POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

POL-RG-04

Versión: 02

Tabla de contenido

1. Contenido
2. Identificación 5
3. Introducción 5
4. Objeto 5
5. Alcance 6
6. Glosario 6
7. Marco legal 8
8. Principios rectores 8
   8.1. Principio de Legalidad 9
   8.2. Principio de Finalidad 9
   8.3. Principio de Libertad 9
   8.4. Principio de veracidad o calidad 9
   8.5. Principio de Transparencia 9
   8.6. Principio de Acceso y Circulación Restringido 9
   8.7. Principio de Seguridad 10
   8.8. Principio de Confidencialidad 10
   8.9. Principio de temporalidad 10
   8.10. Interpretación integral de los derechos constitucionales 10
   8.11. Principio de Necesidad 10
9. Categorías especiales de datos 10
   9.1. Datos sensibles 10
   9.2. Derechos de los niños, niñas y adolescentes 11
10. Deberes de la empresa 12
11. Tratamiento y finalidades 13
   11.1. Usuarios/partes interesadas 13
   11.2. Trabajadores 14
   11.3. Proveedores/contratistas 15
12. Transmisión y transferencia de datos personales 16
13. Derechos y condiciones de legalidad para el tratamiento de datos 16
   13.1. Derechos de los titulares 17

13.2. Autorización y consentimiento del titular 17
13.3. Medio y manifestación para otorgar la autorización del titular 17
13.4. Casos en que no es necesaria la autorización 18
13.5. Legitimación para el ejercicio del derecho del titular 18
13.6. Suministro de la información 18
13.7. Deber de informar al titular 18
13.8. Personas a quienes se les puede suministrar la información 19
14. Deberes de los responsables del tratamiento y encargados del tratamiento 19
14.1. Deberes de los responsables del tratamiento 19
14.2. Deberes de los encargados del tratamiento 20
15. Acciones generales para la protección de datos personales 21
15.1. Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos 21
15.2. Tratamiento de la información 22
15.3. Uso de la información 22
15.4. Almacenamiento de información 23
15.5. Destrucción 23
15.6. Procedimiento de gestión de incidentes con datos personales 23
15.6.1. Notificación de Incidentes 24
15.6.2. Gestión de Incidentes 24
15.6.3. Identificación 24
15.6.4. Reporte 24
15.6.5. Contención, Investigación y Diagnostico 25
15.6.6. Solución 25
15.6.7. Cierre de Incidente y Seguimiento 25
15.6.8. Reporte de incidentes ante COVISUR DE COLOMBIA 25
16. Responsable de la atención a peticiones, consultas y reclamos 26
17. Procedimiento para atender los derechos de los titulares 26
18. Procedimiento de consultas 26
18.1. Plazos de Respuesta a consultas 27

18.2. Prórroga del plazo de Respuesta 27
19. Procedimiento de reclamos 27
19.1. Responsable de atención de Reclamos 28
19.2. Reclamaciones sin cumplimiento de Requisitos legales 28
19.3. Desistimiento del Reclamo 28
19.4. Plazos de Respuesta a los Reclamos 29
19.5. Prórroga del plazo de Respuesta 29
19.6. Procedimiento de Supresión de Datos Personales 29
20. Control de acceso y video vigilancia 29
20.1. Control acceso 29
20.2. Video vigilancia 29
21. Capacitación de funcionarios y contratistas 30
22. Procesos de revisión y auditorías de control 30
23. Registro Nacional de bases de datos 31
23.1. Período de vigencia de las bases de datos 31
24. Aprobación 31

2. Identificación

Nombre de la empresa: COVISUR DE COLOMBIA LTDA.

Dirección principal: Calle. 48 no. 73 - 12 Barrio Normandía Bogotá D.C.

Correo electrónico: servicioalcliente@covisurltda.com

Teléfono del responsable: +601 4101231

Página web: www.covisurltda.com

3. Introducción

En cumplimiento de las disposiciones legales **COVISUR DE COLOMBIA**, consciente de la responsabilidad que les asiste en materia de Tratamiento de Datos Personales de los titulares, garantiza el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar la autorización respecto a las informaciones que hayan recogido sobre ellas en las bases de datos que la Empresa, ha recopilado para las finalidades previstas en la Ley y las autorizaciones respectivas, las cuales han sido tratadas conforme a lo establecido por el régimen nacional de protección de datos personales.

La Constitución Política de Colombia estableció en el artículo 15 el derecho de protección de datos personales como el derecho de toda persona para conocer, actualizar, rectificar y/o cancelar la información y datos personales que de ella se hayan recolectado y/o se traten en bases de datos públicas o privadas.

Mediante la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, el Congreso de la República reglamentó el ya mencionado derecho al establecer las Disposiciones Generales para la Protección de Datos Personales en Colombia, igualmente reglamentada por los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014 (hoy incorporados en el Decreto único 1074 de 2015), entre otros.

Para tales efectos **COVISUR DE COLOMBIA** ha elaborado la presente POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, cuya aplicación es de carácter obligatorio para todas las personas naturales o jurídicas que hagan tratamiento de los datos personales registrados en las bases de datos de la Empresa, con el fin de proporcionar los lineamientos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones legales en materia de protección de datos personales.

COVISUR DE COLOMBIA, se permite informar a todos los interesados, que los datos personales que obtenga en virtud de las operaciones que se soliciten o celebren con la Empresa, serán tratados conforme a los principios y deberes definidos en la ley 1581 de 2012 y demás normas que traten y regulen esta materia.

