

## 1. OBJETIVO

Regular los procedimientos de recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los datos de carácter personal que realiza REDCOLSA Red Colombiana de Servicios S.A., en adelante REDCOLSA, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data que tienen todas las personas que han facilitado o que en el futuro faciliten sus datos personales a la Compañía.

## 2. ALCANCE

Este documento aplica para el tratamiento de los datos personales que obtenga y administre REDCOLSA. En especial, las políticas y procedimientos contenidos en el presente documento aplican para las bases de datos personales de clientes, colaboradores, contratistas, proveedores, consumidores, usuarios de los portales web de REDCOLSA; participantes en sorteos, concursos o actividades promocionales; usuarios, contactos o seguidores de cualquier red social en la que participe REDCOLSA.

## 3. RESPONSABLE

La aprobación de esta política de tratamiento de datos personales es responsabilidad de la Alta Dirección y su aplicación es responsabilidad de los colaboradores de REDCOLSA.

## 4. DEFINICIONES

- ✓ **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- ✓ **Aviso de privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el Responsable que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En el Aviso de Privacidad se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le son aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características 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 determinadas o determinables, incluyendo imágenes.
- ✓ **Dato privado:** Es aquel que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.
- ✓ **Datos sensibles:** Son 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 o 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 de datos personales por cuenta del Responsable del tratamiento.
- ✓ **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- ✓ **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- ✓ **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.
- ✓ **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 Republica de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

### 5.1 Consideraciones Generales

- ✓ **Legislación aplicable:** Este documento fue elaborado de conformidad con los mandatos de la Constitución Política de Colombia (arts. 15 y 20), la Ley 1581 de 2012 “por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y el Decreto 1377 de 2013 “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”.
- ✓ **Ámbito de aplicación:** En general este documento aplica para el tratamiento de los datos personales que obtenga y administre REDCOLSA en medio físico o digital. En especial, las políticas y procedimientos contenidos en el presente documento aplican para las bases de datos personales de clientes, trabajadores, contratistas, proveedores, consumidores, usuarios de los portales web de REDCOLSA; participantes en sorteos, concursos o actividades promocionales; usuarios, contactos o seguidores de cualquier red social en la que participe REDCOLSA.

El régimen de protección de datos personales que se establece en el presente documento no es de aplicación a las bases de datos o archivos indicados en el Artículo 2 de la ley 1581 de 2012.

### 5.2 Principios establecidos por la ley para el tratamiento de los datos personales

El Tratamiento de los Datos Personales se sujeta a los siguientes principios, los cuales guían cualquier interpretación y aplicación de esta Política de Tratamiento de Datos Personales:

- ✓ **Principio de legalidad:** El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, en el Decreto 1377 de 2013 y demás disposiciones que la modifiquen o desarrollen.
- ✓ **Principio de finalidad:** El Tratamiento de los datos obtenidos por REDCOLSA debe obedecer a una finalidad determinada, específica y legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- ✓ **Principio de libertad:** Los titulares de los datos personales tienen la libertad de determinar la manera en que se traten sus datos personales. En consecuencia, el tratamiento sólo puede ejercerse con la autorización del titular. Los datos personales no pueden ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

*Antes de usar este documento, asegúrese de que sea la versión vigente. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización escrita del área de Calidad.*

- ✓ **Principio de veracidad o calidad:** Los datos personales sujetos a tratamiento deben ser veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles. La ley prohíbe el tratamiento de datos personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error. En desarrollo del principio de veracidad o calidad, en el tratamiento de los datos personales deben adoptarse medidas razonables para asegurar que los datos personales que reposan en las bases de datos, sean precisos y suficientes, y, cuando así lo solicite el titular o, cuando el responsable haya podido advertirlo, sean actualizados, rectificadas o suprimidos, de tal manera que satisfagan los propósitos del tratamiento.
- ✓ **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener de REDCOLSA o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos personales que le conciernen. Salvo en los casos en los cuales la autorización no sea necesaria de acuerdo con las normas aplicables, se deben adoptar procedimientos que permitan a los titulares conocer, a más tardar en el momento de la recolección inicial de sus datos, qué información es recolectada sobre ellos y todas las finalidades del tratamiento.
- ✓ **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, del Decreto 1377 de 2013 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo puede hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley. Los datos no públicos no pueden estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley.
- ✓ **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por parte de REDCOLSA se debe proteger mediante el uso de 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 los datos no 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.
- ✓ **Necesidad y proporcionalidad:** Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, informadas al titular. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados.

