiento deberá adoptar procedimientos y formatos normalizados, para solicitar, a más tardar en el momento de la recolección de sus datos, la autorización del Titular, para el tratamiento de los mismos e informarle los datos personales que serán recolectados, así como, todas las finalidades específicas del tratamiento, para las cuales se obtiene el consentimiento.

Los datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público, con independencia del medio por el cual se tenga acceso, entendiéndose por tales aquellos datos o bases de datos que se encuentren a disposición del público, pueden ser tratados por cualquier persona, siempre y cuando, por su naturaleza, sean datos públicos.

### **6.1.3. USOS AUTORIZADOS**

- a) Facilitar la correcta ejecución de la recolección de datos a través de los medios de recolección;
- b) Realizar estudios estadísticos que permitan diseñar mejoras en los servicios prestados por parte de la Empresa o clientes, aliados y vinculados de ésta, en caso de ser aplicable, así como realizar estudios de mercadeo y consumo. Se podrá realizar el análisis de la Información por parte de la Empresa, sus vinculadas y/o terceros subcontratados, para tales efectos, con ocasión y para el desarrollo y su ejecución;
- c) Gestionar tareas básicas de administración y gestión, así como contactos para cumplir con el objeto social de la Empresa. Se podrá dar tratamiento a la información adquirida en virtud de la relación existente entre los Titulares y la Empresa o sus clientes, vinculadas o aliadas, cualquiera que sea su naturaleza jurídica (laboral, civil, comercial, entre otras);
- d) Dar cumplimiento a las obligaciones contractuales y/o legales que la Empresa tenga con sus clientes, trabajadores, proveedores, contratistas, autorizadas, cesionarias, licenciatarias, vinculadas, subordinadas y aliados comerciales, así como con las autoridades judiciales o administrativas;
- e) Informar por cualquier medio, las promociones, productos y servicios actuales y futuros propios de la Empresa, así como, de sus clientes, aliados o vinculados; los eventos, actividades de promoción y otras actividades comerciales directa o indirectamente relacionadas con la actividad propia de la Empresa y/o las promociones, productos y servicios promovidos directamente por los aliados comerciales estratégicos de la Empresa, que les generen valores agregados a los usuarios;
- f) Envío de material publicitario relacionado con los productos y servicios de la Empresa, sus autorizadas, clientes, cesionarias, licenciatarias, vinculadas y/o subordinadas y aliados comerciales estratégicos;
- g) Utilizar la información para la preparación, participación y desarrollo de concursos, juegos o actividades promocionales;
- h) Utilizar la información para la preparación y desarrollo de avisos publicitarios;
- i) Analizar y medir la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la Empresa, sus autorizadas, cesionarias, licenciatarias, vinculadas y/o subordinadas;
- j) Traspasar, transferir, transmitir, ceder, entregar y/o comercializar la información proporcionada a sus vinculadas y subordinadas, así como a sus aliados comerciales, terceros y a autoridades judiciales o administrativas, sean personas naturales o jurídicas, colombianas o extranjeras, con el fin de que éstas recolecten, almacenen, utilicen, transmitan, transfieran, traspasen, cedan, entreguen, retengan, procesen, depuren, analicen, circulen, actualicen, crucen con otra información, exploten, comercialicen y/o supriman la información, para actividades estadísticas, de mercadeo, administrativas y legales que resulten, necesarias en el normal desarrollo de su objeto social o cualquier actividad lícita relacionada con este;

k) Transferir a terceros países datos personales proporcionada por el Titular. El Usuario acepta que los datos personales aportados a través de cualquiera de los Medios de Recolección, sean tratados por la Empresa, en las formas y con las finalidades antes mencionadas;

La transferencia de datos personales a terceros países solamente se realizará cuando exista autorización del Titular y previa autorización de la Delegatura de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Estas mismas condiciones se trasladarán y aplicarán a los Responsables del Tratamiento. Se considera una transferencia internacional cualquier tratamiento, que suponga una transmisión de datos fuera del territorio colombiano, tanto si se realiza una cesión de datos, como si tuviera por objeto la prestación de un servicio al Responsable fuera de Colombia;

Asimismo, se debe obtener la autorización previa del Delegado de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), cuando se tenga previsto realizar transferencias internacionales de datos a países que no proporcionan un cierto nivel de protección. Esta autorización sólo podrá ser otorgada si se obtienen garantías adecuadas, como los contratos basados en las cláusulas aprobadas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), o las Reglas Corporativas Vinculantes;

l) Contactar al Titular en el evento que se genere algún tipo de problema o inconveniente con la Información suministrada;

m) Contactar al Titular para que participe (bien sea como asistente o como contratistas o proveedor) en nuevos productos y/o campañas promovidos por la Empresa y/o sus clientes, aliados o vinculados;

n) Enviar a los Titulares correos electrónicos como parte de una noticia, boletín o Newsletter. En cada mensaje de correo electrónico enviado, existe la posibilidad de solicitar no volver a recibirlos al no estar inscrito en esta lista de correos electrónicos, para lo cual deberá seguir las instrucciones indicadas;

o) Enviar al Titular información sobre productos y/o servicios basados en la información que se obtenga de sus hábitos de consumo; y

p) Prevenir y detectar el fraude, así como otras actividades ilegales. Se entenderá que el Usuario al momento de registrarse y/o otorgar sus datos a través de los medios de recolección, presta su consentimiento expreso para: transferir, transmitir, traspasar, ceder, entregar y/o comercializar los datos en la forma, como está establecido en el presente Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales y en especial con los usos detallados anteriormente.

En el evento de una venta, fusión, consolidación, cambio en el control societario, transferencia de activos, reestructuración, insolvencia, liquidación obligatoria o cualquier tipo de proceso concursal de la Empresa, esta última podrá transferir la Información a las partes involucradas, para lo cual se entiende autorizada en virtud del presente Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales.

#### **6.1.4. TRANSFERENCIA A TERCEROS**

La Empresa podrá transferir, transmitir, traspasar, ceder, entregar y/o comercializar los datos personales de los Titulares como parte de los activos de la Empresa a terceros, aliados comerciales, clientes o vinculados, proveedores, contratistas y demás partes interesadas, para efectos de que éstos terceros realicen el tratamiento, en los mismos términos y condiciones establecidos en el presente Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales. De manera específica, pero sin limitarse a ello, la Empresa podrá utilizar proveedores de servicios y procesadores de datos que trabajen en nombre de la misma. Dichos servicios podrán incluir servicios de alojamiento de sistemas y de mantenimiento, encriptación, servicios de análisis, servicios de mensajería por email, servicios de call-centers, servicios de entrega, gestión de transacciones de pago, y controles de solvencia y de dirección, entre otros. En consecuencia, los Titulares deben entender que al suministrarle información a la Empresa, automáticamente le estarán concediendo a estos terceros autorización para acceder a su Información y datos.