4. Objeto

La presente Política tiene como objeto dar la información necesaria y suficiente a los diferentes grupos de interés, así como establecer los lineamientos que garanticen la

protección de los datos personales que son objeto de tratamiento de datos personales a través de los procedimientos de **COVISUR DE COLOMBIA**, para de esta forma, dar cumplimiento de la ley, políticas y procedimientos de atención de derechos de los titulares, criterios de recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión que se dará a los datos personales.

5. Alcance

La política está dirigida a todas las partes interesadas teniendo a su disposición la información necesaria y suficiente sobre los diferentes tratamientos y fines sobre los que serán objeto sus datos, así como los derechos que ellos, como titulares de datos personales, pueden ejercer frente a **COVISUR DE COLOMBIA** cuando esta tenga el rol de responsable del tratamiento de sus datos personales.

Esta política es de obligatorio conocimiento y cumplimiento por todas las personas naturales o jurídicas responsables de la administración de bases de datos personales de **COVISUR DE COLOMBIA**.

Brindar la debida protección a los intereses y necesidades de los titulares de la Información personal tratada por **COVISUR DE COLOMBIA**.

6. Glosario

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la ley, regulaciones, y normatividad vigente, se aplicarán las siguientes definiciones:

ACCESO RESTRINGIDO: Nivel de acceso a la información limitado a parámetros previamente definidos. **COVISUR DE COLOMBIA** no hará disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios de comunicación masiva, a menos que se establezcan medidas técnicas que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas Autorizadas.

ÁREA RESPONSABLE DE PROTECCIÓN DE DATOS: Es el área dentro de **COVISUR DE COLOMBIA**, que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales y la implementación del Programa Integral de Protección de Datos Personales.

ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS: Las peticiones, quejas, reclamos y consultas formuladas por los titulares de datos serán atendidas por el área Comercial y control interno.

AVISO DE PRIVACIDAD: Comunicación verbal o escrita generada por la 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 sean objeto de tratamiento. Incluye archivos físicos y electrónicos.

CALIDAD DEL DATO: El dato personal sometido a tratamiento deberá ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de datos personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, **COVISUR DE COLOMBIA** deberá abstenerse de someterlo a Tratamiento, o solicitar a su Titular la completitud o corrección de la información.

CAUSA HABIENTE: Persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero).

CIRCULACIÓN RESTRINGIDA: Los datos personales sólo serán tratados por aquel personal de **COVISUR DE COLOMBIA** o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades. No podrán entregarse Datos Personales a quienes no cuenten con autorización o no hayan sido habilitados por **COVISUR DE COLOMBIA**, para tratarlos.

CONFIDENCIALIDAD: Elemento de seguridad de la información que permite establecer quienes y bajo qué circunstancias se puede acceder a la misma.

DATO PERSONAL: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables. Debe entonces entenderse el "dato personal" como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).

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. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, boletines y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

DATO SEMIPRIVADO: Es aquella información que no es de 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 es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales

DATO SENSIBLE: Aquel dato que afecta 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.

DATOS INDISPENSABLES: Se entienden como aquellos datos personales de los asociados imprescindibles para llevar a cabo la actividad de prestación de servicio de seguridad. Los datos de naturaleza indispensable deberán ser proporcionados por los titulares de estos o los legitimados para el ejercicio de estos derechos.

DATOS OPCIONALES: Son aquellos datos que **COVISUR DE COLOMBIA** requiere para ofrecer servicios adicionales en investigación, ofertas laborales, etc.

DERECHO DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Sólo podrán tratarse aquellos datos que sean de naturaleza pública.

ENCARGADO DEL TRATAMIENTO: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento. **COVISUR DE COLOMBIA**, actúa como encargado del tratamiento de datos personales en los casos, en los que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta de un responsable del tratamiento.

HABEAS DATA: Derecho de cualquier persona a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en el banco de datos y en archivos de empresas privadas y entidades publicas.

INFORMACIÓN DIGITAL: Toda aquella información que es almacenada o transmitida por medios electrónicos y digitales como el correo electrónico u otros sistemas de información.

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. **COVISUR DE COLOMBIA** actúa como responsable del tratamiento de datos personales frente a todos los datos personales sobre los cuales decida directamente, en cumplimiento de las funciones propias reconocidas legalmente.

TITULAR: Persona natural cuyos datos personales son objeto de Tratamiento.

TRATAMIENTO: Es cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales que realice **COVISUR DE COLOMBIA** o los Encargados del Tratamiento, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

7. Marco legal

a) Constitución Política, artículo 15.
b) Ley 1266 de 2008
c) Ley 1581 de 2012
d) Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010
e) Decreto Reglamentario parcial 1377 de 2013

8. Principios rectores

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la ley, regulaciones, y normatividad vigente, se aplicarán los siguientes principios:

8.1. Principio de Legalidad

El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, decretos reglamentarios y demás disposiciones que la desarrollen.

8.2. 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. En lo

Correspondiente a la recolección de datos personales, La Empresa se limitará a aquellos datos que sean pertinentes y adecuados para la finalidad con la cual fueron recolectados o requeridos; las áreas de Gestión Humana, Operaciones, HSEQ, Comercial y Financiera deberán informar al titular el motivo por el cual se solicita la información y el uso específico que se le dará a la misma.