- ✓ **Temporalidad o caducidad:** El período de conservación de los datos personales es el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.

### 5.3 Consulta de esta política, responsable y encargados del tratamiento

Esta política se encuentra a disposición de los titulares de los datos personales en su página web: <http://www.gane.com.co/index.php/2014-05-13-04-19-17/noticias/75-politicas-de-tratamiento-de-datos-personales> y demás medios de divulgación idóneos que disponga REDCOLSA, también puede ser consultada y a su vez presentadas las solicitudes, quejas o requerimientos sobre el tratamiento de datos personales en los términos y alcances de la autorización entregada por el titular en el formato “F-DM-20 Autorización para el Tratamiento de Datos Personales” o en los formatos de recolección de los datos personales o en aplicación de las normas especiales cuando proceda alguna excepción legal para hacerlo, utilizando los siguientes canales de atención:

- ✓ Presencial o comunicado por escrito a la dirección: Sede principal ubicada en la Calle 13 No. 4-25, Edificio Carvajal, Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia.
- ✓ Correo electrónico dirigido a: [protecciondatos@gane.com.co](mailto:protecciondatos@gane.com.co).
- ✓ Líneas de servicio al cliente: (057) (2) 682 3434 - 884 3434.

REDCOLSA designa como responsables de dar trámite a las peticiones, consultas y reclamos de los titulares de la información, de las bases de datos de REDCOLSA, al Departamento de Riesgos, a quienes se deben dirigir las solicitudes cuando se hagan por medio escrito, y quienes en todo caso se encargan de la obtención de la información y la gestión necesaria al interior de REDCOLSA para dar respuesta a los Titulares que así lo soliciten.

En la solicitud el titular indica los datos solicitados, los cuales están señalados en el numeral 6 de la presente política.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales REDCOLSA garantiza:

- ✓ Tener habilitada la línea telefónica de atención y correo electrónico descritos anteriormente y otros que considere pertinentes en su momento y que son efectivamente anunciados mediante modificaciones a su Aviso de Privacidad.

- ✓ En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, estas son atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informa al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso puede superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

#### 5.4 Clasificación de datos

REDCOLSA en desarrollo del Régimen General de protección de datos personales se acoge a la clasificación que este establece.

#### 5.5 Derechos de los titulares de los datos

De acuerdo con lo contemplado por la normativa vigente aplicable en materia de tratamiento de datos, los titulares de los datos personales tienen todos los derechos que establece la Ley 1581 de 2012 y el Decreto reglamentario 1377 de 2013, como son entre otros:

- Acceder, conocer, actualizar, rectificar, solicitar la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procede cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

- Solicitar prueba de la autorización de tratamiento otorgada a REDCOLSA, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley 1581 de 2012;
- Ser informado previa solicitud, respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales;
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012.

REDCOLSA, garantiza a los titulares de los datos personales el acceso para su conocimiento y actualización, a través de medios idóneos para tal fin.

## 5.6 Deberes del responsable del tratamiento de los datos

REDCOLSA tiene presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hace uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente en la autorización obtenida al momento de recabar el dato y respetando en todo momento los mandatos de la Constitución, la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales y el Decreto 1377 de 2013 que la reglamenta. De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, REDCOLSA se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con el tratamiento de datos personales:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas 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, en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- d. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.
- e. 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 o detalles del dato personal.
- f. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- g. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- h. 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.
- i. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 5.7 Autorización y consentimiento del titular para el tratamiento de sus datos personales

REDCOLSA, solicita a los titulares de los datos personales su autorización previa, clara, expresa e informada para el tratamiento de sus datos personales, cada vez que los titulares utilicen formatos donde se recopile información de sus datos personales, mediante:

- a. El formato “F-DM-20 Autorización para el Tratamiento de Datos Personales” o
- b. Una cita en los formatos de recolección de información: “De acuerdo con lo previsto en la Ley 1581 de 2012, emito mi consentimiento previo, expreso e informado para que REDCOLSA efectúe el tratamiento de mis datos personales de conformidad con el documento publicado en <http://www.gane.com.co/index.php/2014-05-13-04-19-17/noticias/75-politicas-de-tratamiento-de-datos-personales> el cual consulté, conocí, entendí y acepté”.

