

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

## Índice de contenido

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	1
1.ASPECTOS GENERALES.....	1
2.ALCANCE DE ESTA POLÍTICA.....	2
3.DEFINICIONES PRINCIPALES.....	2
4.PRINCIPIOS Y REGLAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	4
5.TRATAMIENTO Y FINALIDADES .....	5
6.DERECHOS DEL TITULAR .....	7
7.DATOS SENSIBLES.....	8
8.ÁREA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	8
9.PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES .....	8

## 1. ASPECTOS GENERALES

SISTEMAS T.G.R . (la “**Compañía**”), identificada con el NIT 800189827-8, constituida y existente conforme a las leyes de la República de Colombia y con domicilio en la ciudad de Santiago de Cali, con oficinas principales en la Calle 13 65C-42, con número telefónico (572)-3741010,

es una entidad comprometida con la protección de toda información que pueda asociarse o relacionarse con personas naturales determinadas o determinables (los “**Datos Personales**”), a la cual tiene acceso en el desarrollo de su actividad de aseguramiento de personas y de administración de riesgos laborales. De acuerdo a los nuevos desarrollos en el mundo contemporáneo y a las nuevas tecnologías, la jurisprudencia nacional e internacional ha venido consolidando paulatinamente el derecho al habeas data como un derecho constitucional autónomo, independiente y diferenciado del derecho a la intimidad. De acuerdo con la Corte Constitucional de Colombia, el derecho al habeas data tiene tres contenidos mínimos que todo titular puede ejercer, zona saber: (i) el derecho a conocer la información que sobre las personas se almacena en las bases de datos y a acceder a las bases de datos donde se encuentra esa información; (ii) el derecho a incluir nuevos datos para dar una imagen del Titular completa o más acertada; (iii) el derecho a actualizar la información; (iv) el derecho a corregir o rectificar la información para que corresponda con la realidad y (v) el derecho a excluir la información, siempre y cuando no haya un deber legal o contractual que impida excluir la información del titular en las bases de datos. Estos derechos fueron desarrollados legal y reglamentariamente. Generalmente, los Datos Personales que la Compañía pueda llegar a recibir, recolectar o acceder, incluyen el nombre, datos de identificación y de contacto de personas naturales, así como información acerca de sus correos, números de teléfono, edad, profesión u otros documentos similares tales como sexo, nivel educativo, entre otros. La Compañía, dentro del desarrollo de su objeto comercial y prestaciones de servicios, recibe y transmite Datos Personales internamente para las actividades misionales y de apoyo que desarrolla de acuerdo con sus estatutos, su objeto social, la Ley 1581 de 2012 (la “Ley 1581”), el Decreto 1377 de 2013 (el “Decreto 1377”) y demás normas que las adicionen, modifiquen o deroguen. El principal propósito de esta Política es que Usted,

como titular de Datos Personales, conozca los tratamientos a los que serán sometidos sus Datos Personales cuando Usted autorice de manera previa, libre, informada y expresa el tratamiento de los mismos. De igual manera, esta Política le comunicará cuáles son sus derechos, cómo puede hacerlos efectivos y a quién debe acudir cuando tenga alguna consulta, inquietud, queja, reclamo o solicitud en relación con sus Datos Personales. La Compañía está comprometida con la adopción de estándares de seguridad y calidad para que su información sólo sea tratada para las finalidades que Usted, como titular de Datos Personales, haya autorizado. Esta Política pretende informarle exhaustivamente del régimen de protección al que estarán sometidos sus Datos Personales, dado que para el desarrollo del objeto social de la Compañía se requiere

la recolección y el tratamiento de Datos Personales. La Política pretende comunicar las prácticas de la Compañía en materia de protección de Datos Personales, las cuales están fundamentadas en la manera como al interior de la Compañía, a través del Manual de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales y esta Política, se han establecido unos procesos y unos delegados para garantizarle al Titular sus derechos.