8.3. 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.

8.4. 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.

8.5. Principio de Transparencia

En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

8.6. Principio de Acceso y Circulación Restringido

El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.

8.7. Principio de Seguridad

La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la 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.

8.8. Principio de Confidencialidad

Todos los funcionarios y partes interesadas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de esta. **COVISUR DE COLOMBIA** se compromete a tratar los datos personales de los titulares tal y como lo define el literal g) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 de forma absolutamente confidencial haciendo uso de estos, exclusivamente, para las finalidades indicadas en el apartado anterior, siempre que el titular no se haya opuesto a dicho tratamiento. **COVISUR DE COLOMBIA** informa que tiene implantadas las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de sus datos personales y eviten su alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado.

8.9. Principio de temporalidad

Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y los términos establecidos anteriormente, se procederá a la supresión de los datos.

8.10. Interpretación integral de los derechos constitucionales

Los derechos se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los derechos constitucionales aplicables.

8.11. Principio de Necesidad

Los datos personales tratados deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades perseguidas con la base de datos.

9. Categorías especiales de datos

9.1. Datos sensibles

Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

9.1.1. Tratamiento de datos sensibles

De acuerdo con la normatividad se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

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

9.1.2. Autorización especial de datos personales sensibles

COVISUR DE COLOMBIA informará a través de los diversos medios de obtención de la autorización a todos sus titulares, que en virtud de la ley 1581 del 2012 y normas reglamentarias estos no están obligados a otorgar la autorización para el tratamiento de datos sensibles.

En caso de tratamiento de datos relativos a la salud, **COVISUR DE COLOMBIA**, implementará las medidas necesarias para proteger la confidencialidad de la información. Los datos sensibles biométricos tratados tienen como finalidad la identificación de las personas, la seguridad, el cumplimiento de obligaciones legales y la adecuada prestación de los productos.

9.2. Derechos de los niños, niñas y adolescentes

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y/o requisitos:

a) Que respondan y respeten el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
b) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal de los niños, niñas o adolescentes otorgará la autorización, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del Tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

10. Deberes de la empresa

En virtud de la presente política de tratamiento y protección de datos personales son deberes de la Empresa los siguientes, sin perjuicio de las disposiciones previstas en la ley.

a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
b) Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
c) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
e) Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
f) Actualizar la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del titular. Adicionalmente, se deberán implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
h) Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
i) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
j) Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
k) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
l) 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.

m) Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.
n) Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
o) La Empresa hará uso de los datos personales del titular solo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

11. Tratamiento y finalidades

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y de conformidad con las autorizaciones impartidas por los titulares de la información, **COVISUR DE COLOMBIA** realizará operaciones o conjunto de operaciones que incluyen recolección de datos, su almacenamiento, uso, circulación y/o supresión. Este Tratamiento de datos se realizará exclusivamente para las finalidades autorizadas y previstas en la presente Política y en las autorizaciones específicas otorgadas por parte del titular. De la misma forma se realizará Tratamiento de Datos Personales cuando exista una obligación legal o contractual para ello, siempre bajo los lineamientos de las políticas del Sistema Integrado de Gestión.

Por la naturaleza jurídica de **COVISUR DE COLOMBIA**, en todos los casos los datos personales podrán ser tratados con la finalidad de adelantar los procesos de control y auditorías internas y externas y evaluaciones que realicen los organismos de control.

Así mismo y en ejecución del objeto social de **COVISUR DE COLOMBIA**, los datos personales serán tratados de acuerdo con el grupo de interés y en proporción a la finalidad o finalidades que tenga cada tratamiento, como se describe a continuación:

11.1. Usuarios/partes interesadas

El tratamiento de Datos Personales por parte de **COVISUR DE COLOMBIA** tendrá las siguientes finalidades:

a) Controlar las solicitudes relacionadas con los servicios prestados por la Empresa.

b) Remitir las respuestas de las consultas y derechos de petición a los peticionarios.

c) Adelantar los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos que sean solicitados a la Empresa

d) Adelantar el cobro coactivo de las sanciones impuesta por la Empresa y para el control de asignación y términos legales dentro de la dependencia.

e) Enviar comunicaciones y notificaciones de actos administrativos emitidos por las Delegaturas y demás áreas misionales y de apoyo de la Empresa.

f) Realizar campañas, actividades de divulgación y capacitaciones como cursos y oferta educativa presencial y virtual.

g) Desarrollar e implementar programas sectoriales.

h) Actualizar bases de bases de datos, Incluyendo los casos en que se requiera transmitir o transferir a un tercero, la información para la validación, depuración, enriquecimiento y homogenización de datos, previo cumplimiento de las exigencias legales.

i) Manejo de la información por parte de proveedores y/o contratistas para las gestiones relacionadas con tramites y servicios definidos en sus respectivos vínculos con la Empresa y siempre que ello sea estrictamente necesario.

j) Elaborar estudios, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias, relacionados con los servicios que presta la Empresa.

k) Presentar informes a empresas externas, tales como, el Ministerio de trabajo, Superintendencia de Vigilancia y seguridad privada, entre otras, que permitan dar cumplimiento a las exigencias legales y a análisis estadísticos requeridos.

l) Gestionar la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, contractuales, comerciales y de registros comerciales, corporativos y contables.

m) Transmitir la información a encargados nacionales o internacionales con los que se tenga una relación operativa que provean los servicios necesarios para la debida operación de la Empresa.

n) Prestar los servicios de información a través de los diferentes medios de contacto.

o) Evaluar la calidad de los servicios prestados.

p) Grabación de imágenes o cualquier otro registro que sirva de soporte y evidencia de los eventos y audiencias realizadas.

q) Mejorar las iniciativas promocionales de la oferta de prestación de servicios y actualización de productos de la Empresa.

r) Las demás finalidades que se determinen en procesos de obtención de Datos Personales para su tratamiento, y en todo caso de acuerdo con la Ley y en el marco de las funciones que lo son atribuibles a **COVISUR DE COLOMBIA**.