La Información y datos podrán ser transferidos, transmitidos, traspasados, cedidos, entregados y/o comercializados a sus vinculadas, subordinadas, terceros y aliados comerciales y a autoridades judiciales o administrativas, sean personas naturales o jurídicas, colombianas o extranjeras, en aquellos eventos en los cuales la transferencia o transmisión de los datos sea necesaria para llevar a cabo los usos y actividades autorizadas por los Titulares conforme al objeto social de la Empresa, o cualquier actividad lícita relacionada con este. En todos los eventos, dicha información se conservará bajo estricta confidencialidad y será sometida a un tratamiento riguroso, respetando los derechos y las garantías de sus Titulares.

#### **6.1.5. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS.**

Los derechos que poseen los titulares de los datos son:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento y/o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a los datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o aquellos cuyo tratamiento este expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

La Empresa se obliga a rectificar y actualizar a solicitud del Titular, la información de carácter personal, que corresponda a personas naturales, que resulte incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados. Al respecto, la Empresa tendrá en cuenta lo siguiente:

- En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales, el Titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.
- La Empresa, tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando beneficien al Titular de los datos personales. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que la Empresa considere pertinentes y seguros.

- La Empresa, podrá establecer formularios, formatos, sistemas y otros métodos, que serán informados en el Aviso de Privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web, instalaciones o sedes de la Empresa.

b) Consultar la información de carácter personal que repose en cualquier base de datos de la Empresa. En consecuencia, la Empresa garantiza el derecho de consulta conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas complementarias, exclusivamente sobre los datos personales, sensibles y de menores de edad, suministrando a los Titulares de estos datos personales la información contenida en cada una de nuestras bases de datos.

La Empresa establecerá las medidas de autenticación que permiten identificar de manera segura al Titular de los datos personales que realiza la consulta o petición.

Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de datos personales, la Empresa garantiza:

- Habilitar medios de comunicación telefónica y/o electrónica u otros que considere pertinentes y seguros;
- Establecer formatos normalizados, sistemas y otros métodos que se informarán en el Aviso de Privacidad;
- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que se encuentren en operación.

Independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, éstas serán tramitadas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En el evento en el que una solicitud de consulta no pueda ser atendida dentro del término antes señalado, se informará al interesado antes del vencimiento del plazo las razones por las cuales no se ha dado respuesta a su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

- c) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptuó 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 y/o el Encargado del Tratamiento previa solicitud, respecto al uso que se le ha dado a sus datos personales.
- e) El Titular de datos personales o sus causahabientes pueden reclamar, cuando consideren que la información contenida o almacenada en alguna de nuestras bases de datos, puede ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta un presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes y principios contenidos en la normativa sobre Protección de Datos Personales, podrá presentar reclamación ante el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de la Empresa.

La Empresa cuenta con las medidas de autenticación necesarias que permiten identificar

de manera segura al Titular de los datos personales que realiza el reclamo.

El reclamo lo podrá presentar el Titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Si el reclamo estuviese incompleto, el Oficial de Cumplimiento Integral de la Empresa, deberá realizar el trámite respectivo, requerirá al Titular para que éste lo complete dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento, subsanando las fallas o errores. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información solicitada, se entenderá que ha desistido del reclamo, procediendo al archivo mediante un acta u oficio, el cual deberá ser notificado al Titular reclamante. Sin perjuicio de que el Titular pueda volver a hacer uso de su derecho de reclamación.

En caso de recibido el reclamo y que este no sea de competencia de la Empresa para resolverlo, de ser posible se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez la Empresa haya recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido. El término máximo para resolver la reclamación es 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 Empresa 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.

En caso de no obtener resolución al reclamo, el Titular de datos personales o sus causahabientes pueden presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

- f) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de datos cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) haya determinado que en el tratamiento, el Responsable o Encargado ha incurrido en conductas contrarias de la ley 1581 de 2012 y la Constitución Política de Colombia.

Todo Titular de datos personales puede revocar en cualquier momento, el consentimiento al tratamiento de éstos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, la Empresa ha dispuesto un correo de solicitud a [compliance@agoracsc.com](mailto:compliance@agoracsc.com)

En los casos que sea posible la revocatoria de la autorización, se atenderá bajo las siguientes dos modalidades:

**Revocación Total:** sobre la totalidad de finalidades consentidas, esto es, que la Empresa debe dejar de tratar por completo los datos del Titular de datos personales.

**Revocación Parcial:** sobre ciertas finalidades consentidas como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado u otros. En este caso, la Empresa deberá suspender parcialmente el tratamiento de los datos del Titular. Se mantienen entonces otros fines del tratamiento que el Responsable o Encargado, de conformidad con la autorización otorgada, puede llevar a cabo y con los que el Titular está de acuerdo.

El derecho de revocatoria no es un derecho absoluto y el Responsable del Tratamiento de datos personales, puede negar o limitar el ejercicio del mismo cuando:

- El Titular de los datos tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La revocatoria de la autorización del tratamiento obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- 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.
- Los datos sean datos de naturaleza pública y correspondan a los registros públicos, los cuales tienen como finalidad su publicidad.

g) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento mediante envío de un correo de solicitud a [compliance@agoracsc.com](mailto:compliance@agoracsc.com)

La Empresa garantiza el derecho de acceso conforme a la Ley 1581 de 2012 y sus demás normas complementarias, solamente a los Titulares de datos personales, previa acreditación de su identidad como Titular, poniendo a disposición de éste, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales tratados, a través del correo mencionado. Dicho acceso, se sujeta a los límites establecidos en el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

h) El Titular de datos personales, tiene el derecho a solicitar a la Empresa, la supresión (eliminación) de sus datos personales. Para esto, se tendrá en cuenta los siguientes supuestos:

- Que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente sobre Protección de Datos Personales.
- Que hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- Que se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recogidos.

Esta supresión implica la eliminación o borrado seguro, 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 la Empresa.

El derecho de supresión no es un derecho absoluto, y el Responsable del Tratamiento de datos personales, puede negar o limitar el ejercicio del mismo cuando:

- El Titular de los datos tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de

datos.

- 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.
- 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.
- Los datos sean datos de naturaleza pública y correspondan a los registros públicos, los cuales tienen como finalidad su publicidad.

