

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y sus disposiciones reglamentarias, **SERVISOFT S.A.**, atendiendo su responsabilidad del tratamiento de la información que reposa en sus bases de datos, adopta las siguientes políticas encaminadas a garantizar su protección.

2. A QUIEN ESTÁ DIRIGIDA LA POLÍTICA

Esta política aplica para todos los titulares de información personal que sea utilizada y/o se encuentre en las bases de datos de **SERVISOFT S.A** quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.

3. PRINCIPIOS

El tratamiento de las bases de datos atenderá los principios consagrados en el artículo 4 de la Ley 1581, que son:

- a) Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos: el tratamiento de las bases de datos es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley y en las demás disposiciones que la desarrollen y complementen.
- b) Principio de finalidad: el tratamiento obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual será informada al titular en todos los casos.
- c) Principio de libertad: el tratamiento solo será ejercido cuando se cuente 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) 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.
- e) 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.
- f) 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 previstas en la Ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular o por las personas que la Ley prevea expresamente, cuando haya lugar a ello.

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 conforme a la Ley.

- g) Principio de seguridad: la información sujeta a tratamiento por el responsable 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.
- h) Principio de confidencialidad: todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales, salvo aquellos que 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.

4. DERECHOS DE LOS TITULARES

De conformidad con lo previsto en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento. 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 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 Ley de Protección de Datos Personales.
- c) Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley.
- e) Revocar la autorización o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento, el responsable o encargado ha incurrido en conductas contrarias a la Constitución, la Ley y demás normas que adicionen, modifiquen o complementen el régimen de protección de datos personales.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

SERVISOFT S.A cuenta con una plataforma interna llamada MERCURIO que con el grupo administrativo se encargan de asegurar la debida atención de requerimientos, peticiones, consultas, quejas y reclamos relativos a protección de datos, a fin de garantizar el ejercicio de los derechos contenidos en la Constitución y la ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información personal; así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.

Para consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos que le asisten como titular de información (Datos personales), podrá comunicarse con SERVISOFTE S.A, por los siguientes medios así:

- www.servisoft.co/Servicioalcliente/RadicarSolicitud
- correo electrónico servicioalcliente@servisoft.com.co;

Así mismo, usted podrá llamar a la línea de atención al cliente (57) 416-00-55 en Medellín y 617-13-63 en Bogotá en el horario de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.

5. DEBERES DE SERVISOFTE S.A. EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales.
- Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Cuando sea del caso, garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información cuando sea necesario.
- Rectificar la información y datos personales cuando ello sea procedente.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- 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.
- Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la legislación Colombiana.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio

6. AUTORIZACIONES:

El tratamiento de datos personales realizados por la SERVISOFTE S.A. requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de dichos datos, salvo que los datos sean públicos. SERVISOFTE S.A. en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, dispondrá de los mecanismos necesarios para

obtener la autorización de los titulares, garantizándoles, en todo caso, que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización, ya sea mediante formatos estándar en la web, correos electrónicos, formas en papel y demás dispuestos por la empresa.

Esta autorización podrá ser verbal o por medio de un documento físico, electrónico o cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. En todos los casos, la autorización será dada por el Titular y en esta se podrá verificar que conoce y acepta que SERVISOF S.A. recoja y utilice la información para los fines que se le indicarán de manera previa al otorgamiento de la autorización.

Dentro del formato de autorización solicitada por SERVISOT S.A. se tendrá la siguiente información:

- a) Responsable del Tratamiento.
- b) Datos que se recopilan.
- c) Finalidad del tratamiento de los datos.
- d) Los derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados por el titular.
- e) Marcación de datos sensibles no obligados a autorizar tratamiento.

No será necesaria la autorización del titular cuando se trate de los siguientes datos personales:

- a) Datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público, como registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- b) Datos relativos al estado civil de las personas.
- c) Datos referidos a la profesión u oficio.
- d) Datos sobre la calidad de comerciante o servidor público.

7. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA ACCESO, CONSULTAS Y RECLAMACIONES

SERVISOFT S.A garantiza al titular su derecho de acceso en tres formas:

- a) El titular puede conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.
- b) El titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.
- c) El derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, SERVISOF S.A tiene el deber de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas las finalidades que justifican el tratamiento.