11.2. Trabajadores

a) Realizar las actividades necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones legales en relación con los funcionarios y exfuncionarios de la Empresa.

b) Controlar el cumplimiento de requisitos relacionados con el Sistema General de Seguridad Social.

c) Publicar el directorio corporativo con la finalidad de contacto de los empleados.

d) En caso de datos biométricos capturados a través de sistemas de videovigilancia o grabación su tratamiento tendrá como finalidad la identificación, seguridad y la prevención de fraude interno y externo.

e) Los datos personales de menores serán tratados con la finalidad de dar cumplimiento a las obligaciones legales.

f) Para el caso de los participantes en convocatorias de selección, los datos personales tratados tendrán como finalidad adelantar las gestiones de los procesos de selección; las hojas de vida se gestionarán garantizando el principio de acceso restringido.

g) Informar y comunicar las generalidades de los eventos desarrollados por la Empresa por los medios y en las formas que se consideren convenientes.

h) Gestionar la cadena presupuestal de la Empresa: pagos de la Empresa, emisión de certificados de ingresos y retenciones (personas naturales y jurídicas) y relaciones de pagos.

i) Gestionar el proceso Contable de la Empresa.

11.3. Proveedores/contratistas

a) Para todos los fines relacionados con el objeto de los procesos de selección, contractuales o relacionados con éstos.

b) Realizar todos los trámites internos y el cumplimiento de obligaciones contables, tributarias y de ley.

c) Gestionar la cadena presupuestal de la Empresa: pagos de la Empresa, emisión de certificados

d) de ingresos y retenciones (personas naturales y jurídicas) y relaciones de pagos.

e) Gestionar el proceso Contable de la Empresa.

f) Realizar todas las actividades necesarias para el cumplimiento de las diferentes etapas contractuales en las relaciones con proveedores y contratistas.

g) Expedir las certificaciones contractuales solicitadas por los contratistas de la Empresa o solicitudes de los entes de control

h) Mantener un archivo digital que permita contar con la información correspondiente a cada contrato.

i) Las demás finalidades que se determinen en procesos de obtención de Datos Personales para su tratamiento, y en todo caso de acuerdo con la Ley y en el marco de las funciones que lo son atribuibles a **COVISUR DE COLOMBIA**.

12. Transmisión y transferencia de datos personales

COVISUR DE COLOMBIA podrá transferir y transmitir los datos personales a terceros con quienes tenga relación operativa que le provean de servicios necesarios para su debida operación, o de conformidad con las funciones establecidas a su cargo en las leyes. En dichos supuestos, se adoptarán las medidas necesarias para que las personas que tengan acceso a sus datos personales cumplan con la presente Política y con los principios de protección de datos personales y obligaciones establecidas en la Ley.

En todo caso, cuando **COVISUR DE COLOMBIA** transmita los datos a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, establecerá cláusulas contractuales o celebrará un contrato de transmisión de datos personales en el que indicará:

a) Alcances del tratamiento,
b) Las actividades que el encargado realizará por cuenta del responsable para el tratamiento de los datos personales y,
c) Las obligaciones del Encargado para con el titular y el responsable.

Mediante dicho contrato el Encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones del responsable bajo la política de Tratamiento de la información fijada por este y a realizar el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables vigentes.

Además de las obligaciones que impongan normas aplicables dentro del citado contrato, deberán incluirse las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo encargado:

d) Dar Tratamiento, a nombre del responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
e) Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
f) Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

En caso de transferencia se dará cumplimiento a las obligaciones estipuladas en la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias.

13. Derechos y condiciones de legalidad para el tratamiento de datos

13.1. Derechos de los titulares

En el Tratamiento de Datos Personales por parte de **COVISUR DE COLOMBIA** se respetarán en todo momento los derechos de los titulares de Datos Personales que son:

a) Conocer, actualizar y rectificar los Datos frente a él o los Encargados del Tratamiento de datos.

b) Solicitar prueba de la autorización otorgada, o cualquier otra que suscriba el titular de los Datos Personales para el efecto, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento de datos de conformidad con la ley.

c) Ser informado por la Empresa o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a los datos.

d) Presentar ante la Autoridad Competente quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Autoridad Competente haya determinado que, en el Tratamiento **COVISUR DE COLOMBIA** o Encargados del Tratamiento de Datos Personales, han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución. La revocatoria procederá siempre y cuando no exista la obligación legal o contractual de conservar el dato personal.

f) Acceder en forma gratuita a los Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

13.2. Autorización y consentimiento del titular

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Se entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste (I) por escrito, (II) de forma oral o (III) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización, como cuando, por ejemplo, se remite a la Empresa una hoja de vida para participar en procesos de selección o cuando se ingresa a las instalaciones a sabiendas de la existencia de sistemas de videovigilancia.