#### **6.1.6. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO**

Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes establecidos textualmente en el artículo 17 de la 1581 de 2012, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

*“...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 presente 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 presente ley;*

*k) Adoptar un Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales, para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente 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.....”*

#### **6.1.7. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO**

Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes establecidos textualmente en el artículo 18 de la 1581 de 2012,, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

*“...a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;*

*b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;*

*c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;*

*d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;*

*e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;*

*f) 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;*

*g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley;*

*h) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con*

*la calidad del dato personal;*

*i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;*

*j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;*

*k) 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;*

*l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio....”*

## **6.1.8. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

### **6.1.8.1. TRATAMIENTO DE DATOS PÚBLICOS**

De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, la autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de datos de naturaleza pública, por lo anterior, la Empresa advierte que, trata sin previa autorización del Titular, los datos personales de naturaleza pública, no obstante, esta situación no implica que no se adopten las medidas necesarias que garanticen el cumplimiento del resto de principios y obligaciones contempladas en la ley.

### **6.1.8.2. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES**

La Empresa realizará el tratamiento de datos sensibles en los siguientes casos y de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, como se describe a continuación:

*“...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 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”....”*

Finalmente, en los casos en los que el dato este disociado, es decir, el dato sensible sea separado de la identidad del Titular y no sea identificable o no se logre identificar a la persona Titular del dato o datos sensibles, la Empresa debe tomar acciones de suprimir el dato.

En adición a lo anterior, la Empresa cumplirá con las siguientes obligaciones:

- a. Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- b. Informar al Titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles datos objeto de Tratamiento son de carácter sensible y la finalidad del Tratamiento, y obtener el consentimiento expreso.
- c. No condicionar ninguna actividad a que el Titular suministre datos personales sensibles (salvo que exista una causa legal o contractual para hacerlo).

### **6.1.8.3. TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES**

La Empresa solo trata datos personales de menores de edad, cuando estos sean de naturaleza pública o provengan de la información suministrada por sus padres, tutores, representantes legales, Trabajadores o contratistas, al momento de su vinculación, laboral o de prestación de servicios con la Empresa. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y cuando el tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- i. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- ii. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, la Empresa exigirá al representante legal o tutor del niño, niña o adolescente, la autorización de estos, previo a que el menor de su opinión frente al tratamiento que se le dará a sus datos, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto, tal como lo indica la Ley.

La Empresa y cualquier persona involucrada en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, velarán por el uso adecuado de los mismos. En cumplimiento de lo anterior, se aplican y desarrollan los principios y obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que regulen esta materia y la Constitución Política de Colombia.

### **6.1.9. DESIGNACIÓN DE DEPENDENCIA O PERSONA RESPONSABLE DEL TRÁMITE, PARA QUE EL TITULAR DE LOS DATOS EJERZA SUS DERECHOS DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.**

El Oficial de Cumplimiento Integral y/o el Encargado del Tratamiento tramitan o gestionan

las consultas, quejas, reclamos y peticiones relacionados con el tratamiento y protección de los datos personales de trabajadores, clientes, proveedores, contratistas, inversionistas y demás titulares de los datos personales que maneja la Empresa, en sus bases de datos.

Los Encargados Internos del Tratamiento responderán a través del sistema de gestión, a los datos de contacto informados por el Titular. Los Titulares de los datos personales que tengan cualquier tipo de consulta o reclamo, pueden comunicarlo mediante envío de un correo de solicitud a [compliance@agoracsc.com](mailto:compliance@agoracsc.com)

#### **6.1.10. MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADAS AL TRATAMIENTO DE LAS BASES DE DATOS:**

Se protege la información mediante mecanismos que conservan su confidencialidad, integridad y disponibilidad, utilizando los siguientes mecanismos:

- ✓ Protección de acceso a los datos mediante contraseñas y roles de diferentes niveles de autoridad.
- ✓ Protección de la integridad a través de la implementación de firmas de datos.
- ✓ Protección de las contraseñas mediante encriptación y saltado de bits.
- ✓ Aseguramiento del nivel de complejidad de las contraseñas de los usuarios.
- ✓ Rastreo de todas las actividades realizadas con las plataformas y sus datos a través de una bitácora detallada.
- ✓ Procedimientos de recuperación y redundancia.
- ✓ Almacenamiento cifrado de las copias de respaldo.
- ✓ Cifrado y protección por contraseña de los computadores, desde los que se realiza la manipulación de los datos.
- ✓ Otros mecanismos específicos.

La Empresa, está comprometida con la adopción de estándares de seguridad más robustos, en la información que contienen datos sensibles de las personas, sólo sea tratada únicamente para los fines que haya sido entregada a la Empresa, todo con la finalidad de asegurar las bases de datos personales recolectados, en virtud de la autorización legal o contractual existente, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

#### **6.1.11. EL REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS-RNBD-**

De acuerdo con el Art. 25 de la Ley 1581, sus decretos y circulares reglamentarias, el Titular o cualquier interesado podrá encontrar inscritas todas las bases de datos con información de carácter personal tratadas por la Empresa y este Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales, en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) dispuesto por la SIC en su página web.

La Superintendencia de Industria y Comercio, indica textualmente lo siguiente, respecto del Registro:

*“...El Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD - es el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país, el cual será administrado por la*

*Superintendencia de Industria y Comercio y será de libre consulta para los ciudadanos. El Gobierno Nacional, mediante el capítulo 26 del Decreto Único 1074 de 2015, reglamentó la información mínima que debe contener el RNBD y los términos y condiciones bajo los cuales se deben inscribir en éste las bases de datos sujetas a la aplicación de la Ley 1581 de 2012.*

*La Superintendencia de Industria y Comercio, mediante las Circulares externas No. 02 del 3 de noviembre de 2015, 001 del 8 de noviembre de 2016 y Circular No 003 01 agosto de 2018 Diario Oficial No. 50672 del 1 de agosto de 2018 , impartió instrucciones a los Responsables del Tratamiento de datos personales, para efectos de realizar la inscripción de sus bases de datos en el RNBD*

*(...) De acuerdo con lo indicado en el numeral 2.3 de la Circular Externa No. 003 de 2018. Los responsables de tratamiento que de conformidad con los establecido en el Decreto 090 del 18 de enero de 2018, están obligados a registrar sus bases de datos en el RNBD DEBEN actualizar la información registrada, como se indica a continuación.*

- *Dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, a partir de la inscripción de la base de datos, cuando se realicen cambios sustanciales en la información registrada.*
- *Anualmente, entre el 2 de enero y el 31 de marzo, a partir de 2020.*

*Son cambios sustanciales los que se relacionen con la finalidad de la base de datos. El encargado del tratamiento, los canales de atención al Titular, la clasificación o tipos de datos personales almacenados en cada de base de datos, las medidas de seguridad de la información implementadas, el Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales, de tratamiento de la información y la transferencia y transmisión internacional de datos personales*

*Adicionalmente, dentro de los quince (15) primeros días hábiles de los meses de febrero y agosto de cada año, a partir de su inscripción, los responsables del tratamiento que se encuentran obligados a registrar sus bases de datos en el RNBD deben actualizar la información de los reclamos presentados por los titulares, referida en el número (i) del literal f) del numeral 2.1. Anterior.....”*