## 2. ALCANCE DE ESTA POLÍTICA

Esta Política se aplicará a todo Tratamiento de Datos Personales ocurrido en el territorio colombiano por parte de la Compañía, sus empleados y, en lo que corresponda, por aquellos terceros con los que la Compañía acuerde todo o parte de la realización de cualquier actividad relativa a, o relacionada con, el Tratamiento de Datos Personales, de los cuales la Compañía es responsable. Asimismo, esta Política pretende ser aplicable a terceras personas con quienes la Compañía suscriba contratos de transferencia de Datos Personales, con el fin de que tales terceras personas conozcan las obligaciones que les aplicarán cuando traten Datos Personales por cuenta de la Compañía.

## 3. DEFINICIONES PRINCIPALES

Las expresiones utilizadas en mayúsculas en esta Política tendrán el significado que aquí se les otorga o el significado que la ley o la jurisprudencia aplicable les den, según dicha ley o jurisprudencia sea modificada de tiempo en tiempo.

**a) "Autorización":** Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales.

**b) "Aviso de Privacidad":** Es la 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.

**c) "Base de Datos":** Significa el conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.

**d) "Dato Personal":** Es cualquier información de cualquier tipo, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas determinadas o determinables.

**e) "Dato Sensible":** Es el Dato Personal que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen

afiliaciones sindicales, el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas, morales o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan 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.

**f) “Encargado”:** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de Datos Personales por cuenta y encargo del Responsable.

**g) “Autorizado”:** Es la Compañía y todas las personas bajo la responsabilidad de la Compañía que por virtud de la Autorización y de esta Política, tienen legitimidad para Tratar los Datos Personales del Titular. El Autorizado incluye al género de los Habilitados.

**h) “Habilitación” o estar “Habilitado”:** Es la legitimación que expresamente y por escrito mediante contrato o documento que haga sus veces, otorgue la Compañía a terceros, en cumplimiento de la Ley aplicable, para el Tratamiento de Datos Personales, convirtiendo a tales terceros en Encargados del Tratamiento entregados o puestos a disposición.

**i) “Ley”:** Es la Ley 1581, el Decreto 1377, la jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre datos personales que sienta precedentes, y cualquier regulación expedida por el gobierno reglamentando los preceptos legales, que se encuentren vigentes en el momento en que comience el Tratamiento del Dato Personal por parte de la Compañía, según dicha Ley sea modificada de tiempo en tiempo y dicha modificación aplique al Tratamiento realizado por la Compañía sobre el Dato Personal.

**j) “Manual”:** Es el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales de la Compañía, en el cual están consignados las políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley.

**k) “Política”:** Es la presente Política de Tratamiento de la Información que responde a lo exigido por el Decreto 1377, la cual contiene las orientaciones y directrices en relación con la protección de datos personales y que incluye, entre otras cosas, (i) plena identificación del Responsable (nombre, razón social, domicilio, dirección, correo electrónico y teléfono); (ii) el Tratamiento y las finalidades a las cuales están sometidos los Datos Personales; (iii) los derechos de los Titulares; (iv) los procedimientos para consultas, reclamos y quejas y ejercer los derechos que están en cabeza de los Titulares, y (v) la persona o dependencia encargada de atender todas las consultas de los Titulares.

**l) “Responsable”:** Es toda persona destinataria del Manual y sujeta al cumplimiento de esta Política por realizar actividades de Tratamiento de Datos Personales dentro, en nombre de, en representación de o para la Compañía, incluyendo pero sin limitarse a todo aquel que sea empleado, director, representante, contratista, agente, diputado, delegado, embajador, accionista, socio, consultor externo, proveedor y cliente de la Compañía.

**m) “Titular”:** Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en una Base de Datos y quien es el sujeto del derecho de hábeas data, por ser titular de los Datos Personal es correspondientes.

**n) “Transferencia”:** Es el Tratamiento que implica la comunicación de Datos Personales 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.

**o) “Transmisión”:** Es la actividad de Tratamiento mediante la cual se comunican Datos Personales, internamente o con terceras personas, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando dicha comunicación tenga por objeto la realización

de cualquier actividad de Tratamiento por el receptor del Dato Personal.