## 5.8 Prueba de la Autorización

REDCOLSA conserva la prueba de la autorización otorgada por los titulares de los datos personales para su tratamiento, hasta su revocatoria expresa, para lo cual utiliza los mecanismos disponibles a su alcance en la actualidad al igual que adopta las acciones necesarias para mantener el registro de dicha información. Para tal fin REDCOLSA cuenta con repositorios físicos y electrónicos que contienen esta información.

## 5.9 Revocatoria de la autorización

Los titulares de los datos personales pueden en cualquier momento revocar la autorización otorgada a REDCOLSA para el tratamiento de sus datos personales o solicitar la supresión de los mismos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual, de acuerdo a lo previsto en el numeral 6.3 de la presente política.

Cuando la revocatoria sea total en relación con las finalidades autorizadas, REDCOLSA, cesa el tratamiento de los datos; cuando sea de manera parcial, cesa sobre la revocatoria puntual, caso en el cual REDCOLSA, continúa tratando los datos personales para los fines con los cuales el titular no hubiera revocado su consentimiento.



## 5.10 Confidencialidad y seguridad de las bases de datos

REDCOLSA, aplica las mejores prácticas para la seguridad y confidencialidad de los datos personales de los titulares y verifica cuando corresponda, la procedencia de las excepciones legales para entregar los datos personales a las autoridades en los casos ordenados por la ley.

En cuanto a la confidencialidad y reserva de la información, REDCOLSA siempre suscribe con terceros en los eventos que medie información privilegiada, el “F-GTI-23 Acuerdo de Confidencialidad” y cuando se tratan datos personales, se establece el “F-GL-28 Contrato de Transferencia y Transmisión de Datos Personales” según sea el objeto del servicio contratado, para efectos de la protección jurídica de los datos.

## 5.11 Tratamiento al cual son sometidos los datos y finalidad del mismo

El tratamiento de los datos de los titulares con los cuales REDCOLSA tuviere establecida o establezca una relación permanente u ocasional, es realizado en el marco legal que regula la materia y son todos los necesarios para el cumplimiento de su objeto social. En todo caso, los datos personales son recolectados y tratados para:

### Clientes y/o usuarios

- a. Inscripción como cliente de REDCOLSA.
- b. La venta y operación única de juegos legales de suerte y azar.
- c. Servicios de giros, recaudos empresariales, recargas, SOAT.
- d. Garantizar oportunamente la entrega de premios a los clientes.
- e. Garantizar disponibilidad en las redes y plataformas tecnológicas de los productos que se entregan a sus clientes.
- f. Mejorar continuamente los procesos del Sistema Gestión de la Calidad.
- g. Facilitar procedimientos complementarios para prestar un servicio integral a los consumidores tanto por parte de REDCOLSA, o de sus aliados comerciales Supergiros, Codesa y Corredor empresarial, quienes con los datos personales almacenados en sus bases generan valores agregados para sus clientes.

- h. Compartir los datos personales o las bases de datos tratadas por la Compañía con Supergiros, Codesa y Corredor empresarial y evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por REDCOLSA.
- i. Para la fidelización, perfilamiento de sus clientes (conocimiento de sus gustos, hábitos de consumo), análisis de características demográficas, elaborar encuestas de satisfacción y entrevistas de opinión, entre otros.
- j. Mejorar la atención al cliente y su satisfacción, crear promociones, innovar y perfeccionar los productos y servicios ofrecidos, y dar a conocer noticias de interés y novedades.
- k. Estudios de seguridad y/o de prueba ante una autoridad judicial o administrativa.
- l. Fines estadísticos, de consulta, gremiales y técnico-actuariales.
- m. Envío de comunicaciones de interés, comerciales y publicitarias por cualquier medio físico o electrónico (correo, SMS, MMS, fax, redes sociales, etc.) sobre productos o servicios ofrecidos por la Compañía o sus aliados Supergiros, Codesa y Corredor empresarial o con los que se pacte algún acuerdo comercial.
- n. Complementar la información y en general, adelantar las actividades necesarias para gestionar las solicitudes, quejas y reclamos.

