POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. OBJETO

El presente documento tiene como propósito dar a conocer la política de protección de datos personales en cumplimiento del requisito legal exigido en la ley 1581 de 2012, la cual regula la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación y la supresión de los datos de carácter personal que realiza IT SUPPORT SERVICES en el ejercicio ordinario de su objeto social, con el fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data de sus usuarios, para conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en las bases de datos o archivos.

2. ALCANCE

Clientes, proveedores y colaboradores que hayan suministrado información o datos personales en virtud del servicio prestado y que esta sea objeto de tratamiento por parte de IT Support Services.

3. DEFINICIONES

De acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 y del decreto 1377 de 2013 se presentan los siguientes términos:

- ✓ **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del USUARIO (TITULAR) para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- ✓ **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.
- ✓ **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sean objeto de Tratamiento.

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

- ✓ **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 y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

- ✓ **Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la ley 1266 de 2008. “habeas data”

- ✓ **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.

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

- ✓ **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.

- ✓ **Usuario (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

4. PRINCIPIOS

Los principios que se establecen a continuación constituyen los fundamentos utilizados en IT Support Services para el tratamiento de los datos personales.

- ✓ **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la ley 1581 de 2012, 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 USUARIO

- ✓ **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del USUARIO (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 USUARIO 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 sólo podrá hacerse por

personas autorizadas por el USUARIO (Titular) y/o por las personas previstas en la Ley 1581 de 2012.

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 USUARIOS autorizados conforme a la ley 1581 de 2012.

- ✓ **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere a 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 sólo 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.

5. FINALIDAD Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS

5.1 Finalidad

El tratamiento de los datos personales realizado por IT Support Services será el de recolectar, almacenar, procesar, usar y transmitir los datos personales, atendiendo de forma estricta los deberes de seguridad y confidencialidad ordenados por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, con las siguientes finalidades:

- ✓ Prestación de los servicios y/o productos contratados con IT Support Services.
- ✓ Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes.
- ✓ Gestionar trámites (PQR).
- ✓ Informar sobre el estado de los servicios y/o productos.
- ✓ Realizar análisis de riesgo y verificación de antecedentes.

- ✓ Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los productos y/o servicios prestados por IT Support Services.
- ✓ Informar sobre nuestros productos, servicios, ofertas, promociones, alianzas, estudios de mercado, concursos, contenidos y otros.
- ✓ Almacenar información técnica para el perfilamiento de cada USUARIO de los servicios y/o productos contratados con IT Support Services.
- ✓ Compartir, transferir y transmitir los datos personales a terceros en otros países para los fines relacionados con la operación.
- ✓ Recopilar los datos necesarios dentro del proceso de contratación de nuevos empleados.
- ✓ Almacenar y tratar los datos biométricos y de video vigilancia para propósitos de seguridad de las instalaciones y de las personas que laboran en IT Support Services.
- ✓ Utilizar videos o imágenes captadas en los eventos donde participa la organización para campañas comerciales y soporte de actividades ante terceros.
- ✓ Recopilar los datos requeridos para la realización de actividades de bienestar

5.2 Tratamiento de los datos

IT Support Services manifiesta ser responsable de los datos personales suministrada directamente por los usuarios y de la base de datos o medio de almacenamiento en donde se encuentren ubicados dichos datos y que esté bajo su administración. IT Support protege los datos personales registrados en bases de datos, del acceso, modificación, divulgación o destrucción no autorizada. Al interior de la organización contamos con un modelo de gestión de seguridad de la información basado en ISO 27001 que brinda las medidas necesarias para la protección de los datos personales tratados por la organización.

IT Support Services con el fin de dar cumplimiento a su obligación de protección de datos sigue de manera estricta y rigurosa los siguientes protocolos de protección de datos:

- ✓ Control sobre los sistemas de información para restringir el acceso con base en la necesidad por conocer la información para el desarrollo de las funciones laborales de los colaboradores.
- ✓ Cifrado de servicios usando protocolos de seguridad.

- ✓ Acuerdos de confidencialidad.
- ✓ Implementación y mejoramiento de controles en las instalaciones físicas, para proteger los datos que se encuentra contenidos de forma física.

Está expresamente restringida la revelación de información personal de los USUARIOS a terceras personas sin su consentimiento expreso.

Puede haber circunstancias en las que es posible revelar información personal sobre un usuario; las razones que da pie a esto son: El empleo de otras empresas para realizar funciones en nuestro nombre, tales como el cumplimiento de pedidos, proporcionar servicio al cliente, envío de correo electrónico y correspondencia, procesamiento de pagos con tarjeta de crédito, procesamiento de conversiones de moneda, contratación de servidores ubicados dentro o fuera del País (Colombia), u otras funciones necesarias para nuestro negocio. También se podrá revelar información personal cuando sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, para este caso IT Support notificará previamente a los USUARIOS involucrados antes de la entrega a la autoridad competente

En el caso que IT Support Services no reciba notificación de la revocatoria de la autorización, este dará por hecho la aprobación para la revelación de la información personal en el momento que sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

6. DERECHOS DE LOS USUARIOS

- ✓ Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a IT Support. 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.
- ✓ Solicitar prueba de la autorización otorgada a IT Support Services salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 del 2012.
- ✓ Ser informado por IT Support Services, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado o les dará a sus datos personales.