**p) “Tratamiento”:** Es toda operación y procedimiento sistemático, electrónico o no, que permita la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relación, uso, circulación, evaluación, bloqueo, destrucción y, en general, el procesamiento de Datos Personales, así como también su transferencia a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos.

#### **4. PRINCIPIOS Y REGLAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

La Compañía, en el desarrollo de sus actividades comerciales, recolectará, utilizará, almacenará, transmitirá y realizará diversas operaciones sobre los Datos Personales. En todo Tratamiento realizado por la Compañía, los Responsables, Encargados y/o terceros a quienes se les transfieran Datos Personales deberán dar cumplimiento a los principios y reglas establecidas en la Ley y en esta Política, con el fin de garantizar el derecho al habeas data de los Titulares y dar cumplimiento a las obligaciones de Ley. Además de los señalados en la Ley y desarrollados por la jurisprudencia, estos principios son:

*a) Autorización previa:* Todo Tratamiento se llevará cabo una vez se haya obtenido la Autorización previa, expresa e informada del Titular, salvo que la Ley establezca una excepción a esta regla. En caso de que los Datos Personales hayan sido obtenidos con anterioridad a la Ley, la Compañía buscará los medios ordinarios y alternativos pertinentes para convocar a los Titulares y adelantar el proceso de validación correspondiente, siguiendo lo establecido por el Decreto 1377 y las normas concordantes.

*b) Finalidad autorizada:* Toda actividad de Tratamiento debe obedecer a las finalidades mencionadas en esta Política o en la Autorización otorgada por el Titular, o en los documentos específicos donde se regule cada tipo o proceso de Tratamiento. La finalidad del Tratamiento particular de un Dato Personal debe ser informada al Titular al momento de obtener su Autorización. Los Datos Personales no podrán ser Tratados por fuera de las finalidades informadas y consentidas por los Titulares.

*c) Calidad del Dato:* El Dato Personal sometido a Tratamiento debe ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de Datos Personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, la Compañía deberá abstenerse de Tratarlos, o solicitar al Titular la completitud o corrección de la información.

*d) Entrega de información al Titular:* Cuando el Titular lo solicite, la Compañía deberá entregarle la información acerca de la existencia de Datos Personales que le conciernan. Esta entrega de información la llevará a cabo la dependencia de la Compañía encargada de la protección de Datos Personales. La respuesta a la solicitud deberá otorgarse por el mismo medio o, al menos, por un medio similar al que utilizó el Titular para solicitar información.

*e) Circulación restringida:* Los Datos Personales solo pueden ser Tratados por aquel personal de la Compañía que cuente con autorización para ello de acuerdo a lo establecido por ésta, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades. No podrán entregarse Datos Personales a quienes no cuenten con Autorización o no hayan sido Habilitados por la Compañía para llevar a cabo el Tratamiento.

*f) Temporalidad:* La Compañía no usará la información del Titular más allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al Titular.

*g) Acceso restringido:* La Compañía no podrá hacer disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios masivos de comunicación, a menos que

se establezcan medidas técnicas y de seguridad que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas Autorizadas.

*h)Confidencialidad:* La Compañía debe siempre realizar el Tratamiento disponiendo las medidas técnicas, humanas y administrativas que resulten necesarias para mantener la confidencialidad del Dato Personal y para evitar que éste sea adulterado, modificado, consultado, usado, accedido, eliminado o conocido por personas Autorizadas, no-Autorizadas y Autorizadas de manera fraudulenta, o que el Dato Personal se pierda. Todo nuevo proyecto que implique el Tratamiento deberá ser consultado con el Departamento de Tecnología de la Compañía para asegurar el cumplimiento de esta regla.

*i)Confidencialidad y Tratamiento posterior:* Todo Dato Personal que no sea Dato Público debe tratarse por los Responsables como confidencial, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el Titular y la Compañía haya terminado. A la terminación de dicho vínculo, tales Datos Personales deben continuar siendo Tratados de conformidad con esta Política y con la Ley.