### **Empleados y/o candidatos**

- a. Desarrollar y gestionar procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal.
- b. Realizar estudios de seguridad (consultar y verificar) información personal, familiar, sobre estudios y títulos académicos, antecedentes laborales, disciplinarios y judiciales, información financiera, crediticia, comercial y reconocimientos, con instituciones educativas, autoridades judiciales, entidades públicas, centrales de riesgo, Compañías y ONGS; bien sea de forma directa o a través de terceros especializados en esta actividad.
- c. Aspectos laborales y de seguridad social y aquellos relacionados con el (los) contrato(s) que celebre o pretenda celebrar con REDCOLSA.
- d. Dar cumplimiento a obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de REDCOLSA de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
- e. La transmisión de datos a terceros para fines administrativos y/u operativos, como expedición de carnets, de certificados, entre otros.
- f. Crear y alimentar la base de datos de REDCOLSA.
- g. Administrar comunicaciones de tipo interno.

- h. Administrar los datos del colaborador y su familia, para temas relacionados con remuneraciones, contribuciones, obligaciones, prestaciones, impuestos y demás información necesaria (servicio médico, becas, formación, entre otros), por parte de las áreas de Gestión Humana; así como la participación en programas corporativos o sociales.
- i. Gestionar la correcta integración de los datos y los expedientes del personal y la generación de documentos y datos solicitados por el colaborador.
- j. Gestionar el control de asistencia, acceso físico y lógico a instalaciones y correcta asignación y uso de activos y herramientas de trabajo de la Compañía.
- k. Gestión de los datos de carácter personal sobre desempeño, valoración y capacitación sobre habilidades, competencias y seguridad de los colaboradores.
- l. Fines estadísticos, de consulta, gremiales y técnico-actuariales.
- m. La solicitud, procesamiento, conservación, verificación, consulta, suministro, reporte o actualización de cualquier información relacionada con el comportamiento financiero, crediticio o comercial a los operadores de bancos de datos o centrales de información autorizados por la legislación, con fines estadísticos de verificación del riesgo crediticio o de reporte histórico de comportamiento comercial.

### **Contratistas y/o proveedores**

- a. Desarrollar procesos de evaluación, selección, adjudicación de contratos, seguimiento del desempeño y reevaluación de contratistas y/o proveedores de REDCOLSA.
- b. Administrar la compra de productos y servicios.
- c. Adelantar el proceso relativo al trámite, seguimiento, pago y reembolso por los servicios prestados o los productos entregados.
- d. Cumplir las normas aplicables a proveedores y contratistas y lo dispuesto por el ordenamiento jurídico colombiano en materia laboral y de seguridad social.
- e. Facilitar procedimientos complementarios (con Compañías filiales o subsidiarias) para prestar un servicio integral a los consumidores tanto por parte de REDCOLSA, o de sus aliados comerciales Supergiros, Codesa y Corredor empresarial quienes con los datos personales almacenados en sus bases generan valores agregados para sus clientes.
- f. Compartir los datos personales o las bases de datos tratadas por la Compañía con sus Compañías asociadas Supergiros, Codesa y Corredor empresarial, para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por REDCOLSA.

- g. Asegurar la correcta integración de los datos y los expedientes de los proveedores.
- h. Controlar el acceso físico y lógico a instalaciones y activos de la Compañía.
- i. Control y prevención del fraude.

### **5.12 Autorización Datos Sensibles**

El tratamiento de datos sensibles está prohibido, a excepción de los casos expresamente contenidos en el Artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, en todo caso, de presentarse la necesidad de su recolección, para su tratamiento, REDCOLSA, informa al Titular que el dato que va a suministrar es de los catalogados como sensibles, la finalidad por la cual se solicita y su derecho a no proporcionarlo por estar en esta categoría.