Antes de registrar las bases de datos, es preciso realizar el inventario de las bases de datos con información personal a cargo del Responsable del Tratamiento, bien sea en medio físico (papel) o electrónico (listas o archivos en cualquier formato, bases de datos relacionales, etc.). Al efectuar este inventario se debe obtener la siguiente información:

- ✓ Cantidad de bases de datos con información personal.
- ✓ Cantidad de titulares por cada base de datos.
- ✓ Información detallada de los canales o medios que se tienen previstos para atender a los titulares.
- ✓ Tipo de datos personales contenidos en cada base de datos a los que se realiza tratamiento, como: datos de identificación, ubicación, socioeconómicos, sensibles u otros.
- ✓ Ubicación física de las bases de datos. Al respecto se preguntará si la base de datos se

encuentra almacenada en medios propios, por ejemplo, archivadores o servidores (dependiendo de si se trata de un archivo físico o una base de datos electrónica), internos o externos a las instalaciones físicas de la Empresa.

- ✓ Cuando el tratamiento de los datos personales se realice a través de un (unos) encargado (s) interno (s) del tratamiento, se solicitarán los datos de identificación y ubicación de ese (esos) encargado (s).
- ✓ Medidas de seguridad y/o controles implementados en la base de datos para minimizar los riesgos de un uso no adecuado de los datos personales tratados.
- ✓ Información sobre si se cuenta con la autorización de los titulares de los datos contenidos en las bases de datos.
- ✓ Forma de obtención de los datos (directamente del titular o mediante terceros).
- ✓ Cuando se ha realizado transferencia o transmisión internacional de la base de datos, o se ha realizado cesión de la base de datos, se solicitará la información básica del destinatario.
- ✓ Si la base de datos se ha cedido, se solicitará la información básica del cesionario.

## **6.2. BASES DE DATOS EN LAS QUE ACTÚA COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO:**

En el tratamiento de los datos contenidos en las siguientes bases de datos, el Oficial de Cumplimiento Integral actúa en calidad del Responsable del Tratamiento, toda vez que es quien garantiza el derecho del Habeas Data y que la información sea veraz completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, solicita, conserva, informa, tramita , actualiza, rectifica, exige y suministra información al Encargado del Tratamiento, cumple instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y toma decisiones sobre el tratamiento de los datos.

El Encargado Interno y/o Externo del Tratamiento garantiza, conserva, actualiza, adopta, realiza, registra e inserta información en las bases de datos, se abstiene de circular información, informa violaciones a los códigos de seguridad y que existan riesgos en la administración de la información del Titular, cumple instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y realiza el tratamiento de los datos.

Los siguientes son los Encargados Internos y/o Externos de las bases de datos que a continuación se enuncian:

### **6.2.1. BASES DE DATOS DE RECURSOS HUMANOS:**

#### **A. Descripción.**

En Recursos Humanos se maneja toda la información de los trabajadores, pensionados y sus familiares. Dicha información está contenida en las siguientes bases de datos:

#### **B. Contenido.**

Para Trabajadores y Pensionados los datos que recopila la Empresa, son los siguientes: Nombres, apellidos, tipo de documento, número de identificación, lugar y fecha de expedición; nacionalidad, sexo, tipo y número de libreta militar, estado civil, personas a

cargo, lugar y dirección de residencia, teléfono, fecha de nacimiento, correo electrónico personal, salario, datos familiares de (hijos, conyugue, padres), registros civiles, fecha de vinculación y desvinculación, cargo, información académica, matrícula profesional, historia y experiencia laboral; grupo sanguíneo y factor RH; información de formación recibida, evaluaciones de desempeño; contrato de trabajo; número de cuenta de nómina.

Para Familiares: Nombres, apellidos, tipo de documento, número de identificación, lugar y fecha de expedición, nacionalidad, sexo, lugar y dirección de residencia, teléfono, fecha de nacimiento, registro civil, información académica.

### **C. Forma en la que se recopilan los datos:**

Los datos que se recopilan por la Empresa, para esta base de datos están contenidos en los contratos laborales, el diligenciamiento de la hoja de vida en el software destinado para este fin, en la hoja de vida física del participante durante el proceso de selección y durante su vinculación laboral, los datos que se recolectan en las entrevistas y en los formularios de afiliación a los sistemas de seguridad social, pensión y ARL entre otros.

### **D. Finalidad:**

Los datos anteriormente mencionados se recopilan con el fin de realizar la creación de los Trabajadores, los pensionados y los familiares en los sistemas de información ERP's y/o sistemas de gestión, con el fin de realizar administración del personal en general, gestión de pagos de nómina, seguridad social, pensional, ARL, prestacional, entre otros y así establecer relaciones laborales por parte de la Empresa.

### **E. Tratamiento:**

Esta base de datos es objeto del siguiente tratamiento:

- ✓ Se recolecta la información.
- ✓ Se almacena en documentos físicos y/o digital y/o electrónico y/o analógico (este último, en el software de recursos humanos en el sistema de información ERP que corresponda y/o sistemas de gestión)
- ✓ Se actualiza la información
- ✓ Se hace una copia de seguridad
- ✓ No se usa para ofrecer servicios ni productos a terceros.
- ✓ No se usa para otra finalidad diferente a la establecida en este manual.
- ✓ Dicha información es de conocimiento personal de recursos humanos y parte de esta es enviada a las entidades de seguridad social (ARL, EPS, Cajas de compensación), al momento de realizar afiliaciones y pagos de aportes a estas entidades así, como informes a la Dirección de impuestos y aduanas nacionales (DIAN).

### **F. Vigencia:**

Esta información se archiva en documentos físicos y/o digitales y/o electrónicos y/o

analógicos son conservados en la base de datos durante la vigencia del contrato del trabajador y por el tiempo que, de conformidad con el código sustantivo de trabajo, la ley 100 de 1993 y la reglamentación del archivo general de la nación se requiera, y cualquier otra norma que sea aplicable.

Así mismo esta información, una vez se termina la relación laboral, se deja en una base de datos y en documentos físicos y/o digitales y/o electrónicos y/o analógicos, cuya finalidad es la de servir como histórico de consulta en cumplimiento de la normatividad legal colombiana vigente.

#### **G. Responsabilidad:**

Las bases de datos que se manejan en recursos humanos son responsabilidad del área de Gestión Humana durante el archivo de gestión y área Gestión Documental para el archivo histórico, según se determine en la Tabla de Retención Documental "TRD".

### **6.2.2. BASES DE DATOS DE LOS PROVEEDORES:**

#### **A. Descripción.**

La base de datos de los proveedores corresponde a la información que la Empresa, recopila de sus proveedores de bienes y servicios, (Personas naturales o jurídicas).