13.3. Medio y manifestación para otorgar la autorización del titular

La Empresa en los términos dispuestos en la Ley generó un aviso en el cual se comunica a los titulares que pueden ejercer su derecho al tratamiento de los datos personales a través de la página www.covisurltda.com y del correo electrónico servicioalcliente@covisurltda.com

13.4. Casos en que no es necesaria la autorización

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

a) Información requerida por la Empresa, en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
b) Datos de naturaleza pública.
c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes y vigentes.

13.5. Legitimación para el ejercicio del derecho del titular

Los derechos de los titulares establecidos en la Ley podrán ejercerse por las siguientes personas:

a) Por el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición la Empresa
b) Por los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
c) Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
d) Por estipulación a favor de otro o para otro. Los derechos de los niños, niñas y adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

13.6. Suministro de la información

La información solicitada por los Titulares de información personal será suministrada principalmente por medios electrónicos, o por cualquier otro solo si así lo requiere el Titular. La información suministrada por **COVISUR DE COLOMBIA** será entregada sin barreras técnicas que impidan su acceso; su contenido será de fácil lectura, acceso y tendrá que corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

13.7. Deber de informar al titular

COVISUR DE COLOMBIA, al momento de solicitar al Titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

a) El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad de este.

b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
c) Los derechos que le asisten como Titular.
d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del Tratamiento.

COVISUR DE COLOMBIA como responsable del Tratamiento, deberá conservar prueba del cumplimiento de lo previsto en el presente numeral y, cuando el Titular lo solicite, entregarle copia de esta.

13.8. Personas a quienes se les puede suministrar la información

La información que reúna las condiciones establecidas en la ley podrá ser suministrada a las siguientes personas:

a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
c) A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

14. Deberes de los responsables del tratamiento y encargados del tratamiento

14.1. Deberes de los responsables del tratamiento

COVISUR DE COLOMBIA como responsable del Tratamiento, deberá cumplir los siguientes deberes, 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 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 ley.

i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.

k) Adoptar procedimientos específicos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso de 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.

14.2. Deberes de los encargados del tratamiento

Los Encargados del Tratamiento, y en el evento en el cual **COVISUR DE COLOMBIA** actúe como encargada, deberán cumplir los siguientes deberes, 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) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Los encargados deberán cumplir las condiciones mínimas de seguridad definidas en el Registro Nacional de Bases de datos.

c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes y vigentes.

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 política.

f) Adoptar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.

g) Registrar en las bases de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la 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 **COVISUR DE COLOMBIA.**

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

k) Informar **a COVISUR DE COLOMBIA** 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 **COVISUR DE COLOMBIA**.

m) Verificar que el responsable del Tratamiento tiene la autorización para el tratamiento de datos personales del Titular.

15. Acciones generales para la protección de datos personales

A continuación, se establecen los lineamientos generales aplicados por **COVISUR DE COLOMBIA** con el fin de cumplir con sus obligaciones en cumplimiento de los principios para la administración de datos personales.

Estos lineamientos son complementarios a las políticas, procedimientos o instructivos generales actualmente existentes e implementados, entre las que se encuentran las políticas de gestión de datos e información y el procedimiento gestión de datos e información y en ningún momento pretenden remplazarlas o desconocerlas.

15.1. Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos

La Empresa ha designado como área responsable de velar por el cumplimiento de esta política al interior de la institución en cabeza de la Dirección Administrativa con el apoyo del asesor Jurídico y el área de control interno, áreas Funcionales que manejan los Datos

Personales de los Titulares como HSEQ, Gestión humana y operaciones y el responsable de Seguridad de la Información.

Esta dependencia estará atenta para resolver peticiones, consultas y reclamos por parte de los titulares y para realizar cualquier actualización, rectificación y supresión de datos personales, a través del correo electrónico servicioalcliente@covisurltda.com

15.2. Tratamiento de la información

Todos los miembros de la Empresa, al realizar las actividades propias de su cargo, asumirán las responsabilidades y las obligaciones que se tienen en el manejo adecuado de la información personal, desde su recolección, almacenamiento, uso, circulación y hasta su disposición final.

15.3. Uso de la información

La información de carácter personal contenida en las bases de datos debe ser utilizada y tratada de acuerdo con las finalidades descritas en el numeral 10 (Tratamiento y finalidades) de la presente política.

En caso de que algún área identifique nuevos usos diferentes a los descritos en la presente política de tratamiento de datos personales, deberá informar al Oficial de Protección de Datos Personales, quien evaluará y gestionará, cuando aplique, su inclusión en la presente política.

