



**supporttical**  
process thinking

POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES SUPPORTICAL LTDA.

## CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	2
2.	NORMATIVA APLICABLE SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	2
3.	PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	2
4.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
5.	DEFINICIONES .....	4
6.	AUTORIZACIÓN.....	5
7.	TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	5
8.	DERECHOS DE LOS TITULARES .....	6
9.	DEBERES DE SUPPORTICAL LTDA.....	6
10.	PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS TITULARES...	7

## **1. OBJETIVO**

La presente política se expide en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y normas que modifiquen o adicionen el régimen de protección de datos personales y busca garantizar que SUPPORTICAL LTDA en su condición de responsable de manejo de información personal, realice el Tratamiento de esta en estricto cumplimiento de la normatividad aplicable, garantizando los derechos que a los Titulares de la información les asiste.

SUPPORTICAL LTDA, en cumplimiento a la constitución y a la ley, y brindando las garantías que permiten el pleno ejercicio del derecho constitucional de carácter fundamental conocido como habeas data, por medio del presente documento desarrolla la política que será adoptada por la compañía, así como la manera y las características del tratamiento que se le debe dar a los datos, con el fin de garantizar la protección de los datos personales que reposen en sus base de datos y archivos garantizando el derecho constitucional que tienen todas la personas a conocer actualizar y ratificar dicha información.

## **2. NORMATIVA APLICABLE SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

La protección integral de los datos incluidos en bases de datos o archivos de cualquier fuente de información, garantizando a sus Titulares el ejercicio del derecho constitucional a conocer, actualizar y rectificar su información y demás garantías constitucionales contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia. La Ley Estatutaria 1581 de 2012 establece las disposiciones generales para la Protección de Datos Personales y dentro de los deberes de los responsables del tratamiento, se encuentra el adoptar el Manual Interno de políticas y procedimientos que garantice el uso adecuado de la información y gestión de las consultas, peticiones y reclamos. A partir del Decreto 1377 de 2013, se dan los parámetros para facilitar la implementación y el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y se facultan a los responsables y encargados del tratamiento de la información para el uso de mecanismos alternos como correos electrónicos, página web, entre otros.

## **3. PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

SUPPORTICAL LTDA., dará estricto cumplimiento a los principios rectores que se exponen en el Artículo 4 del Título II de la ley 1581 del 2012, establecidos para la protección de datos personales, los que se aplicarán de manera integral y que a continuación se citan:

- 3.1 **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
- 3.2 **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
- 3.3 **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
- 3.4 **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 correspondan.
- 3.5 **Principio de acceso 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.
- 3.6 **Principio de circulación restringida:** 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 según las disposiciones de ley.
- 3.7 **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, 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.
- 3.8 **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a guardar reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas por ley.
- 3.9 **Principio de legalidad:** El tratamiento a que se refiere la presente política es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en las disposiciones contenidas en la ley que la desarrollen.

#### 4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política aplicará para la recolección, tratamiento y uso de los datos personales de las bases de datos que administra SUPPORTICAL LTDA y que contengan información personal, que haya sido conocida por la compañía en virtud de las relaciones comerciales con sus clientes, proveedores y colaboradores.

## 5. DEFINICIONES

De conformidad con la legislación vigente sobre la materia, se entiende por:

- 5.1 Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular de la información para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- 5.2 Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento.
- 5.3 Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- 5.4 Dato personal sensible:** Información que afecta la intimidad de la persona 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 (huellas dactilares, entre otros).
- 5.5 Dato personal público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas. Asimismo, los datos personales existentes en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio (Artículo 26 del C.Co), los cuales pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna y sin importar si hacen alusión a información general, privada o personal.
- 5.6 Dato personal privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato.
- 5.7 Dato personal semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general. Dentro de dicha categoría es posible encontrar el dato referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social, entre otros.
- 5.8 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.
- 5.9 Responsable 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.
- 5.10 Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- 5.11 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.
- 5.12 Transmisión de Datos:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos 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.

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

**5.14 Habeas Data:** De conformidad con lo dispuesto en la ley 1266 de 2008, es el Derecho Constitucional que tienen las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales.

**5.15 Terceros:** Cualquier persona natural o jurídica distinta de SUPPORTICAL LTDA., sus proveedores, clientes y contrapartes. Asimismo, para efectos de la presente política, se entenderá como tercero cualquier persona natural o jurídica que no se encuentre facultada bajo un vínculo contractual, para conocer información confidencial y/o datos personales contenidos en las bases de datos de la Compañía.

