

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CORPORACIÓN DE CRÉDITO CONTACTAR

INTRODUCCIÓN

CONTACTAR, trabaja en la construcción de relaciones perdurables con su entorno, basadas en fuertes pilares de confianza y transparencia, contribuyendo con acciones individuales y colectivas a que nuestros clientes, fortalezcan sus proyectos productivos y familiares, cumpliendo con las políticas y directrices institucionales en favor de la comunidad, establece la presente Política para el Tratamiento de Datos Personales, de conformidad con las disposiciones contenidas en el marco legal en referencia, principalmente la siguiente normativa, entre otras:

Constitución Política de Colombia Ley Estatutaria 1266 de 2008.

Ley 1273 de 2009.

Ley Estatutaria 1581 de 2012.

Decreto 1377 de 2013.

Decreto 886 de 2014.

Decreto 1074 de 2015.

Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

La Ley 1266 de 2008, contiene disposiciones generales de habeas data, regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

Por su parte, la Ley 1581 de 2012, dicta disposiciones generales para la protección de datos personales, relacionadas con principios para el tratamiento de datos personales, en desarrollo del derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos (manuales o automatizados), y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales.

1. OBJETIVO

Establecer mecanismos para asegurar un tratamiento de datos personales idóneo en el desarrollo de las operaciones que realice CONTACTAR, en cumplimiento de las disposiciones legales de la ley 1581 de 2012 y la normativa que la modifiquen adicionen o complementen.

2. ALCANCE

CONTACTAR, como responsable del tratamiento de datos personales, ha implementado medidas dentro de la Corporación con el fin de cumplir con los principios consagrados en la ley y basado en el compromiso de implementar estándares de protección para garantizarle a los Titulares el tratamiento idóneo de su información personal.

Sin perjuicio del cumplimiento del deber de reserva crediticia y de la ley 1266 de 2008 que le corresponde a CONTACTAR, en su calidad de microfinanciera, con prelación del sector rural, en esta Política se describen los lineamientos que se llevarán a cabo para proteger los datos personales de los titulares de la información y realizar un debido tratamiento de los mismos.

El tratamiento que se realice por CONTACTAR, como responsable o el encargado del tratamiento establecido en territorio Nacional e internacional, siempre se basará en la autorización otorgada por el titular y tomará en cuenta las finalidades informadas, que en todo caso aplicará en el desarrollo de su actividad y gestión de sus procesos operativos.

De igual manera, a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor, cesionario, o cualquier calidad frente a los titulares de la información. Cuando de manera previa, se informe y se solicite la autorización correspondiente. En este caso los responsables y encargados de las bases de datos y archivos quedarán sujetos a las disposiciones contenidas en la presente Política de tratamiento de datos personales.

3. DEFINICIONES

3.1 Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

3.2 Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

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

3.4 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.

3.5 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.

3.6 Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

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

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

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

3.10 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.

3.11 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.

3.12 Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

3.13 Dato Privado: es aquel dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular de la información.

3.14 Dato Semiprivado: es aquel dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas.

3.15 Causahabiente: Es el que sucede al causante en algo. Normalmente se entiende como el causahabiente como el heredero, que substituye al causante (persona fallecida) como titular de derechos u obligaciones. Acto de declarar que los acuerdos de la organización de Continuidad del negocio deben llevarse a la práctica con el fin de continuar la entrega de productos o servicios clave.

PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CONTACTAR acepta la responsabilidad por la protección en la información personal de conformidad con los siguientes

Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos: El tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

Principio de finalidad: El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al titular.

Principio de libertad: El tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Principio de transparencia: En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Principio de acceso y circulación restringida: El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la mencionada 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 solo a los titulares o terceros autorizados.