Igualmente, se deben tomar en consideración los siguientes supuestos:

a) En caso de que un área diferente de la que recolectó inicialmente el dato personal requiera utilizar los datos personales que se han obtenido, ello se podrá hacer siempre que se trate de un uso previsible por el tipo de servicios que ofrece la Empresa y para una finalidad contemplada dentro de la presente Política de Tratamiento y protección de Datos Personales.

b) Cada área debe garantizar que en las prácticas de reciclaje de documentos físicos no se divulgue información confidencial ni datos personales. Por lo anterior, no se podrán reciclar hojas de vida, ni títulos académicos, ni certificaciones académicas o laborales, ni resultados de exámenes médicos ni ningún documento que contenga información que permita identificar a una persona.

c) En caso de que un encargado haya facilitado datos personales o bases de datos a algún área para un fin determinado, el área que solicitó los datos personales no debe utilizar dicha información para una finalidad diferente de la relacionada en la Política de Tratamiento de Datos Personales; al finalizar la actividad, es deber del área que solicitó la información, eliminar la base de datos o los datos personales utilizados evitando el riesgo de desactualización de información o casos en los cuales durante ese tiempo un titular haya presentado algún reclamo.

d) Los funcionarios no podrán tomar decisiones que tengan un impacto significativo en la información personal, o que tengan implicaciones legales, con base exclusivamente en la información que arroja el sistema de información, por lo que deberán validar la información a través de otros instrumentos físicos o de manera manual, y, si es necesario, de manera directa por parte del titular del dato, en los casos en que así sea necesario.

e) Únicamente los funcionarios y contratistas autorizados pueden introducir, modificar o anular los datos contenidos en las bases de datos o documentos objeto de protección. Los permisos de acceso de los usuarios son concedidos por la Oficina de Tecnología e Informática, de acuerdo con los perfiles establecidos, los cuales serán previamente definidos por los líderes de los procesos donde se requiera el uso de información personal.

f) Cualquier uso de la información diferente al establecido, será previamente consultado con el Oficial de Protección de Datos Personales.

15.4. Almacenamiento de información

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.

15.5. Destrucción

La destrucción de medios físicos y electrónicos 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.

15.6. Procedimiento de gestión de incidentes con datos personales

Se entiende por incidencia cualquier anomalía que afecte o pudiera afectar la seguridad de las bases de datos o información contenida en las mismas.

En caso de conocer alguna incidencia ocurrida, el usuario debe comunicarla al Oficial de Protección de Datos que adoptará las medidas oportunas frente al incidente reportado.

El Oficial de Protección de Datos Personales informará de la incidencia a la Delegatura de Protección de Datos Personales de **COVISUR DE COLOMBIA**, en el módulo habilitado para tal efecto dentro de los 15 días a partir del conocimiento de esta.

Las incidencias pueden afectar tanto a bases de datos digitales como físicas y generarán las siguientes actividades:

15.6.1. Notificación de Incidentes

Cuando se presuma que un incidente pueda afectar o haber afectado a bases de datos con información personal datos personales se deberá informar al Oficial de Protección de Datos Personales quién gestionará su reporte en el Registro Nacional de Bases de Datos.

15.6.2. Gestión de Incidentes

Es responsabilidad de cada funcionario, contratista, consultor o tercero, reportar de manera oportuna cualquier evento sospechoso, debilidad o violación de políticas que pueden afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos e información personal de la Empresa

15.6.3. Identificación

Todos los eventos sospechosos o anormales, tales como aquellos en los que se observe el potencial de perdida de reserva o confidencialidad de la información, deben ser evaluados para determinar si son o no, un incidente y deben ser reportados al nivel adecuado en la empresa. Cualquier decisión que involucre a las autoridades de investigación y judiciales debe ser hecha en conjunto entre el Oficial de Protección de Datos Personales y el área de control interno. La comunicación con dichas autoridades será realizada por ellos mismos.

15.6.4. Reporte

Todos los incidentes y eventos sospechosos deben ser reportados tan pronto como sea posible a través de los canales internos establecidos por **COVISUR DE COLOMBIA**.

Si la información sensible o confidencial es perdida, divulgada a personal no autorizado o se sospecha de alguno de estos eventos, el Oficial de Protección de Datos Personales, debe ser notificado de forma inmediata.

Los funcionarios deben reportar a su jefe directo y al Oficial de Protección de Datos Personales cualquier daño o pérdida de computadores o cualquiera otro dispositivo, cuando estos contengan datos personales en poder de la Empresa.

A menos que exista una solicitud de la autoridad competente debidamente razonada y justificada, ningún funcionario debe divulgar información sobre sistemas de cómputo, y redes que hayan sido afectadas por un delito informático o abuso de sistema. Para la entrega de información o datos en virtud de orden de autoridad, el área de control interno deberá intervenir con el fin de prestar el asesoramiento adecuado.

15.6.5. Contención, Investigación y Diagnostico

El Oficial de Protección de Datos Personales debe garantizar que se tomen acciones para investigar y diagnosticar las causas que generaron el incidente, así como también debe garantizar que todo el proceso de gestión del incidente sea debidamente documentado, apoyado con Oficina de Tecnologías e Informática.

En caso de que se identifique un delito informático, en los términos establecidos en la Ley 1273 de 2009, el Oficial de Protección de Datos Personales y el área de control interno, reportara tal información a las autoridades de investigaciones judiciales respectivas.

Durante los procesos de investigación se deberá garantizar la "Cadena de Custodia" con el fin de preservarla en caso de requerirse establecer una acción legal.

15.6.6. Solución

La Oficina de Tecnologías e Informática, así como cualquier área comprometida y los directamente responsables de la gestión de datos personales, deben prevenir que el incidente de seguridad se vuelva a presentar, corrigiendo todas las vulnerabilidades existentes.

15.6.7. Cierre de Incidente y Seguimiento

El área de control interno junto con el Oficial de Protección de Datos Personales y las áreas que usan o requieren la información, iniciarán y documentarán todas las tareas de revisión de las acciones que fueron ejecutadas para remediar el incidente de seguridad.