#### **B. Contenido.**

En el formato de vinculación de terceros y/o documento equivalente se recopilan los siguientes datos de los proveedores por la Empresa: razón social o nombres, apellidos, tipo de identificación y número de identificación, teléfono, dirección, tipo de régimen tributario, departamento, ciudad, barrio, correo electrónico, celular, fax, código de actividad económica, y/o cualquier otro que sea relevante.

#### **C. Forma en la que se recopilan los datos:**

Los datos que se recopilan por la Empresa, para esta base de datos provienen de la información que suministran quienes están interesados en ser proveedores de la Empresa, a través del envío por correo electrónico o físicamente del formato de vinculación de Terceros para el registro creación y/o modificación de datos, debidamente diligenciado.

Así mismo, la información es recolectada de los documentos que se le solicitan al proveedor, tales como: registro mercantil del proveedor (Certificado Cámara de comercio), RUT vigente, certificaciones bancarias para consignación de pagos.

#### **D. Finalidad:**

Los datos anteriormente mencionados se recopilan con el fin de realizar la creación del proveedor en los sistemas de información ERP's y/o sistemas de gestión como tercero y así establecer relaciones comerciales para la adquisición de bienes y/o servicios por parte de la Empresa.

## **E. Tratamiento:**

Esta base de datos es objeto del siguiente tratamiento:

- ✓ Se recolecta la información en un registro físico de creación de proveedores.
- ✓ Se almacena en un documento físico y/o digital y/o electrónico y/o analógico, mediante digitación en los sistemas de información ERP's y/o sistemas de gestión y un registro de proveedores administrado por cada Jefe de proceso y/o encargado de compras.
- ✓ Se actualiza la información.
- ✓ Se hace una copia de seguridad
- ✓ No se usa para ofrecer servicios o productos de terceros.
- ✓ No se usa para otra finalidad diferente a la establecida en este manual.
- ✓ Dicha información solo se maneja internamente.

## **F. Vigencia:**

Esta información es mantenida en las bases de datos durante la vigencia de la relación comercial con los proveedores y por 10 años más, de acuerdo con la normatividad colombiana vigente.

## **G. Responsabilidad:**

Las bases de datos de los proveedores son responsabilidad de Ágora CSC SAS en el área de Gestión de Proveedores durante el archivo de gestión y área Gestión Documental para el archivo histórico, según se determine en la Tabla de Retención Documental "TRD".

El trámite de consultas o reclamos será centralizado por el Oficial de Cumplimiento Integral. a través de correo electrónico enviado a [compliance@agoracsc.com](mailto:compliance@agoracsc.com)

## **6.2.3. BASES DE DATOS DE CLIENTES:**

### **A. Descripción.**

La base de datos de los clientes, corresponde a la información que la Empresa recopila de sus clientes (personas naturales o jurídicas).

### **B. Contenido.**

Los datos que se recopilan por la Empresa, de los clientes son los siguientes: nombres, apellidos, tipo de identificación y número de identificación, teléfono, dirección, departamento, ciudad, barrio, correo electrónico, número de celular, referencias bancarias y comerciales.

### **C. Forma en la que se recopilan los datos:**

Los datos que se recopilan por la Empresa, para esta base de datos provienen de los documentos que se le solicitan a los clientes para realizar la creación de los mismos en el sistema ERP de la Empresa, estos documentos son: fotocopia de la cédula de ciudadanía, RUT vigente y Certificado de Cámara y Comercio. En los casos en que los clientes solicitan

cupo de crédito, adicional a los anteriores documentos, se solicita la información financiera.

#### **D. Finalidad:**

Los datos anteriormente mencionados, se recopilan con el fin de realizar la creación del cliente en los sistemas de información ERP's y/o sistemas de gestión y la aprobación de créditos cuando el cliente lo solicita estableciendo así relaciones comerciales; además: i) Proveer los productos y servicios requeridos. ii) Informar sobre cambios en los productos o prestación de servicios. iii) Evaluar la calidad de nuestros productos o servicios. iv) Contestar requerimientos con respeto a la calidad de nuestros productos y/o Servicios. v) Enviar a correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) información sobre los productos, servicios, actividades comerciales, avisos de consignación y/o vencimientos.

#### **E. Tratamiento:**

Esta base de datos es objeto del siguiente tratamiento:

- ✓ Se recolecta la información en un registro físico de creación de clientes.
- ✓ Se almacena en un documento físico y/o digital y/o electrónico y/o analógico, mediante la digitación en los sistemas de información ERP's y/o sistemas de gestión.
- ✓ Se actualiza la información.
- ✓ Se hace una copia de seguridad
- ✓ No se usa para ofrecer servicios o productos de terceros.
- ✓ No se usa para otra finalidad diferente a la establecida en este manual.
- ✓ Dicha información solo se maneja internamente.

#### **F. Vigencia:**

Esta información es mantenida en las bases de datos durante la vigencia de la relación comercial con los clientes y por 10 años más de acuerdo con el tiempo con la normatividad colombiana vigente.

#### **G. Responsabilidad:**

Las bases de datos de los clientes son responsabilidad del Área de Créditos y Cobranzas durante el archivo de gestión y área Gestión Documental para el archivo histórico, según se determine en la Tabla de Retención Documental "TRD".

El trámite de consultas o reclamos será centralizado por el Oficial de Cumplimiento Integral. a través de correo electrónico enviado a [compliance@agoracsc.com](mailto:compliance@agoracsc.com)

### **6.2.4. BASES DE DATOS DE LAS OTRAS PARTES INTERESADAS:**

#### **A. Descripción.**

La base de datos de las demás partes interesadas, corresponde a la información que la Empresa recopila de sus inversionistas, comunidades vinculadas con la Empresa, a los terceros autorizados de pago a cuenta de, entre otros (Personas naturales o jurídicas) y

demás partes interesadas.

## **H. Contenido.**

En el formato de vinculación de terceros y/o documento equivalente normalizado se recopilan por la Empresa los siguientes datos de demás partes interesadas: razón social o nombres, apellidos, tipo de identificación y número de identificación, teléfono, dirección, tipo de régimen tributario, departamento, ciudad, barrio, correo electrónico, celular, fax, código de actividad económica, y/o cualquier otro que sea relevante.

## **I. Forma en la que se recopilan los datos:**

Los datos que se recopilan por la Empresa, para esta base de datos provienen de la información que suministran quienes están interesados en ser inversionistas, a los terceros autorizados de pago a cuenta de, y demás partes interesadas vinculadas con la Empresa, a través del envío por correo electrónico o físicamente del formato de vinculación de terceros para el registro creación y/o modificación de datos, debidamente diligenciado.