*j)Individualidad:* La Compañía mantendrá de manera separada las Bases de Datos en las que tenga la calidad de Encargado de las Bases de Datos en las que sea Responsables.

*k)Necesidad:* Los Datos Personales solo pueden ser Tratados durante el tiempo y en la medida que el propósito de su Tratamiento lo justifique.

## **5. TRATAMIENTO Y FINALIDADES**

La Compañía, en el desarrollo de sus actividades comerciales y de prestación de servicios, recolectará, utilizará, almacenará, transmitirá, transferirá y realizará diversas operaciones con los Datos Personales. De acuerdo con lo anterior, los Datos Personales Tratados por la Compañía deberán someterse únicamente a las finalidades que se señalan a continuación. Así mismo, los Encargados o terceros que tengan acceso a los Datos Personales por virtud de Ley o contrato, mantendrán el Tratamiento dentro de las siguientes finalidades:

**a)** El trámite de solicitud de vinculo comercial, incluyendo sin limitarse al diligenciamiento de las respectivas solicitudes de servicios especializados en seguridad informática, así como cualquier otro necesario para relación comercial o de servicios.

**b)** Utilizarlos para el envío de correos informes de estado condicionado de las prestaciones de servicios contratadas y/o comerciales con los clientes, en virtud en lo señalado en el artículo 37 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) o las normas que la modifiquen o adicionen.

**c)** Utilizarlos para Realizar los procesos de cotización, facturación o algún otro aspecto relacionado con las regulaciones financieras en Colombia y/o negociación de los contratos, .

**d)** El proceso relativo al trámite, pago y reembolso de productos o servicios y a la cancelación y revocación de los mismos.

**e)** Prestar los servicios de la Compañía de acuerdo con las necesidades particulares de sus clientes, con el fin de brindar los servicios y productos pertinentes.

**f)** utilizados para cumplir los contratos de servicios celebrados con los clientes, incluyendo pero sin limitarse a la verificación de los datos financieros y del vínculo existente entre los Titulares y la Compañía.

**g)** Realizar las implementaciones de servicios especializados y/o productos, con el fin de hacerles recomendaciones para optimizar los aspectos contratados.

**h)** Realizar el análisis para el control y la prevención del fraude y de lavado de activos, incluyendo pero sin limitarse a la consulta y reporte a listas restrictivas y a centrales de información de riesgos financieros.