El Oficial de Protección de Datos Personales preparará un análisis anual de los incidentes reportados. Las conclusiones de este informe se utilizarán en la elaboración de campañas de concientización que ayuden a minimizar la probabilidad de incidentes futuros.

15.6.8. Reporte de incidentes ante COVISUR DE COLOMBIA.

Se reportarán como novedades los incidentes de seguridad que afecten la base de datos, de acuerdo con las siguientes reglas:

En la parte inferior del menú de cada base de datos registrada en el sistema, se presentan dos (2) opciones para informar las novedades:

a) La violación de los códigos de seguridad o la pérdida, robo y/o acceso no autorizado de información de una base de datos administrada por el responsable del Tratamiento o por su Encargado, deberán reportarse al Registro Nacional de Bases de Datos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que se detecten y sean puestos en conocimiento de la persona o área encargada de atenderlos.

b) Los líderes de proceso y/o propietarios de activos de información, reportarán de forma interna los incidentes asociados a datos personales ante el Oficial de Protección de Datos Personales, quién dentro del plazo legal procederá a reportarlos ante el Registro Nacional de Bases de Datos

16. Responsable de la atención a peticiones, consultas y reclamos

Las peticiones, consultas y reclamos formulados por los titulares de Datos Personales bajo Tratamiento de COVISUR DE **COLOMBIA** para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos, o revocar la autorización deberán ser dirigidas a:

a) Oficial de Protección de Datos Personales:
Calle. 48 No. 73 - 12 Barrio Normandía Bogotá D.C.

b) Teléfono:
+601 4101231

c) Correo electrónico:
servicioalcliente@covisurltda.com / juridica@covisurltda.com

d) Página web:
https://covisurltda.com/contacto/

El rol antes mencionado será el contacto de los titulares de Datos Personales, para todos los efectos previstos en esta Política.

17. Procedimiento para atender los derechos de los titulares

Los titulares de Datos Personales, sin importar el tipo de vinculación que tengan con **COVISUR DE COLOMBIA**, pueden ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y/o revocar la autorización otorgada, de acuerdo con las directrices de la presente Política de tratamiento y protección de datos.

18. Procedimiento de consultas

COVISUR DE COLOMBIA y/o los Encargados, garantizan a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes o personas autorizadas, el derecho de consultar toda la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación conforme se establece en la presente Política de Tratamiento y protección de Datos Personales.

Responsable de atención de consultas:

El Oficial de Protección de Datos Personales de **COVISUR DE COLOMBIA**, será el responsable de recibir y dar trámite a las solicitudes remitidas, en los términos, plazos y condiciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y en las presentes políticas.

Las consultas dirigidas a **COVISUR DE COLOMBIA** deberán contener como mínimo la siguiente información:

- **a.** Nombres y apellidos del Titular y/o su representante y/o causahabientes;
- **b.** Lo que se pretende consultar
- **c.** Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del Titular y/o sus causahabientes o representantes;
- **d.** Firma, número de identificación o procedimiento de validación correspondiente.
- **e.** Haber sido presentada por los medios de consulta habilitados por **COVISUR DE COLOMBIA.**

Una vez sea recibida la solicitud de CONSULTA de información por parte del Titular de los datos o su representante o tercero debidamente autorizado, a través de los canales establecidos por Servicio al cliente quien procederán a remitir la solicitud a control interno, quien procederá a verificar que la solicitud contenga todas las especificaciones requeridas a efectos de poder valorar que el derecho se ejerza por un interesado o por un representante de éste, acreditando con ello, que se cuenta con la legitimidad legal para hacerlo.

18.1. Plazos de Respuesta a consultas

Las solicitudes recibidas mediante los anteriores medios serán atendidas en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.

18.2. Prórroga del plazo de Respuesta

En caso de imposibilidad de atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los quince (15) días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

19. Procedimiento de reclamos

Derechos Garantizados mediante el procedimiento de reclamos:

a) Corrección o Actualización:

COVISUR DE COLOMBIA y/o los Encargados, garantizarán a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes, el derecho de corregir o actualizar los datos personales que reposen en sus bases de datos, mediante presentación de reclamación, cuando consideren que se cumplen los parámetros establecidos por la ley o los señalados en la presente Política de Tratamiento y protección de Datos Personales para que sea procedente la solicitud de Corrección o Actualización.

b) Revocatoria de la autorización o Supresión de los datos Personales:

COVISUR DE COLOMBIA y/o los Encargados, garantizarán a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes, el derecho de Solicitar la Revocatoria de la autorización o solicitar la supresión de la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación cuando consideren que se cumplen los parámetros establecidos por la ley o los señalados en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales. Así mismo se garantiza el derecho de presentar reclamos cuando adviertan el presunto incumplimiento de la Ley 1581 de 2012 o de la presente Política de tratamiento de datos personales.

19.1. Responsable de atención de Reclamos

El Oficial de Protección de Datos Personales de **COVISUR DE COLOMBIA**, será el responsable de recibir y dar trámite a las solicitudes remitidas, en los términos, plazos y condiciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y en las presentes políticas.