Principio de seguridad: La información sujeta a tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la ley 1581 de 2012, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

4. GENERALIDADES

4.1 AUTORIZACIÓN

CONTACTAR solicitará al titular de la información la autorización de tratamiento de datos personales de manera previa, informada y expresa, dando a conocer el tratamiento, finalidad, derechos que le asisten y los datos del responsable. No se requerirá autorización del titular cuando se trate de: Datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público, Casos de urgencia médica, sanitaria, tratamiento de información autorizada por la ley con fines históricos, estadísticos o científicos, o cuando se trata de datos relacionados con el Registro Civil.

El consentimiento del titular se podrá otorgar de forma escrita, verbal o por conductas inequívocas del titular del dato, las cuales permitan concluir de manera razonable que éste otorgó consentimiento para el tratamiento de su información. Dichas conductas deben exteriorizar de manera clara la voluntad de autorizar el tratamiento.

CONTACTAR conservará prueba de dichas autorizaciones de manera adecuada, velando y respetando los principios establecidos en la Ley.

Para cuando se trate de información relacionada con la categoría especial de datos descrita a continuación, CONTACTAR informará de forma clara al Titular que no está obligado a dar su autorización o consentimiento.

a. Autorización para el tratamiento de Datos sensibles

Adicional a las características de la autorización de tratamiento (anteriormente señaladas) y en desarrollo de la normatividad vigente aplicable CONTACTAR, podrá realizar el tratamiento de datos sensibles cuando se informe al titular: i) el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas hechas, ii) la no obligatoriedad de dar autorización, iii) cuales datos suministrados son sensibles. Así mismo ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales.

- b. Autorización para el tratamiento de Datos de niños, niñas y adolescentes.

CONTACTAR se asegurará de que el tratamiento de este tipo de datos se realice de conformidad con los derechos de los niños, niñas y adolescentes. En este sentido, se protegerá su carácter especial y velará por el respeto de sus derechos fundamentales, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley y demás normatividad vigente aplicable.

CONTACTAR podrá realizar el tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes siempre que se cumpla con las siguientes condiciones: a) responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, b) se asegure el respeto de sus derechos fundamentales, una vez verificados tales requisitos CONTACTAR, solicitará autorización del representante legal del niño, niña o adolescente 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, a efectos de realizar el tratamiento de sus datos personales.

4.2 TRATAMIENTO

4.2.1 TRATAMIENTO DE DATOS PÚBLICOS: CONTACTAR informa que trata sin autorización previa los datos personales de naturaleza pública, como los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público, así como los que pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva, tal y como lo autoriza el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, no obstante lo anterior CONTACTAR señala que se adoptarán las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de los principios que le apliquen y obligaciones contempladas en la normatividad vigente aplicable.

4.2.2 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: CONTACTAR informa que trata los datos personales de conformidad con lo previsto en la presente política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 (que incorpora articulado del Decreto 1377 de 2013) y demás normatividad vigente aplicable.

4.2.3 TRATAMIENTOS DE BASES DE DATOS CON DATOS SENSIBLES: Para el caso de datos personales sensibles, se podrá hacer uso y tratamiento de ellos cuando:

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

e. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

4.2.4 TRATAMIENTO Y/O BASES DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: CONTACTAR informa que solo trata datos de niños, niñas y adolescentes cuando sea estrictamente necesario y en todo caso respondiendo y respetando el interés superior de ellos, así como asegurando el respeto de sus derechos fundamentales.

4.3 FINALIDADES

En virtud de su naturaleza y objeto social, CONTACTAR recolecta, almacena, usa, circula, suprime, actualiza, rectifica, conserva, modifica, reporta, consulta, entrega, transmite y transfiere información personal del Titular, de ahí que se describen las principales finalidades con las que CONTACTAR realiza tratamiento de esta información personal.