### **5.13 Tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes**

En el caso que REDCOLSA recolecte datos personales de los niños, niñas, y adolescentes, asegura el respeto a los derechos prevalentes, obteniendo la autorización previa y escrita de al menos uno de los dos representantes legales (padre o madre) del menor de edad.

### **5.14 Tratamiento de datos empleados, ex empleados y contratistas de REDCOLSA**

REDCOLSA se reserva la potestad de suministrar información personal de sus empleados, ex empleados y contratistas a terceras personas que hagan el requerimiento de datos personales previa notificación de tal solicitud a su titular, a fin de obtener su consentimiento claro, previo, expreso e informado, salvo las excepciones legales.

### **5.15 Datos Biométricos**

De conformidad con lo anterior REDCOLSA ha identificado la utilización de los siguientes datos biométricos los cuales se detallan a continuación con su finalidad:

- a) **Video Vigilancia:** REDCOLSA, en cumplimiento a la Ley estatutaria 1581 de 2012, informa que por motivos de seguridad se han instalado cámaras de vigilancia en diferentes sitios internos y externos de las instalaciones u oficinas donde REDCOLSA desarrolla su objeto social. Las imágenes grabadas forman parte de su base de datos y son utilizadas solamente para mantener la seguridad y controlar el acceso a las instalaciones; son suprimidas en un plazo de treinta (30) días y pueden ser cedidas a las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado.

- b) **Huellas:** REDCOLSA utiliza datos biométricos como huellas dactilares para control de horario, durante la relación laboral con sus colaboradores.

Adicionalmente REDCOLSA obtiene datos biométricos de clientes, colaboradores y proveedores, a través de fotos y videos, con el fin de incluirlos en publicaciones digitales internas y externas.

### 5.16 Seguridad de la Información

En desarrollo del principio de seguridad, REDCOLSA, ha adoptado medidas técnicas, administrativas y humanas razonables que son indispensables para proteger la información de los titulares e impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso, o acceso no autorizado o fraudulento. No permite el acceso a esta información a terceros en condiciones diferentes a las enunciadas, a excepción de un pedido expreso del titular de los datos o personas legitimadas de conformidad con la normatividad Nacional.

Para el cumplimiento de lo anterior REDCOLSA, diseño el “M-GTI-02 Políticas de Tecnología de la Información y Comunicaciones” y el “M-GR-06 Políticas Seguridad de la Información” con el objetivo de proteger la información.

### 5.17 Aviso de Privacidad

REDCOLSA, cuenta con un aviso de privacidad el cual se encuentra disponible para su consulta dentro de la página web, en <http://www.gane.com.co/index.php/2014-05-13-04-19-17/noticias/75-politicas-de-tratamiento-de-datos-personales>, el cual hace parte integral de la presente política.

El Aviso de Privacidad contiene la siguiente información:

- La identidad, domicilio y datos de contacto del Responsable del Tratamiento.
- El tipo de tratamiento al cual son sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- Los mecanismos generales dispuestos por el Responsable para que el Titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella.

### **5.18 Transferencias de datos para tratamiento por terceros nacionales e internacionales**

REDCOLSA en el desarrollo de su objeto social, puede transmitir o transferir de manera parcial o total los datos personales a terceros en el país o en el exterior, de acuerdo a la autorización firmada por el titular de los datos. REDCOLSA, garantiza el cumplimiento de los preceptos legales de Colombia.

Dentro de la transferencia internacional de datos hace la advertencia de la obligación de cumplimiento de la protección de datos personales a los responsables o encargados del tratamiento en el exterior. Para la transferencia internacional de datos personales se observa lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.

## **6. PROCEDIMIENTOS**

Los procedimientos que se describen a continuación sólo pueden ser ejercidos por el titular, sus causahabientes o representantes, siempre que se acredite previamente la identidad o la representación. Para ello el titular o sus representantes, deben indicar por lo menos la siguiente información:

- ✓ Nombre del titular de los datos.
- ✓ Identificación del Titular (cédula de ciudadanía – pasaporte, etc.).
- ✓ Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
- ✓ Dirección y demás datos de contacto del titular.
- ✓ Descripción del procedimiento que desea realizar (corrección, actualización, supresión o revocatoria).
- ✓ Documentos que corroboren la solicitud (opcional).