Las reclamaciones presentadas deberán contener como mínimo la siguiente información:

- **a.** Nombres y apellidos del Titular y/o su representante y/o causahabientes;
- **b.** Lo que se pretende reclamar
- **c.** Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del Titular y/o sus causahabientes o representantes;
- **d.** Firma, número de identificación o procedimiento de validación correspondiente.
- **e.** Haber sido presentada por los medios de consulta habilitados por **COVISUR DE COLOMBIA.**

Una vez sea recibida la solicitud de ACTUALIZACIÓN o de RECTIFICACIÓN de información por parte del Titular de los datos o su representante o tercero debidamente autorizado, a través de los canales establecidos, el área respectiva procederá a remitir la solicitud a control interno, quien a su vez dará traslado de la misma al Oficial de Protección de Datos Personales, quien procederá a verificar que la solicitud contenga todas las especificaciones requeridas a efectos de poder valorar que el derecho se ejerza por un interesado o por un representante de éste, acreditando con ello, que se cuenta con la legitimidad legal para hacerlo.

19.2. Reclamaciones sin cumplimiento de Requisitos legales

En caso de que la reclamación se presente sin el cumplimiento de los anteriores requisitos legales, se solicitará al reclamante dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo, para que subsane las fallas y presente la información o documentos faltantes.

19.3. Desistimiento del Reclamo

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

Recepción de reclamos que no correspondan a la Empresa:

En caso de que **COVISUR DE COLOMBIA** reciba un reclamo dirigido a otra organización, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al reclamante.
Inclusión de leyenda en la base de datos:

Recibida la reclamación de forma completa, en un término máximo de dos (2) días hábiles contados desde la recepción, **COVISUR DE COLOMBIA** Incluirán en la base de datos donde se encuentren los datos personales del Titular, una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

19.4. Plazos de Respuesta a los Reclamos

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.

19.5. Prórroga del plazo de Respuesta

Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se 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.

19.6. Procedimiento de Supresión de Datos Personales

En caso de resultar procedente la Supresión de los datos personales del titular de la base de datos conforme a la reclamación presentada, **COVISUR DE COLOMBIA**, deberán realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información, sin embargo, el Titular deberá tener en cuenta que en algunos casos cierta información deberá permanecer en registros históricos por cumplimiento de deberes legales de la organización por lo que su supresión versará frente al tratamiento activo de los mismos y de acuerdo a la solicitud del titular.

20. Control de acceso y video vigilancia

20.1. Control acceso

Las áreas donde se ejecutan procesos relacionados con información confidencial o restringida deben contar con controles de acceso que sólo permitan el ingreso a los colaboradores autorizados y que permita guardar la trazabilidad de los ingresos y salidas.

20.2. Video vigilancia

La Empresa cuenta con cámaras de video vigilancia que tienen como finalidad dar cumplimiento a las políticas de seguridad física, cumpliendo con los parámetros establecidos por la Superintendencia de Vigilancia y seguridad privada.

Las imágenes deberán ser conservadas por un tiempo máximo de 90 días. En caso de que la imagen respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto.

21. Capacitación de funcionarios y contratistas

COVISUR DE COLOMBIA desarrolla el Plan anual de capacitación el cual incluye la concientización en tratamiento y protección de datos personales y seguridad de la información. La Empresa debe poner en conocimiento estas políticas por el medio que considere adecuado y con ello, capacitar a sus funcionarios y contratistas 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 funcionarios y contratistas, 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 funcionarios, contratistas y terceros 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, juntamente con el Oficial de Protección de Datos Personales, se definirán los planes de capacitación y evaluación de los empleados de acuerdo con los cambios normativos que se vayan presentando.

22. Procesos de revisión y auditorías de control

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 políticas y procedimientos se han implementado adecuadamente en la Empresa.

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

Por regla general **COVISUR DE COLOMBIA** 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 Protección de Datos Personales a la Secretaría General para su valoración y aprobación

23. Registro Nacional de bases de datos

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 y será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y será de libre consulta para los ciudadanos.

Una vez el Gobierno Nacional reglamente la información mínima que debe contener el Registro, y los términos y condiciones bajo los cuales se deben inscribir en éste, la Empresa aportará a la Superintendencia de Industria y Comercio las bases de datos sujetas a tratamiento en el tiempo indicado.

De conformidad con el artículo 25 de la Ley 1581 y sus decretos reglamentarios, **COVISUR DE COLOMBIA** registrará sus bases de datos junto con la presente política de tratamiento y protección de datos Personales, en el Registro Nacional de bases de datos administrado por **COVISUR DE COLOMBIA**, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto.

23.1. Período de vigencia de las bases de datos

Las Bases de Datos de **COVISUR DE COLOMBIA** tendrán el periodo de vigencia que corresponda a la finalidad para el cual se autorizó su tratamiento y de las normas especiales que regulen la materia, así como aquellas normas que establezcan el ejercicio de las funciones legales asignadas a la Empresa.

24. Aprobación

La empresa se rige a lo estipulado por ley por ello los casos no contemplados como excepción en esta política, deben ser consultados a la Superintendencia de Industria y Comercio, quien es la única entidad para proferir la declaración de conformidad relativa a la transferencia internacional de datos personales. Para el efecto, el Superintendente queda facultado para requerir información y adelantar las diligencias tendientes a establecer el cumplimiento de los presupuestos que requiere la viabilidad de la operación.

Esta política está basada en la Legislación colombiana y está aprobada por la Representación legal de **COVISUR DE COLOMBIA LTDA**. Para su estricto cumplimiento.

Original Firmado
CAROL ANDREA GRANADA GOMEZ
REPRESENTANTE LEGAL
COVISUR DE COLOMBIA LTDA