Así mismo, la información es recolectada de los documentos que se le solicitan a los inversionistas, comunidades vinculadas con la Empresa y a los terceros autorizados de pago a cuenta de, entre otros, tales como: Certificado de existencia y representación legal emitido por Cámara de Comercio vigente, RUT vigente, fotocopia de la identificación del representante legal y/o apoderado, de vinculación terceros y/o documento equivalente y certificaciones bancarias.

## **J. Finalidad:**

Los datos anteriormente mencionados se recopilan con el fin de realizar la creación de inversionistas, comunidades vinculadas con la Empresa y a los terceros autorizados de pago a cuenta de, entre otros, en los sistemas de información ERP's y/o sistemas de gestión como tercero y así establecer relaciones con la Empresa.

## **K. Tratamiento:**

Esta base de datos es objeto del siguiente tratamiento:

- ✓ Se recolecta la información en un registro físico de creación de inversionistas, comunidades vinculadas con la Empresa y a los terceros autorizados de pago a cuenta de, entre otros.
- ✓ Se almacena en un documento físico y/o digital y/o electrónico y/o analógico, mediante digitación en los sistemas de información ERP's y/o sistemas de gestión y un registro de proveedores administrado por cada Jefe de proceso y/o encargado de compras.
- ✓ Se actualiza la información.
- ✓ Se hace una copia de seguridad
- ✓ No se usa para ofrecer servicios o productos de terceros.
- ✓ No se usa para otra finalidad diferente a la establecida en este manual.
- ✓ Dicha información solo se maneja internamente.

## **L. Vigencia:**

Esta información es mantenida en las bases de datos durante la vigencia de la relación con los inversionistas, comunidades vinculadas con la Empresa y a los terceros autorizados de pago a cuenta de, entre otros y por 10 años más, de acuerdo con la normatividad colombiana vigente.

## **M. Responsabilidad:**

Las bases de datos de los inversionistas, comunidades vinculadas con la Empresa y a los terceros autorizados de pago a cuenta de, entre otros, son responsabilidad del Área Jurídica y el Oficial de Cumplimiento Integral durante el archivo de gestión y área Gestión Documental para el archivo histórico, según se determine en la Tabla de Retención Documental "TRD".

El trámite de consultas o reclamos será centralizado por el Oficial de Cumplimiento Integral. a través de correo electrónico enviado a [compliance@agoracsc.com](mailto:compliance@agoracsc.com)

## **6.2.5. BASES DE DATOS EN LAS QUE SE RECOLECTAN DATOS SENSIBLES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES MENORES DE 18 AÑOS.**

### **A. Descripción.**

Para efectos del manejo de datos de niños, niñas y adolescentes, la Empresa ha obtenido la correspondiente autorización de los representantes legales de los mismos y obtendrá la autorización de estos, siempre que se trate de nuevos datos.

Para el tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes, la Empresa ha cumplido con los siguientes parámetros y requisitos:

- ✓ El tratamiento responde y respeta el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- ✓ Asegura el respeto de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes.

### **B. Contenido.**

Los datos que se recopilan por la Empresa, en esta base de datos son los siguientes:

#### Menores y adolescentes que tienen los Trabajadores de la Empresa, a su cargo:

- ✓ Primer apellido, segundo apellido, primer nombre, segundo nombre.
- ✓ Lugar y fecha de nacimiento.
- ✓ Tipo de documento de identidad, número y lugar de expedición.
- ✓ Dirección de la residencia.
- ✓ Teléfono.
- ✓ Situación académica de ingreso.
- ✓ Afiliación al sistema de salud: EPS o IPS.
- ✓ Situación socioeconómica: Nivel de sisben, estrato.
- ✓ Colegio donde realizan sus estudios.

### Aprendices:

- ✓ Información del estudiante practicante.
- ✓ Primer apellido, segundo apellido, primer nombre, segundo nombre.
- ✓ Lugar y fecha de nacimiento.
- ✓ Tipo de documento de identidad, número y lugar de expedición.
- ✓ Dirección de la residencia.
- ✓ Teléfono.
- ✓ Situación académica de ingreso.
- ✓ Afiliación al sistema de salud: EPS, IPS, y grupo sanguíneo.
- ✓ Situación socioeconómica: Nivel de Sisben y estrato.
- ✓ Nombre del docente SENA a cargo.

### **C. Forma en la que se recopilan los datos:**

Los datos que se recopilan por la Empresa, para esta base de datos provienen de:

- ✓ La información suministrada por los Trabajadores de la Empresa, que tienen a su cargo menores y adolescentes, la cual es enviada a las entidades de seguridad social EPS y Cajas de compensación al momento de realizar las respectivas afiliaciones o para ser beneficiario de auxilios por parte de la Empresa.
- ✓ La información suministrada por el Servicio Nacional de Aprendizaje Sena al momento de hacer el convenio de prácticas con la Empresa.

### **D. Finalidad:**

Los datos anteriormente mencionados se recopilan con el fin de realizar las afiliaciones de los menores y adolescentes beneficiarios de los Trabajadores, a las entidades de seguridad social (EPS y Cajas de compensación) y de tener información de los aprendices que se encuentran desarrollando la etapa lectiva o productiva en la empresa.

### **E. Tratamiento:**

Esta base de datos es objeto del siguiente tratamiento:

- ✓ Se recolecta la información.
- ✓ Se almacena en un documento físico y/o digital y/o electrónico y/o analógico.
- ✓ Se actualiza la información.
- ✓ Se hace una copia de seguridad
- ✓ No se usa para ofrecer servicios ni productos a terceros.
- ✓ No se usa para otra finalidad diferente a la establecida en este manual.

### **F. Vigencia:**

Los datos personales de menores y adolescentes que tienen los Trabajadores a su cargo son mantenidos en la base de datos de la Empresa, durante la vigencia del contrato del trabajador y por el tiempo que de conformidad con el Código sustantivo de trabajo, la Ley

100 de 1993 y la Reglamentación del Archivo general de la Nación, se requiera.

Los datos personales de los aprendices son mantenidos en las bases de datos de la Empresa, durante la permanencia del practicante en la Empresa y por dos años más en razón a posibles solicitudes de certificación de la práctica por parte del interesado.

#### **6.2.6. BASES DE DATOS EN LAS QUE SE RECOLECTAN IMÁGENES, CONTROLES DE SEGURIDAD FISICA E INFORMATICA, TECNOLOGICOS Y DE TIPO AMBIENTAL Y MEDIOS DIGITALES**

- Respecto del procedimiento para el Tratamiento de Imágenes, le aplicarán las reglas generales aquí descritas, en especial, respecto de los derechos de los titulares al respecto.

Una de las finalidades del SV o CCTV es garantizar la seguridad de bienes o personas en entornos públicos o privados.