- i)** Realizar las actividades encaminadas a la gestión del riesgo y monitorización de seguridad.
- j)** Complementar la información y en general, adelantar las actividades necesarias para gestionar las solicitudes, quejas y reclamos presentadas por los clientes de la Compañía y por terceros, y direccionarlas a las áreas responsables de emitir las respuestas correspondientes.
- k)** Elaborar estudios técnico-actuariales, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias del mercado y, en general, estudios de mercadeo, incluyendo pero sin limitarse a las encuestas de satisfacción sobre los servicios prestados por la Compañía.
- l)** Enviar información y ofertas comerciales de productos y servicios de la Compañía, así como realizar actividades de mercadeo y/o comercialización de servicios y/o productos que preste o que pudiera llegar en un futuro a prestar u ofrecer la Compañía.
- m)** La segmentación de clientes e intermediarios con el fin de hacerlos partícipes de los diferentes programas de capacitación, de beneficios y demás valores agregados de la Compañía.
- n)** Realizar eventos, capacitaciones, seminarios y talleres en temas relacionados con productos y servicios que ofrece la Compañía.
- o)** Enviar archivos con información de datos personales cuando así lo exija el proceso de autorización de servicios contratados en el país o el exterior con entidades fabricantes o distribuidores que por la naturaleza de los productos o servicios contratados así lo exijan. Como es el caso de licencias de software etc.
- p)** Verificar y controlar el cumplimiento de requisitos que por cláusulas de contrato exija la verificación de pagos y aportes de seguridad social para celebración y cumplimiento de dichos contratos.
- q)** Consultar a través del Ministerios o entidades del estado u otras entidades públicas la supervivencia y condición de los Titulares que permitan evitar la suplantación de identidad para garantizar la legal prestación de servicios o comercio de productos.
- r)** Consultas por parte de los clientes de la Compañía a través de los canales utilizados por ésta, en relación con la información correspondiente a estados contractuales, estados de la prestación del servicio y/o despachos de productos.
- s)** Cumplir con las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de la Compañía, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
- t)** La transmisión de datos a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos con este objeto, para fines comerciales, administrativos y/u operativos, incluyendo pero sin limitarse a la expedición de carnets, de certificados y certificaciones a los clientes y/o a terceros, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
- u)** La expedición de certificaciones, Diplomas o asistencia a cursos de los clientes y/o a terceros, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
- v)** Verificar información jurídica, financiera y técnica en procesos contractuales que adelante la Compañía o terceros.
- w)** Procesos al interior de la Compañía, con fines de desarrollo operativo y/o de administración de sistemas.
- x)** La administración del recurso humano de la Compañía, incluyendo pero sin limitarse a la evaluación de los candidatos interesados en ser funcionarios de la Compañía, la vinculación laboral a la Compañía, procesos de capacitación, realización de evaluación del desempeño, adelantar programas de bienestar social y salud ocupacional, expedición de certificaciones laborales, suministro de referencias laborales en caso de ser solicitadas, conformar el mapa humano del personal que labora en la Compañía y el pago de nómina y/o servicios, cuando ello aplique.
- y)** Las demás finalidades que determinen los Responsables en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento, con el fin de dar cumplimiento a las

obligaciones legales y regulatorias, así como a las políticas de la Compañía.

**z)** Cumplir con los procesos internos de la Compañía en materia de administración de proveedores y contratistas.

**aa)** El proceso de archivo, de actualización de los sistemas y de protección y custodia de información y de bases de datos de la Compañía.

**bb)** Asignar claves a los intermediarios para la recepción de documentos remitidos por la Compañía.

**cc)** Adelantar campañas de actualización de datos.

**dd)** El envío de las modificaciones a las Políticas, así como la solicitud de nuevas autorizaciones para el Tratamiento de los Datos Personales.

## **6. DERECHOS DEL TITULAR**

De acuerdo con la Ley, los Titulares tienen los siguientes derechos:

**a)** Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a la Compañía o los Encargados. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a Datos Personales 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 la Compañía, salvo que la Ley indique que dicha Autorización no es necesaria o que la misma haya sido validada con arreglo a lo establecido en el artículo 10 del Decreto 1377.

**c)** Presentar solicitudes ante la Compañía o el Encargado respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales, y a que éstas le entreguen tal información.

**d)** Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley.

**e)** Revocar su Autorización y/o solicitar la supresión de sus Datos Personales de las Bases de Datos de la Compañía, siempre y cuando no exista un deber legal o una obligación de carácter contractual en cabeza del Titular con la Compañía, en virtud de lo cual el Titular no tenga el derecho de solicitar la supresión de sus Datos Personales o revocar su Autorización para el Tratamiento de los mismos. Si no hay un deber legal o contractual y la Compañía no ha suprimido los Datos Personales del Titular de sus Bases de Datos o no ha revocado la autorización de quien está legitimado para revocarla dentro del término legal para ello, el Titular podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio para que exija la revocación de la autorización y/o la supresión de los Datos Personales.

**f)** Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento. Los Titulares podrán ejercer sus derechos de Ley y realizar los procedimientos establecidos en esta Política mediante la presentación de su cédula de ciudadanía o documento de identificación original. Los menores de edad podrán ejercer sus derechos personalmente o a través de sus padres o los adultos que detenten la patria potestad, quienes deberán demostrarlo mediante la documentación pertinente. Así mismo, podrán ejercer los derechos del Titular los causahabientes que acrediten dicha calidad, el representante y/o apoderado del titular con la acreditación correspondiente y aquellos que han hecho una estipulación a favor de otro o para otro.