4.3.1 PRINCIPALES

i) Comunicación con los Titulares para efectos contractuales, comerciales, de atención al cliente, informativos o de mercadeo; ii) Cumplir con los deberes legales, contables, comerciales y regulatorios; iii) Controlar y preservar la seguridad de las personas, bienes e información de CONTACTAR.; iv) Socializar políticas, proyectos, programas y cambios organizacionales; iv) Realizar análisis estadísticos, comerciales, estratégicos, financieros, sociales, técnicos, calificación de riesgo; v) Consultar y efectuar reportes en las entidades de control y vigilancia del estado, como también Operadores de información en materia de prevención, monitoreo y control de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LAFT) v) Consultar y reportar ante Operadores de información el comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios. vi) Verificar la veracidad de la información suministrada vii) Cumplir con el objeto social de CONTACTAR; ix) Transferir y/o transmitir mi (Nuestra) información personal a ONG, fondeadores, Banca nacional e Internacional, asociaciones gremiales o terceros, dentro y fuera del país, en virtud de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera, con el fin de evidenciar la capacidad financiera de CONTACTAR, lograr recursos económicos o tecnológicos en procura del desarrollo del objeto Corporativo.

4.3.2 ESPECIFICAS Clientes y/o usuarios

i) Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros servicios, productos, ofertas, promociones y/o alianzas o acuerdos, buscando facilitar el acceso general a la información de las mismas; ii) Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes; iv) informar sobre cambios de nuestros servicios; v) evaluar la calidad de nuestros servicios y realizar, a través de cualquier medio, en forma directa o a través de terceros, actividades de mercadeo, promoción y/o publicidad propia o de terceros, venta, facturación, gestión de cobranza, recaudo, programación, soporte técnico, inteligencia de mercados, verificaciones y consultas y/o control del comportamiento, habito y habilitación de medios de pago, así como cualquier otra relacionada con nuestros productos y servicios, actuales y futuros, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y de nuestro objeto social; vi) Realizar todos los procesos necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones legales y reglamentarias inherentes a las relaciones de índole precontractual, contractual y pos contractual con el titular, conforme a la naturaleza de la relación;; viii) Gestionar trámites de atención al cliente de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias;

Proveedores y aliados

i) Relacionamiento, comunicación, registro, organización, actualización, procesamiento, reporte, estadística, planeación, mejora, análisis, tramitación, supervisión, auditoría, defensa jurídica, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan los colaboradores de contratistas y/o proveedores y/o con terceros con quienes se tengan alianzas o acuerdos; ii) prevención de fraude, proveer bienes y/o servicios y dar cumplimiento a obligaciones contraídas; ii) pagos correspondientes a bienes y/o servicios ofrecidos

Aspirantes, colaboradores y su familia

i) Relacionamiento, comunicación, registro, acreditación, consolidación, organización, actualización, aseguramiento, procesamiento, investigación, capacitación, autorización, reporte, estadística, planeación, mejora, análisis, tramitación, auditoría, defensa jurídica y/o gestión de las actuaciones, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan a personas que remitan sus hojas de vida o ingresen a procesos de selección, colaboradores y su familia con CONTACTAR; ; iii) Control automatizado de ingreso a oficina, cuentas de correos corporativos, Bases de datos y en general cualquier actividad relacionada con la prestación de los servicios de los colaboradores, inherentes a sus funciones o a las que se les designen; iv) imágenes y videos obtenidos por los sistemas de videovigilancia para salvaguardar las personas, bienes e información de CONTACTAR, sin perjuicio que pueda ser utilizado como medio probatorio en tramites o procedimientos sancionatorios, penales, laborales o de cualquier orden; v) programas para identificar, mantener y mejorar la salud de sus colaboradores ; vi) programas, cursos, eventos y demás que propendan por el bienestar del colaborador y/o su grupo familiar.

Junta Directiva – (Evaluar familiares)

i) Comunicación, registro, consolidación, acreditación, organización, actualización, control, aseguramiento, atención, tramitación, defensa jurídica y/o gestión de las actuaciones, informaciones, estrategias, y actividades en las cuales se relacionan o vinculan miembros de Junta Directiva de CONTACTAR.