*Garantizar la seguridad en entornos públicos es tarea que corresponde de forma exclusiva al Estado y en razón de la cual se encuentra legitimado para operar SV o CCTV en la vía pública, excluyendo de este ejercicio a los particulares. La operación de SV o CCTV privados puede implicar, en algunos casos, la toma de imágenes en la vía pública por ser necesaria para alcanzar la finalidad establecida, por ejemplo, garantizar la seguridad de bienes y personas en entornos privados. De ser así. Dicha recolección debe limitarse a aquella que no pueda evitarse para alcanzar el fin legítimo perseguido. El caso más común de la toma de imágenes en puntos de acceso, como porterías y entradas a propiedades privadas, la cual se debe restringir a las áreas más próximas al espacio objeto de vigilancia.*

Para dar cumplimiento con lo anterior, se atenderán a criterios de proporcionalidad y razonabilidad, respecto de la captura y almacenamiento de imágenes, que, si bien son dispuestas para la seguridad de las instalaciones de la Empresa, ciertos puntos o encuadres del Sistema de Vigilancia, podrán tener tomas de la vía pública, sin que se entienda que su ubicación atiende exclusivamente a ello.

- La Empresa controla el almacenamiento de la información digital y física, se realiza en medios o ambientes que cuentan con adecuados controles para la protección de los datos. Esto involucra controles de seguridad física e informática, tecnológicos y de tipo ambiental en áreas restringidas, en instalaciones propias y/o centros de cómputo o centros documentales gestionados por terceros.
- Datos obtenidos de todos los Usuarios a través de Medios Digitales Cuando se accede a alguno los medios de recolección de datos (en adelante los “Medios de Recolección”), digitales tales como páginas webs, plataformas, aplicaciones móviles entre otras, sin necesidad de proveer datos personales, para efectos de ofrecer una experiencia más personalizada en el uso de los sistemas y de los servicios y/u ofertas, La Empresa obtiene y conserva la siguiente información acerca de los Usuarios de los Medios de Recolección (en adelante los “Visitantes”) la cual será utilizada conforme al presente Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales (en adelante “Cookies”)

lo cual los Visitantes expresamente autorizan:

- La fecha y hora de acceso al Medio de Recolección;
- La dirección IP desde la que se accedió los Medio de Recolección;
- El número de visitante que accede; y
- Actividades que se realicen dentro de los Medios de Recolección a través del uso de Cookies tales como información de su URL, a qué URL accede seguidamente, qué navegador están usando, qué páginas visita, las búsquedas realizadas entre otros con el fin de conocer los intereses, el comportamiento y la demografía de los Visitantes.

## **7. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER LOS DERECHOS A CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR INFORMACIÓN O REVOCAR LA AUTORIZACIÓN.**

La Empresa, en su compromiso de seguridad de las bases de datos y protección de datos personales, en lo concerniente a información sensible y confidencial, tiene implementado el sistema de seguridad de la información y el sistema de gestión documental que contienen las políticas, procedimientos, instrumentos archivísticos, tales como:

- Políticas corporativas de seguridad de la información y de gestión documental,
- Tabla de Retención Documental “TRD”,
- procedimientos concernientes a seguridad de la información y de ciberseguridad, de correspondencia de entrada, de transferencia documental, custodia, salvaguarda y conservación de documentos, de consulta y préstamo y de eliminación documental,
- Formatos planilla de correspondencia, de inventario documental, de consulta y préstamo documental y acta de eliminación documental.

Los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación de la autorización de datos personales son personalísimos y podrán ser ejercidos únicamente por el Titular. No obstante, el Titular podrá actuar a través de representante legal o apoderado cuando aquel se encuentre en situación de incapacidad o minoría de edad hechos que le imposibiliten el ejercicio personal de los mismos, en cuyo caso será necesario que el representante legal o apoderado acredite tal condición.

No se exigirá ningún valor o tasa alguna por el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión o revocación de la autorización cuando se trate de datos personales de personas naturales. (Se tendrá en cuenta lo establecido en el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013).

Con el objeto de facilitar el ejercicio de estos derechos, la Empresa pone a disposición de los interesados, los formatos físicos o electrónicos adecuados a esta finalidad.

A toda consulta, requerimiento o solicitud, la Empresa le dará una respuesta de fondo y fundamentada, en los términos y condiciones aquí desarrollados o de acuerdo con las disposiciones legales sobre la materia y/o la figura del derecho de petición, según el caso.

Cualquier consulta o reclamo frente a derechos inherentes de los Titulares sobre datos de

carácter personal se debe realizar mediante un escrito dirigido al correo [compliance@agoracsc.com](mailto:compliance@agoracsc.com), adjuntando fotocopia del documento de identidad del Titular interesado o cualquier otro documento equivalente que acredite su identidad y Titularidad conforme a Derecho. Las solicitudes recibidas y los datos personales contenidas en ellas, junto con los soportes de su documento de identificación, constituirá la base de datos denominada requerimientos registro de base de datos.

## **7.1. CONSULTAS:**

Los titulares, sus causahabientes, sus representantes o apoderados podrán consultar la información personal que repose de ellos en las bases de datos aquí descritas.

La Empresa deberá suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual a que esté vinculada con la identificación del titular.

La consulta se formulará por medio de comunicación escrita y electrónica, dirigida a la persona indicada en este Manual de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales.

La consulta será atendida en un término no mayor de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la fecha de consulta dentro de dicho término, se informara al interesado expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Se podrán consultar de forma gratuita los datos personales al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales a las políticas establecidas en este manual que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad es superior a una por cada mes calendario, la Empresa podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso certificación de documentos.

El personal vinculado con contrato laboral directo con la Empresa, tendrá acceso al sistema de información de Recursos Humanos para la consulta de su información en la base de datos, al igual que a la actualización correspondiente, (teléfono, dirección, información de hijos, documentos académicos, etc.); cada Trabajador podrá ingresar al sistema de información con la contraseña asignada, la cual es personal e intransferible y realizar consultas y actualizaciones únicamente de sus datos personales descritos anteriormente.

El personal vinculado con la Empresa, mediante contratos temporales y que no tiene acceso al sistema de información de Recursos Humanos para consultar, conocer, actualizar, corregir, suprimir o revocar la autorización de la información de los datos personales en la base de datos de la Empresa, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la legislación aplicable, podrá reclamar a la Empresa, de acuerdo con lo indicado en este Manual de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales.

## 7.2. RECLAMOS:

El titular de los datos, sus causahabientes, sus representantes o apoderados que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la legislación aplicable podrán presentar un reclamo ante la Empresa.