## **7. DATOS SENSIBLES**

El otorgamiento de Datos Sensibles por parte del Titular a la Compañía, así como el consentimiento para su Tratamiento, es facultativo. Sin embargo, es muy importante que usted dé información veraz y fidedigna sobre en caso de que el Titular sea el contratante, contratista o representante legal en algún proceso de facturación. Es importante que usted tenga en cuenta lo establecido en el art. 1058 del Código de

Comercio: “En el caso alguna prestación de servicios especializados tales como Análisis Forense informático, Recuperación de información, Gestión de incidentes, Análisis de riesgo o algún otro servicio prestado, el tomador o solicitante de dicho servicio, está obligado a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el caso o estado de riesgo objeto de la contratación, según el cuestionario que le sea propuesto por el departamento encargado. La reticencia o la inexactitud sobre hechos o circunstancias que, conocidos por el Encargado, lo hubieren retraído de celebrar el contrato, o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa de dicho contrato si así la Compañía le estimara.”

## **8. ÁREA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

La Compañía ha dispuesto un área encargada de la atención a clientes. Ésta área es responsable de la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos y consultas de todo tipo relacionadas con Datos Personales. El área cuenta personal encargado e idóneo del tratamiento de datos personales, quienes de manera específica tramitarán las consultas y reclamaciones en materia de Datos Personales de conformidad con la Ley y esta Política. Algunas de las funciones particulares de esta área en relación con Datos Personales son:

**a)** Recibir las solicitudes de los Titulares, tramitar y responder aquellas que tengan fundamento en la Ley o estas Políticas, como por ejemplo: solicitudes de actualización de sus Datos Personales; solicitudes de conocimiento de sus Datos Personales; solicitudes de supresión de Datos Personales, en los términos del artículo 15 de la Ley 1581; solicitudes de información sobre el Tratamiento y finalidades dados a sus Datos Personales, y solicitudes de prueba de la Autorización otorgada, cuando ella hubiere procedido según la Ley.

**b)** Dar respuesta a los Titulares sobre aquellas solicitudes que no procedan de acuerdo con la Ley. Los datos de contacto con el departamento de servicio al Cliente son: Dirección física: Calle 13 65C-42 piso 2 - Departamento de Servicio al Cliente, Dirección electrónica [tgr@sistemastgr.com](mailto:tgr@sistemastgr.com) Teléfono: 3392912

## **9. PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES**

### **a. CONSULTAS.**

La Compañía dispone de mecanismos para que el Titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, aquellos que por estipulación a favor de otro o para otro estén legitimados, o los representantes de menores de edad, cuando estos sean Titulares, formulen CONSULTAS respecto de cuáles son los Datos Personales del Titular que reposan en las Bases de Datos de la Compañía. Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite de ventanilla, como trámites electrónicos a través del correo al departamento de Servicio al Cliente de la Compañía ( [tgr@sistemastgr.com](mailto:tgr@sistemastgr.com)) o través de las llamadas telefónicas que se realicen al conmutador de servicio al cliente (Teléfono 3392912) dirigiéndose directamente al personal encargados de recepcionar las peticiones, quejas y reclamos. Cualquiera que sea el medio, la Compañía guardará prueba de la consulta y su respuesta. Antes de proceder, el responsable de atender la consulta verificará: La identidad del Titular del Dato Personal o su representante. Para ello, exigirá la cédula de ciudadanía o documento de identificación original del Titular, y los poderes especiales o generales según sea el caso. La Autorización o contrato con terceros que dieron origen al Tratamiento del Dato Personal del Titular, por parte de la Compañía. Si el solicitante tuviere capacidad para formular la consulta, el responsable de atenderla recopilará toda la información sobre el Titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del Titular