### **6.1 Procedimiento para conocer, corregir, actualizar o rectificar datos personales**

REDCOLSA, en cumplimiento de los preceptos legales del régimen general de protección de datos personales, procede a permitir al titular o representante de los datos personales conocerlos, corregirlos, actualizarlos o rectificarlos, presentando previa solicitud a REDCOLSA, en los términos señalados en numeral 6.4 de la presente política.

Para lo cual proporciona los medios idóneos para la consulta, por parte de los titulares de los datos personales, sobre el tratamiento de sus datos, mediante medios electrónicos, físicos, formularios de consulta, atención al cliente, o cualquiera otro que permita el cumplimiento este propósito, el cual es informado dentro de los formularios de recolección de datos personales. Los términos para resolver las consultas y reclamos son los señalados por la ley 1581 de 2012 artículos 14 y 15 respectivamente.

## 6.2 Procedimiento para la supresión de datos personales

El Titular tiene el derecho en todo momento, de solicitar a REDCOLSA la eliminación de sus datos personales cuando:

- a. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- b. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación 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 REDCOLSA. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo en los siguientes casos:

- a. La solicitud de supresión de la información no procede cuando el Titular tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b. No sea posible efectuar la eliminación del dato por la orden de autoridad judicial o administrativa con competencia en el Territorio Nacional.
- c. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular, o para garantizar el cumplimiento de una obligación legalmente adquirida por el Titular.

### **6.3 Procedimiento para revocar la autorización dada a REDCOLSA para tratar los datos personales**

El titular de los datos personales o su representante, pueden revocar la autorización dada para el tratamiento de sus datos personales, elevando una solicitud dirigida al responsable del tratamiento o al encargado del mismo en los términos del numeral 6.1 de la presente política de datos personales. El trámite y los términos para resolver dicha solicitud es el consagrado en el artículo 14 y 15 de la ley 1581 de 2012.

No puede concederse la revocatoria de la autorización del tratamiento de los datos personales por solicitud realizada por el titular o su representante, cuando exista un deber legal o contractual para que los datos personales permanezcan en la respectiva base de datos.

### **6.4 Tiempos para la atención de reclamos del titular**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, pueden presentar un reclamo ante el responsable del tratamiento, el cual es tramitado bajo las siguientes reglas:

- a. El reclamo se formula mediante solicitud dirigida al responsable del tratamiento o al encargado del tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y con inclusión de los documentos que soporten la reclamación. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que REDCOLSA no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- b. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en un término no mayor a dos (2) días hábiles, en la base de datos, una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo. Dicha leyenda debe mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.



- c. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término, se informa al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

## 7. ACTUALIZACIÓN Y VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS

REDCOLSA, tiene el compromiso de mantener actualizadas sus bases de datos de conformidad con lo señalado en la Ley 1581 de 2012.

El período de conservación de los datos personales es el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.

### 7.1 Vigencia de la Política

La presente política rige a partir de la fecha de su publicación y deja sin efectos las demás disposiciones institucionales que le sean contrarias. Lo no previsto en la presente política de datos personales se reglamenta de acuerdo al Régimen General de Protección de Datos Personales vigente en Colombia.

## 8. REFERENCIAS

- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015  
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
- Ley 1581 de 2012.
- Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

**9. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

M-GTI-02 Políticas de Tecnología de la Información y Comunicaciones

M-GR-06 Políticas Seguridad de la Información

F-DM-20 Autorización para el Tratamiento de Datos Personales

F-GTI-23 Acuerdo de Confidencialidad

F-GL-28 Contrato de Transferencia y/o Transmisión de Datos Personales

F-SP-01 Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Aviso de Privacidad

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>NOMBRE:</b> Lucia M. Urrea Gomez <b>CARGO:</b> Asistente de Riesgos	<b>NOMBRE:</b> Miguel Antonio Gómez Ramírez <b>CARGO:</b> Director de Riesgos / Oficial de Cumplimiento	<b>NOMBRE:</b> John Jairo Ramírez Paz. <b>CARGO:</b> Gerente
<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRE:</b> Grettel Alexa Ruiz F. <b>CARGO:</b> Jefe de Riesgos		