En caso de reclamos, se seguirá el procedimiento establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

El reclamo se formulará mediante solicitud escrita y electrónica dirigida a la persona mencionada en el presente manual y como requisito previo para darle trámite a cualquier reclamo o solicitud, se verificará la identidad del reclamante, quien deberá ser el titular de la información, su representante o uno de sus causahabientes.

Una solicitud o un reclamo debe contener, por lo menos:

- a) Identificación del Titular y del reclamante (en caso de que no sea el mismo Titular).
- b) Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo o solicitud.
- c) Dirección física o electrónica de notificación; y
- d) Petición u objeto del reclamo.
- e) Acompañando los documentos que se quiera hacer valer

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, siempre y cuando cumplan los requisitos mínimos mencionados arriba. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho termino se informará al respectivo titular de la información explicando 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 se presenta una solicitud o una reclamación en forma incompleta, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud o reclamo se comunicará al interesado que debe completar los requisitos arriba mencionados. Si transcurrieren dos (2) meses sin que el reclamante subsane su reclamación o solicitud, se entenderá que ha desistido de la misma. De existir algún reclamo sin solucionar, se acompañarán los datos personales registrados por el Titular con la leyenda: "Reclamo en Trámite".

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

El personal vinculado con contrato laboral directo con la Empresa, tendrá acceso al sistema de información de Recursos Humanos, para la consulta de su información en la base de datos, al igual que a la actualización correspondiente (teléfono, dirección, información de hijos, documentos académicos, etc.); cada Trabajador podrá ingresar al sistema de información con la contraseña asignada la cual es personal e intransferible y realizar consultas y actualizaciones únicamente de sus datos personales descritos anteriormente.

El personal vinculado con la Empresa, mediante contratos temporales y que no tiene acceso al sistema de información de Recursos Humanos para la consulta y actualización de información de la base de datos o considerando que la información contenida en la misma debe ser objeto de corrección o supresión o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la legislación aplicable, podrá presentar un reclamo ante la Empresa, de acuerdo con el procedimiento descrito en este numeral.

Si el trabajador, sus causahabientes, sus representantes o apoderados consideran que otra información diferente a la descrita anteriormente contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la legislación aplicable, podrán presentar un reclamo ante la Empresa, de acuerdo con el procedimiento descrito en este numeral.

**PARAGRAFO: REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD.** El titular o causahabiente solo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento y/o Encargado del Tratamiento.

Una vez cumplidos y agotados 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, por parte de la Empresa, podrá poner en conocimiento ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura de Protección de Datos Personales) o entidad competente, la negación o inconformidad frente al derecho ejercido.

### **7.3. SUPRIMIR INFORMACION:**

Cuando se solicite la supresión de datos, esta no podrá realizarse en los siguientes casos:

- 1) Cuando sea una obligación legal conservarlos;
- 2) Cuando el Usuario se haya obligado contractualmente a permitir su uso;
- 3) Cuando conservar los datos sea necesario para salvaguardar los intereses del Usuario o el Interés Público;
- 4) Cuando la supresión dificulte o entorpezca el ejercicio de las funciones de las autoridades administrativas o judiciales.

### **7.4. REVOCAR LA AUTORIZACIÓN:**

Cuando un Usuario quiera revocar la autorización que haya dado para la utilización de sus datos personales, deberá informar al Responsable y/o Encargado del Tratamiento de manera clara y motivada, si la revocatoria es total o parcial. La revocatoria de la autorización es parcial cuando el titular de la información manifiesta que desea revocar su autorización del tratamiento de sus datos personales e información en las bases de datos, para ciertas finalidades específicas, tales como las de envío de información publicitaria, de estudios de consumo, entre otras. La revocatoria de la autorización será total cuando el titular de la información solicite que cese completamente el tratamiento de los datos personales e

información en las bases de datos, para todas las finalidades autorizadas.

La destrucción de medios físicos se realiza a través de mecanismos que no permiten su reconstrucción. Se realiza únicamente en los casos en que no constituya el desconocimiento de norma legal alguna, dejando siempre la respectiva trazabilidad de la acción. La destrucción comprende información contenida en poder de terceros como en instalaciones propias.

## **8. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DEL MANUAL:**

El presente manual rige a partir del 3 de marzo de 2023, como actualización al emitido en el 2013 y estará vigente, mientras se encuentren vigentes las bases de datos a las que hace referencia.

El presente manual ha sido adoptado y aprobado por el Representante del Máximo Órgano Social de la Empresa a los 1 días del mes de marzo de 2023.

## **9. REFERENCIA A OTROS DOCUMENTOS:**

Actualmente en Colombia la legislación vigente que rige la protección de los datos personales

- **Constitución Política de Colombia** Artículos 15 y 20.
- **Ley 79 de 1993** *“Por la cual se regula la realización de los censos de población y vivienda en todo el territorio nacional.*
- **Ley 1266 de 2008** *“Por la cual se dictan las disposiciones generales del Habeas Data”.*
- **Ley 1273 de 2009** Artículos 269F y 269G
- **Sentencia C 748 de 2011** *“Reconoce que puede predicarse un derecho sobre las personas jurídicas al habeas data, puesto que el derecho al habeas data de las personas naturales, puede extenderse a las personas jurídicas de la cual hagan parte”.*
- **Ley Estatutaria 1581 de 2012** *“Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”*
- **Decreto 1377 de 2013** *“marco general de la protección de los datos personales en Colombia”.*
- **Decreto 886 de 2014** *“Objeto reglamentar la información mínima que debe contener el Registro Nacional de Bases de Datos, creado por la Ley 1581 de 2012, así como los términos y condiciones bajo las cuales se deben inscribir en este los Responsables del Tratamiento”*
- **Decreto 1074 de 2015** *que incorpora 1377 en su capítulo 25, el Decreto de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”.*
- **Decreto 090 de 2018** *“Serán objeto de inscripción en el Registro Nacional de Bases de Datos, las bases de datos que contengan datos personales cuyo Tratamiento automatizado o manual sea realizado por los Responsables del tratamiento que reúnan las siguientes”.*
- **Decreto 092 de 2022** *“Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, y se determinan las funciones de sus dependencias”.*
- **Decreto 255 de 2022** *“Por el cual se adiciona la Sección 7 al Capítulo 25 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, sobre normas corporativas vinculantes para la*

*certificación de buenas prácticas en protección de datos personales y su transferencia a terceros países”.*

- **Circulares externas Superintendencia de Sociedades** No. 002 del 3 de noviembre de 2015, No 001 del 8 de noviembre de 2016 y Circular No 003 01 agosto de 2018 Diario Oficial No. 50672 del 1 de agosto de 2018.
- **Política Corporativa de Seguridad de la Información y políticas, normas y procedimientos que la acompañan.**
- **Aviso de Privacidad.**

Firma,

**GRASCO LTDA**

**DANIEL HAIME G**  
**Presidente de la Junta Directiva**