

## CONTENIDO

1. DEFINICIONES .....	1
2. PRINCIPIOS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	2
3. RESPONSABILIDADES.....	3
4. NORMAS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	4
5. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQRs) .....	7

## 1. DEFINICIONES

- a) **Ley 1581 de 2012 sobre la Protección de Datos Personales:** a través de la cual se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales, que tiene como objetivo según su artículo 1º: “(...) desarrollar el 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, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma”.
- b) **Datos Personales:** toda aquella información asociada a una persona y que permite su identificación, tal como su documento de identidad, lugar de nacimiento, edad, números telefónicos, lugar de residencia, entre otros.
- c) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- d) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- e) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- f) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- g) **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 defina su tratamiento.
- h) **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.
- i) **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable de tratamiento y dirigida al titular de datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables.
- j) **Dato público:** Por su naturaleza 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. 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.

- k) **Datos sensibles:** aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos. También se consideran datos sensibles los que son relativos a la salud y vida sexual, así como la información biométrica.
- l) **Dato Semiprivado:** Es 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.
- m) **Dato Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular de la información.
- n) **Transferencia de datos personales:** 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.
- o) **Transmisión de datos personales:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- p) **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 que es administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio. Esta base de datos es de libre consulta para los ciudadanos.
- q) **Autoridad de Protección de Datos Personales:** El Gobierno de Colombia ha establecido que la autoridad nacional para la regulación y protección de datos personales es la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 2. PRINCIPIOS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- a) **De legalidad:** El tratamiento debe sujetarse a lo establecido en la ley 1581 de 2012 de protección de datos personales.
- b) **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.
- c) **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.

- d) **De veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No debe realizarse tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- e) **De transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable o encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f) **De acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales y de las disposiciones legales vigentes. 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.
- g) **De seguridad:** La información sujeta a 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.
- h) **De confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley.

### 3. RESPONSABILIDADES

#### 3.1. Gerencia financiera

- a) Evaluar y aprobar recursos para la implementación y mantenimiento de funciones de protección de datos personales.
- b) Aprobar los cambios a las políticas de protección de datos personales.
- c) Decidir sobre la estrategia de protección de datos personales de la Organización.
- d) Evaluar los informes que le sean suministrados, referentes a la gestión de protección de datos personales.

### 3.2. AREA DE SISTEMAS

- a) Coordinar la estrategia de protección de datos personales al interior de CALORCOL S.A.S., con el propósito de mantener conformidad de los procesos internos con los requisitos legales de protección de datos personales.

### 3.3. Todos los Empleados

- a) Cumplir con las políticas de protección de datos personales en desarrollo de sus actividades diarias.
- b) Participar en los procesos de capacitación relacionados con datos personales.
- c) Garantizar los derechos de los titulares de datos personales.
- d) Notificar a AREA DE SISTEMAS ante cualquier incidente que pueda afectar o haya afectado la seguridad de datos personales.
- e) Mantener condiciones de seguridad apropiadas sobre los datos personales gestionados dentro de los procesos de negocio.

## 4. NORMAS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

### 4.1. Cumplimiento de Principios

- a) CALORCOL S.A.S. establece que todos sus empleados se alinearán con los principios de protección de datos personales indicados en el numeral 2, implementando las medidas operacionales y administrativas en sus procesos que permitan mantener su cumplimiento.

### 4.2. Finalidad de Tratamiento

#### a) Para datos personales de Clientes:

CALORCOL S.A.S. realizará tratamiento de datos personales de los clientes dentro del marco contractual establecido, circunscribiéndose de manera general a los siguientes propósitos:

análisis de riesgo, estadísticos, de control, supervisión, encuestas, gestión de cobranza, comercialización de productos, mercadeo, contabilidad, capacitación, seminarios, archivo y custodia de la información recolectada, verificación y actualización de información contacto, procesos contractuales y legales, gestión de cartera, así como funciones administrativas y operativas internas.

#### b) Para datos personales de Proveedores:

Los datos personales de proveedores tendrán el siguiente alcance: contacto, operaciones contables, pagos, compra de insumos, procesos contractuales y legales, así como funciones administrativas y operativas internas.

**c) Para datos personales de Empleados:**

Los datos personales de empleados tendrán la siguiente finalidad en alineación con la ley: procesos de nómina y recursos humanos, seguridad y salud en el trabajo, operaciones contables, procesos contractuales y legales, así como funciones administrativas y operativas internas.

**4.3. Derechos de Titulares**

CALORCOL S.A.S. deberá garantizar los siguientes derechos de los titulares de datos personales de acuerdo con la Política de Protección de Datos Personales y la Ley 1581 de 2012, facilitándoles conocer, actualizar, rectificar y suprimir su información

**4.4. Autorización de Tratamiento**

El tratamiento de datos personales requiere la autorización previa e informada del titular por parte de CALORCOL S.A.S. Además:

- a) La recolección de datos deberá limitarse a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad.
- b) Al momento de solicitar al titular la autorización, CALORCOL S.A.S. deberá informarle de manera clara y expresa: la finalidad del tratamiento, derechos que le asisten como titular y datos de contacto (identificación, dirección física o electrónica y teléfono) de CALORCOL S.A.S.
- c) En caso que el titular lo requiera, CALORCOL S.A.S. deberá suministrar copia de la autorización de tratamiento.

**4.5. Suministro de Datos Personales**

CALORCOL S.A.S. entregará información que contenga datos personales únicamente a:

- a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales, previa solicitud realizada por los canales establecidos por CALORCOL S.A.S.
- 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 la ley

**4.6. Consulta de datos por parte de titulares**

- a) Cualquier Titular podrá consultar sus datos personales que se encuentren siendo tratados por parte de CALORCOL S.A.S., quien deberá suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

- b) CALORCOL S.A.S. deberá atender las consultas de datos personales en un máximo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Podrá extenderlo 5 días hábiles más, siempre que se informe al Titular los motivos de la demora.

#### **4.7. Deberes de CALORCOL S.A.S. como Responsable de Tratamiento de Datos Personales**

CALORCOL S.A.S. es responsable de tratamiento de los datos personales que recolecte, razón por la cual y en alineación con la Ley debe cumplir las siguientes obligaciones:

- a) Garantizar los derechos de los Titulares de datos personales.
- b) Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar 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 a encargados del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Exigir cumplimiento de normatividad de protección de datos personales a sus encargados de tratamiento.
- g) Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- h) Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares.
- i) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- j) Informar a la autoridad de protección de datos (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.
- k) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección de datos personales.
- l) Mantener actualizado el RNBD (Registro Nacional de Bases de Datos).

#### 4.8. Datos Sensibles

- a) En el caso que CALORCOL S.A.S. recolecte datos personales clasificados como sensibles, deberá implementar las medidas de seguridad adecuadas para la protección reforzada de dicha información.
- b) Debe informarse al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento

#### 5. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQRs)

Los titulares de datos personales podrán radicar PQRs mediante los canales definidos por CALORCOL S.A.S., a través de los cuales ejercerán sus derechos a solicitar corrección, actualización o supresión de su información. También podrán denunciar presuntos incumplimientos sobre el tratamiento o violación de sus derechos como Titulares.

Teléfono:	274-41-49 EXT 141
Correo Electrónico:	protecciondedatos@calorcol.com
Carta física:	Calle 46 número 71-121 Copacabana-Antioquia
Página web:	www.calorcol.com