## 6. AUTORIZACIÓN

Para la recolección y el tratamiento de los datos personales, se requerirá la autorización previa, expresa e informada del Titular, la cual será obtenida mediante comunicación escrita, o correo electrónico.

De conformidad con la Ley 1581 de 2012, la autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa 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

## 7. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SUPPORTICAL LTDA velará porque los datos personales sean tratados de manera adecuada, ajustada a la ley y de conformidad con las siguientes finalidades:

- a) Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y post contractual en relación con cualquiera de los servicios ofrecidos o

- requeridos, o respecto de cualquier negociación que se tenga o inicie con SUPPORTICAL LTDA
- b) Prestar los servicios relacionados en su objeto social, tales como: la prestación de asesorías y servicios relacionados con la consultoría en tecnología y con el diseño de sistemas de información, entre otros.
  - c) Verificar el cumplimiento de requerimientos regulatorios, posibles conflictos de interés, viabilidad financiera, jurídica y comercial devengada de las relaciones comerciales con sus clientes y proveedores.
  - d) Aportar información que sirva de soporte en procesos de auditoría externa/interna.
  - e) Enviar y/o Recepcionar mensajes con fines comerciales, publicitarios y/o de atención al cliente.
  - f) Contactar a Clientes, Empleados o Proveedores para el envío de información relacionado con la relación contractual, comercial y obligacional que tenga lugar.

## 8. DERECHOS DE LOS TITULARES

El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos frente al tratamiento de sus datos personales:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a SUPPORTICAL LTDA, a través del correo electrónico [notificaciones@supportical.com](mailto:notificaciones@supportical.com) o a la línea **(571) 300 2056**. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a SUPPORTICAL LTDA, salvo cuando se trate de datos personales respecto de los cuales la Ley 1581 de 2012 expresamente exceptúe la autorización como requisito para el Tratamiento.
- c) Ser informado por SUPPORTICAL LTDA, previa solicitud, respecto del uso que ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, y en el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen
- 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 Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento y se encuentren en las bases de datos de la compañía.

## 9. DEBERES DE SUPPORTICAL LTDA.

Cuando SUPPORTICAL LTDA sea el directo responsable del Tratamiento de los datos, cumplirá los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta.
- h) Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares de los datos personales y/o por las personas autorizadas para actuar en su nombre.
- i) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- j) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio en relación con el cumplimiento del Régimen General de Protección de Datos Personales del Titular.

## **10. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.**

### **CONSULTAS**

El Titular podrá consultar la información que sobre él repose en las bases de datos y el uso que se les ha dado a sus datos personales. También podrá solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales. Para la atención de las consultas descritas se ha dispuesto como responsable al Departamento Jurídico de la compañía y se han habilitado los siguientes medios:

**Correo electrónico:** [notificaciones@supportical.com](mailto:notificaciones@supportical.com)

**Comunicación escrita:** Dirigida a SUPPORTICAL LTDA. enviada a la CR. 14 No. 76 – 25 OF 601 en Bogotá  
Teléfono: (571) 300 20 56

El Titular deberá indicar su nombre completo y su número de identificación, así como el correo electrónico en que recibirá la respuesta a su consulta.

Las solicitudes presentadas a través de documento escrito o vía correo electrónico, serán tramitadas y las respuestas sólo serán remitidas a la dirección electrónica autorizada por el cliente.

## **RECLAMOS.**

El Titular que considere que la información contenida en una base de datos administrada por SUPPORTICAL LTDA debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o que desee revocar la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos podrá presentar un reclamo, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a SUPPORTICAL LTDA, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. 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 solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Una vez recibido el reclamo completo, se 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 decidido.

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 término inicial de quince (15) días.

## **QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.**

El Titular sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante SUPPORTICAL LTDA.

**Cambios a esta política.** SUPPORTICAL LTDA se reserva la facultad de modificar en cualquier momento la presente Política. Cuando se realicen modificaciones sustanciales a esta Política, se comunicará este hecho a los titulares de la información mediante el envío de un aviso al correo electrónico que hayan registrado, antes de o a más tardar al momento de implementarlos, informándoles que podrán consultar la nueva Política en el portal. En dicho aviso se indicará la fecha a partir de la cual regirá la nueva Política. Cuando el cambio se refiera a las finalidades del tratamiento, se solicitará de los titulares una nueva autorización para aplicar las mismas.

Todas las disposiciones que la regulación colombiana establezca en relación con el manejo de información, bases de datos y habeas data se entienden incorporadas a la presente política.