dentro de las Bases de Datos de la Compañía. El responsable de atender la consulta dará respuesta al solicitante siempre y cuando éste último tuviere derecho a ello por ser el Titular del Dato Personal, su causahabiente, su representante y/o apoderado, aquellos que por estipulación a favor de otro o para otro estén legitimados, o el responsable legal en el caso de menores de edad. Esta respuesta será enviada dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por la Compañía. Esta respuesta será obligatoria aún en los casos en que se considere que el solicitante no tiene capacidad para realizar la consulta, en cuyo caso así se le informará al solicitante y se dará opción de que demuestre el interés y capacidad aportando documentación adicional. En caso de que la solicitud no pueda ser atendida a los diez (10) hábiles, se contactará al solicitante para comunicarle los motivos por los cuales el estado de su solicitud se encuentra en trámite y señalando la fecha en la que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Para ello se utilizará el mismo medio o uno similar a aquel mediante el cual fue presentada la consulta. La respuesta definitiva a todas las solicitudes no puede tardar más de quince (15) días hábiles desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida por la Compañía.

#### **b. RECLAMOS.**

La Compañía dispondrá de mecanismos para que el Titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, aquellos que por estipulación a favor de otro o para otro estén legitimados, o los representantes de menores de edad Titulares, formulen RECLAMOS respecto de (i) Datos Personales Tratados por la Compañía que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o (ii) el presunto incumplimiento de los deberes de Ley de la Compañía. Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite de ventanilla, o electrónicos como correo electrónico. Cualquiera que sea el medio, la Compañía deberá guardar prueba de la consulta y su respuesta. El RECLAMO deberá ser presentado por el Titular, sus causahabientes; las personas facultadas para representar a niños, niñas o adolescentes, cuando estos sean Titulares; sus representantes y/o apoderado; aquellos que por estipulación a favor de otro o para otro estén legitimados, o sus representantes, así:

- Deberá dirigirse a SISTEMAS T.G.R . por vía electrónica a la dirección de correo [tgr@sistemastgr.com](mailto:tgr@sistemastgr.com), por vía física a la dirección física Calle 13 65C-42 piso 2 o por vía telefónica a la línea 3392912.
- Deberá contener el nombre y documento de identificación del Titular.
- Deberá contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes).
- Deberá indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.
- Deberá acompañarse por toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer. Antes de proceder, el Responsable de atender el reclamo verificará:
  - La identidad del Titular del Dato Personal o su representante. Para ello, puede exigir la cédula de ciudadanía o documento de identificación original del Titular, y los poderes especiales o generales según sea el caso.
  - La Autorización o contrato con terceros que dieron origen al Tratamiento, por parte de la Compañía, del Dato Personal del Titular.
  - Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, la Compañía requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo.
  - Si por cualquier hecho la persona que recibe el reclamo al interior de la Compañía no es competente para resolverlo, dará traslado al Área de Protección de Datos –“SIRT”

[sirt@sistemastgr.com](mailto:sirt@sistemastgr.com), dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido el reclamo, e informará de dicha remisión al reclamante.

- Una vez recibido el reclamo con la documentación completa, se incluirá en la Base de Datos de la Compañía donde reposen los Datos del Titular sujetos a reclamo. mayor a dos (2) días hábiles. Esta 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 primer término.

## **10. VIGENCIA.**

Esta Política empezará a regir el 24 de julio de 2013. Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en la Base de Datos de la Compañía, con base en el criterio de temporalidad, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en esta Política, para las cuales fueron recolectados. De este modo, la vigencia de la Base de Datos está estrechamente relacionada con las finalidades para las cuales fueron recolectados los Datos Personales. En este sentido, la temporalidad o vigencia está supeditada a las finalidades del Tratamiento.

## **11. MODIFICACIONES**

Esta Política podrá ser modificada de tiempo en tiempo por la Compañía y hará parte de los contratos que celebre la Compañía, donde resulte pertinente. Toda modificación de esta Política tendrá que ser comunicada previamente a los Titulares, las cuales serán informadas en la página web de la Compañía y/o mediante un correo electrónico que será enviado a los titulares de los Datos Personales, siempre y cuando la Compañía tenga esa información en su poder. Recuerde que usted podrá acceder y consultar las Políticas en Sistemas T.G.R