SERVISOFT S.A. garantiza los medios de comunicación electrónica y telefónica para la atención de solicitudes de consulta de datos personales. Una vez recibida la consulta por cualquier medio, estas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En caso de no atenderla por imposibilidad, se informará al interesado antes del vencimiento de los 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 diez (10) días hábiles siguientes al primer vencimiento.

SERVISOFT S.A garantiza el derecho de reclamo, a las bases de datos para la corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicable.

El reclamo será atendido quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Si no es posible atenderlo en dicho tiempo, 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 supera los diez (10) días hábiles siguientes al primer vencimiento.

Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, 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, se requerirá al interesado 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.

La persona responsable del tratamiento de datos personales en SERVISOFTE S.A, es Ana Yancy Arredondo Marin.

b) Procedimiento para que los titulares de la información puedan ejercer sus derechos.

El titular de los datos en cualquier momento podrá acceder por los medios propuestos anteriormente con el fin de ejercer sus derechos (conocer, actualizar, rectificar y suprimir información, y revocar la autorización del uso de sus datos) de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012. Para lo anterior, podrá comunicarse con:

- www.servisoft.co/Servicioalcliente/RadicarSolicitud
- correo electrónico servicioalcliente@servisoft.com.co;

Así mismo, usted podrá llamar a la línea de atención al cliente (57) 416-00-55 en Medellín y 617-13-63 en Bogotá en el horario de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.

Esta información y solicitud la pueden utilizar como derechos de los titulares las siguientes personas legitimadas, de conformidad con el artículo 20 del Decreto 1377 de 2013:

- a. Por el titular, con la acreditación de la identidad.
- b. Por sus causahabientes, siempre y cuando acrediten la calidad.
- c. Por el representante o apoderado del titular.
- d. Por acreditación o estipulación a favor de otro o para otro.

Como parte del procedimiento, la solicitud deberá incluir la siguiente información:

- Nombres y apellidos.
- Tipo de documento.
- Número de documento.
- Teléfono.
- Correo electrónico.
- País.
- Asunto.

Una vez recibida la consulta por cualquier medio, estas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En caso de no atenderla por imposibilidad, se informará al interesado antes del vencimiento de los 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 diez (10) días hábiles siguientes al primer vencimiento.

8. TRATAMIENTO, FINALIDAD Y VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS

Los datos de los titulares que reposan en las bases de datos serán utilizados únicamente para los fines siguientes:

- Enviar información sobre eventos, ofertas y actividades de la razón social.
- Enviar las comunicaciones en el relacionamiento comercial.
- Realizar la encuesta de satisfacción del servicio.
- Atender quejas y reclamaciones.
- Distribuir internamente las políticas e información corporativa.

Los datos serán conservados por un período acorde con la finalidad.

9. MODIFICACIONES O ACTUALIZACIONES

De implementarse cualquier cambio sustancial en las políticas de tratamiento, dicho cambio será comunicado previa, eficiente y oportunamente a los titulares de los datos personales. Cuando exista un cambio que altere o modifique la finalidad del tratamiento de datos personales, se realizará la gestión para una nueva autorización por parte del titular.

10. VIGENCIA DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL.

Las presentes políticas rigen a partir del 16 de abril de 2013.

Por regla general, el término de las autorizaciones sobre el uso de los datos personales por los clientes, usuarios, empleados y proveedores se entiende por el término de la relación comercial o de la vinculación al servicio y durante el ejercicio del objeto social de la compañía, según su rol.

Estas autorizaciones sobre los datos personales podrán terminar por voluntad de los mismos en cualquier momento. Si la persona es un cliente activo de SERVISOFT S.A no se podrán usar sus datos para nada diferente a la prestación del producto o servicio y para el ofrecimiento de renovaciones posteriores cuando el servicio tenga esta modalidad, según sus contratos de mantenimiento, soporte y actualización renovados.

11. DATOS DE CONTACTO DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para todos los efectos la información para el tratamiento de datos personales es:

Nombre: SERVISOFT S.A.

Domicilio: Medellín

Dirección: Carrera 77 B # 45 G 61

Correo electrónico: servicioalcliente@servisoft.com.co

Teléfono: 4160055

Sucursal: Bogotá

Teléfono: 6171363