- ✓ Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 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 IT Support ha incurrido en conductas contrarias a la ley 1581 de 2012 y a la Constitución.
- ✓ Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

7. DEBERES DE IT SUPPORT COMO RESPONSABLE POR EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

IT SUPPORT SERVICES se compromete a cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley 1581 del 2012 y en otras que rijan su actividad:

- ✓ Garantizar a los USUARIOS, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- ✓ Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- ✓ Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley 1581, copia de la respectiva autorización otorgada por el USUARIO (Titular).
- ✓ Informar debidamente al USUARIO (Titular) sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- ✓ Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos establecidos en la ley 1581 del 2012.
- ✓ Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los USUARIOS en los términos señalados en la ley 1581 de 2012.
- ✓ Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley 1581 del 2012 y, en especial, para la atención de consultas y reclamos realizadas por los USUARIOS o titulares de los datos personales.

- ✓ Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley 1581 del 2012.
- ✓ Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- ✓ Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por los USUARIOS y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- ✓ Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- ✓ 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 USUARIOS.
- ✓ Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

8. CANALES DE ATENCIÓN

IT Support Services designa al Abogado, en adición a sus otras funciones, para cumplir la función de protección de datos personales y para dar trámite a las solicitudes de los USUARIOS, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012.

En caso de presentarse cualquier petición, queja, reclamo o consulta referente al ejercicio de sus derechos de usuario o cliente podrá comunicarse al correo electrónico info@itsupport.com.co, o al teléfono **60-5-3161658** en la ciudad de Barranquilla, o a través de medios impresos enviados a la dirección física: Calle 94 #51B-43, Oficina 4-01 en Barranquilla - Colombia, en horario de oficina de 8.00 am a 6.00 pm.

9. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS

El USUARIO tiene derecho a acceder a sus datos personales y a los detalles del tratamiento de los mismos, así como a rectificarlos o actualizarlos en caso de ser inexactos, también podrá solicitar su eliminación cuando considere que resulten ser excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención u oponerse al tratamiento de los mismos

para fines específicos. El USUARIO podrá acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento por parte de IT Support Services.

9.1 Consultas

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 los USUARIOS podrán consultar la información personal que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, IT Support Services garantizará el derecho de consulta, suministrando a los USUARIOS, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del usuario.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales IT Support Service garantiza:

- ✓ Habilitación de medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes para atender las consultas.
- ✓ En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán 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 informará 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 podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

9.2 Reclamos

De conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, el USUARIO que considere 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, podrán presentar un reclamo ante IT Support Services, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- ✓ El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a IT Support por medio de los canales de atención presentados en este documento y debe presentar de forma clara la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa se requerirá al interesado (titular) dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción 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, si por alguna circunstancia IT Support recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra él, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de cinco (5) días hábiles e informará de la situación al interesado o usuario.
- ✓ Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos manejada por IT Support una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido o 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 atenderlo dentro de dicho término se informará 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.
- ✓ En cualquier momento y de manera gratuita el usuario o su representante podrán solicitar a IT Support la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad.

9.3 Rectificación y Actualización de Datos

IT Support tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud de los USUARIOS, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente: En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales los USUARIOS deben indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

9.4 Supresión de Datos

Lo USUARIOS tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a IT Support la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

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

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por los USUARIOS en los registros, archivos, bases de datos administrados por IT Support Services.

IT Support puede negar el ejercicio del derecho de supresión cuando:

- ✓ Los USUARIOS tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos de IT Support Services.
- ✓ La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- ✓ Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del USUARIO; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por los USUARIOS.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, IT Support debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

9.5 Revocatoria de la Autorización de consentimiento

Los USUARIOS de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una

disposición legal. Para ello, el usuario debe notificar su decisión por escrito a IT Support quien procederá de la siguiente manera:

- ✓ **Si es Revocatoria Total de la Autorización:** Es sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que IT Support debe dejar de tratar por completo los datos del usuario y borrar todos sus registros, no obstante, debe conservar la autorización y la solicitud de revocatoria de la misma.
- ✓ **Si es Revocatoria Parcial de la Autorización:** Es con una finalidad especial, por ejemplo, para publicidad, o estudios de mercado, etc., pero se mantienen a salvo otros fines, IT Support debe borrar y no usar los datos del usuario para las finalidades restringidas, de conformidad con la autorización otorgada.

Entonces, los USUARIOS deberán solicitar por escrito la revocatoria del de consentimiento a IT Support indicando si la revocatoria es total o parcial y en este último caso cual es el tratamiento no conforme.

La atención de las solicitudes de revocatoria del consentimiento no podrá exceder quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su recibo o del momento en que este completa la información para proceder con el trámite solicitado

10. VIGENCIA Y VERSIONAMIENTO

Este documento de política de protección de datos personales está fundamentado en las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, por la Ley 1581 de 2012 y los decretos que la reglamentan.

Fecha	Cambio	Versión
14/09/2021	Actualización de todo el documento de la Política de Tratamiento de Datos - Habeas Data.	2.0

Elaboró	Revisó	Aprobó
Miledys Olvera – Abogada **14/09/202119**	Robert Altamar- Gerente de Operaciones **14/09/2021**	Ronald Linero – Gerente General **17/19/2021**