Asistentes a eventos organizados o patrocinados por CONTACTAR (evaluar tema de patrocinados)

i) Relacionamiento, comunicación, registro, acreditación, consolidación, organización, procesamiento, investigación, capacitación, autorización, estadística, interacción, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan a terceros externos a CONTACTAR a campanas, eventos, seminarios, cursos, capacitaciones que apoyen, motiven o incentiven proyectos que establezca CONTACTAR; ii) Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros servicios, productos, ofertas, promociones y/o alianzas, buscando facilitar el acceso general a la información de estas; iii) informar sobre nuevos servicios que estén relacionados con CONTACTAR o con terceros con quienes se tengan alianzas o acuerdos; iv) Para realizar registro fotográfico o de video para actividades de tipo promocional o publicitario, corporativas internas y externas e informativas de la corporación. Vi) así como las demás necesarias por CONTACTAR con su objeto social.

Personas que acceden a edificios y/o instalaciones de CONTACTAR

i) Mantener la seguridad y control de accesos a los edificios, sucursales y otras instalaciones; ii) Controlar e identificar el acceso a las sedes administrativas de Dirección General; iii) salvaguardar las personas, bienes e información de CONTACTAR, sin perjuicio que pueda ser utilizado como

medio probatorio en tramites o procedimientos sancionatorios, penales, laborales o de cualquier orden.

4.4 DERECHOS Y DEBERES EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

4.4.1 DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN PERSONAL: Los titulares de la información que es objeto de tratamiento por CONTACTAR podrán:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Estos derechos se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley.
- Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Las demás que señale la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normatividad vigente aplicable.

Legitimación para el ejercicio de los derechos de los titulares: en concordancia con el art. 2.2.2.25.4.1 del Decreto 1074 de 2015, los derechos de los Titulares establecidos en la ley podrán ejercerse por las siguientes personas:

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

4.4.2 DEBERES DE CONTACTAR: CONTACTAR como responsable de los datos personales almacenados en sus bases de datos, se compromete a solicitar autorización para el tratamiento de datos personales y conservar, copia o prueba de esta, que deberá facilitar al titular de la información, cuando este lo solicite.

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten.
- Conservar la información en condiciones de seguridad para prevenir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información suministrada a terceros o encargados del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, adoptando las medidas necesarias para estos objetivos.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado, exigiendo al encargado del tratamiento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular, comunicando cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular a través de un reclamo, una vez presentado y no finalizado el trámite de respuesta al mismo.
- Velar porque los terceros y/o encargados del tratamiento de la información personal de la cual es responsable CONTACTAR, cuenten con medidas, políticas, criterios de seguridad y/o privacidad equivalentes o superiores a los aquí previstos para garantizar el adecuado tratamiento de dicha información, o en el caso que deba, exigir el compromiso de acogerse y dar aplicación a lo previsto en la presente Política de Tratamiento Datos Personales y demás lineamientos establecidos por CONTACTAR o certificar que sus políticas internas cuentan cuando menos las disposiciones previstas en la presente política de tratamiento de datos personales.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en esta política y en la ley.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir con las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio respecto de este tema.

Las demás que señale la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normatividad vigente aplicable.

4.5 PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Se describe los procedimientos adoptados por CONTACTAR, para que el Titular conozca el modo de tramitar o realizar sus consultas, quejas o reclamos.

4.5.1 CONSULTAS: CONTACTAR, suministrará datos personales que reposen de registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular a: Los titulares de la información, sus causahabientes o sus representantes legales, por orden judicial o a los terceros autorizados por la ley, a las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

Dichas consultas, deberán presentarse por medio de los canales habilitados por CONTACTAR y descritos al pie de este documento, que en todo caso se mantendrá como prueba de debida diligencia.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, las disposiciones contenidas en leyes especiales o los reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal de conformidad con lo establecido en el artículo 14 y parágrafo de la Ley 1581 de 2012.

4.5.2 RECLAMOS: CORRECCIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SUPRESIÓN

Los titulares, sus causahabientes o cualquier otra persona con un interés legítimo, que considere que la información contenida en alguna de las bases de datos de CONTACTAR deba ser objeto de corrección, actualización o supresión o que adviertan un posible incumplimiento de los deberes establecidos en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, podrán presentar un reclamo siguiendo los requisitos del artículo 15 de la misma ley.

4.5.2.1 Requisitos para presentar un reclamo:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a CONTACTAR, como responsable o al encargado del tratamiento de datos personales, incluyendo:

Identificación del titular: Nombres y apellidos completos, número de identificación, de igual manera, en los casos en los que aplique los documentos que acrediten el interés legítimo de quien presenta el reclamo.

Datos de contacto: Dirección física, electrónica y teléfonos de contacto, a la que se puede notificar y recibir respuesta de la solicitud.

Motivo: detallar el motivo del reclamo de forma clara y expresa, donde se establezcan los hechos que originaron el mismo, presentando los documentos que pretenda hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, CONTACTAR 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, CONTACTAR entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que CONTACTAR no sea la entidad competente para resolver el reclamo presentado, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, CONTACTAR incluirá en la base de datos una leyenda que diga "Reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea resuelto.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, 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.

El titular o causahabiente solo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo, revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales ante CONTACTAR como responsable o encargado del tratamiento CONTACTAR, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

Supresión de la información y revocatoria de la autorización:

CONTACTAR de conformidad con el Artículo 2.2.2.25.2.6. del Decreto 1074 de 2015, ha diseñado procedimientos internos para que en todo momento los Titulares de la información personal soliciten al responsable o encargado, 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, para ello los Titulares de datos personales o sus apoderados cumpliendo con los requisitos de legitimación previstos en la presente Política, deben tener en cuenta lo siguiente:

CONTACTAR no suprimirá la información del Titular de sus bases de datos, ni procederá a la revocatoria de la autorización para el tratamiento, cuando tenga un deber legal o contractual de conservar o de realizar tratamiento de la información personal, tal y como lo prevé el inc. 2 del Artículo 2.2.2.25.2.6. del Decreto 1074 de 2015.

4.5.3 CANALES DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

CONTACTAR como responsable del tratamiento de información personal, pone a disposición de sus clientes los siguientes mecanismos para comunicación y ejercicio de los derechos de los Titulares:
Canales Físicos: En nuestra sede administrativa ubicada en Carrera 6 No 22- 90 Pasto - Nariño, así como en las oficinas comerciales en los departamentos en donde Contactar hace presencia, en el horario de atención al público, los cuales se pueden consultar en <https://contactarcolombia.org/donde-estamos/>

Canales telefónicos: Para presentar consultas, quejas y reclamos, para realizar una reclamación acerca del manejo de datos personales los titulares deben comunicarse a: Pasto Celular 350 313 13 13

Canales virtuales: Correo electrónico pqrs@contactarcolombia.org, página web link <https://www.contactarcolombia.org/pqrs/>

4.5.4. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES

Se prohíbe la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que señala la ley 1581 de 2012 exige a sus destinatarios. (ubicar países que cumplen con la exigencia)

Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

- a) Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
- b) Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública.
- c) Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable,
- d) Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- e) Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular.
- f) Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

CONTACTAR está comprometido con verificar el nivel de los estándares de protección y seguridad de datos personales del país receptor de la información personal,

En evento que CONTACTAR lleve a cabo la transferencia y transmisión internacional de datos personales deberá aplicar lo previsto en el artículo 2.2.2.25.5.1. del Decreto 1074 de 2015 y demás normatividad vigente aplicable.

4.6 VIGENCIA

La presente política de Tratamiento de Datos Personales comienza a regir a partir del día 11 de junio de 2021, fecha de aprobación por parte de la Junta Directiva de Contactar.