



AVISO DE PRIVACIDAD - SEGURITECH COLOMBIA S.A.S

El presente Aviso de Privacidad (en adelante el "Aviso") establece los términos y condiciones en virtud de los cuales Seguritech Colombia S.A.S., identificada con No. 901.202.687-5, y con domicilio en la Carrera 44 No. 20B-17 de la Ciudad de Bogotá, realizará el tratamiento de sus datos personales.

1. **TRATAMIENTO Y FINALIDAD** El tratamiento que realizará Seguritech Colombia S.A.S. con la información será el siguiente: La recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y en general todo el tratamiento que pueda derivarse con base en las siguientes finalidades:

- Adelantar los trámites y servicios de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información elevados ante SEGURITECH COLOMBIA S.A.S.
- Dar a conocer los servicios ofrecidos por SEGURITECH COLOMBIA S.A.S.
- Participar en eventos organizados por SEGURITECH COLOMBIA S.A.S.
- Invitar a eventos de participación ciudadana.
- Evaluar la calidad de los servicios de la SEGURITECH COLOMBIA S.A.S.
- Para fines estadísticos de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S.

2. **DERECHOS DEL TITULAR** Como titular de información tiene derecho a:

- (i) Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- (ii) Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- (iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada.



(iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.

(v) Sólo en los casos que sea procedente, a suprimir los datos o revocar la autorización otorgada para su tratamiento.

3. MECANISMOS PARA CONOCER LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

Si requiere mayor información para conocer nuestra política de tratamiento de datos personales y los cambios sustanciales que se produzcan en ella, la encontrará publicada en el siguiente enlace <https://seguritech.com> en el cual podrá llevar a cabo la consulta de su interés.

Si desea presentar una consulta, reclamo o petición de información relacionada con la protección de datos personales puede ingresar al sitio web de Seguritech Colombia SAS www.seguritech.com en la opción Atención al Ciudadano – Contáctenos o comunicarse a la línea 39041 10 o en la Sede Principal, Carrera 44 No. 20B-17. Bogotá, Colombia o, en la dirección de correo electrónico: colombia@seguritech.com

POLITICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN - SEGURITECH COLOMBIA S.A.S

El medio oficial para consultar la versión vigente es la página electrónica establecida por la organización, por lo que cualquier otra reproducción será considerada como "Copia no controlada" y es responsabilidad del usuario verificar en la misma que corresponda a la versión vigente, previo a su uso. Se prohíbe la reproducción total o parcial de este documento por cualquier medio sin el previo y expreso consentimiento por escrito de la compañía a cualquier persona y actividad que sean ajenas a la misma.



TABLA DE CONTENIDO

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN 1

1. CONSIDERACIONES GENERALES 3
2. OBLIGATORIEDAD 3
3. DEFINICIONES 3
4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 5

- 4.1. Principios relacionados con la recolección de datos personales 5
- 4.2. Principios relacionados con el uso de datos personales 5
- 4.3. Principios relacionados con la calidad de la información 6
- 4.4. Principios relacionados con la protección, el acceso y circulación de datos personales 6

5. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y FINALIDAD 6
6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS 8
7. DEBERES DE SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. CUANDO OBRA COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 9

- 7.1. Deberes de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. respecto del titular del dato 9
- 7.2. Deberes de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. respecto de la calidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales. 9
- 7.3. Deberes de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. cuando realiza el tratamiento a través de un Encargado 9
- 7.4. Deberes de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio 10

8. DEBERES DE SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. CUANDO OBRA COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 10
9. DE LA AUTORIZACIÓN 10

- 9.1. Autorización para tratamiento de datos 10
- 9.2. Autorización para tratamiento de datos sensibles 11

9.3. Autorización de tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes (NNA) 11

10. TRANSFERENCIA NACIONAL O INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES 11

11. TRANSMISIONES INTERNACIONALES Y NACIONALES DE DATOS A ENCARGADOS
11

12. PROCEDIMIENTOS PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS 12

13. PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES 12

14. VIDEO VIGILANCIA 12

15. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR DE LA PRESENTE POLÍTICA Y PERÍODO DE
VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS 12

16. DATOS DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO 12

17. AJUSTES A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN (PTI) 13

18. HISTÓRICO DE CAMBIOS 13

19. CUADRO DE APROBACIÓN 13

1. CONSIDERACIONES GENERALES

El artículo 15 de la Constitución de la República de Colombia consagra el derecho de cualquier persona de conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ella en banco de datos o archivos de entidades públicas o privadas.

Igualmente, ordena a quienes tienen datos personales de terceros respetar los derechos y garantía previstos en la Constitución cuando se recolecta, trata y circula esa clase de información.

Asimismo, en equilibrio, justicia y equidad al citado artículo 15, el artículo 20 de la Constitución de la República de Colombia consagra el derecho de cualquier persona, Responsable o Encargado, de recibir información veraz e imparcial. SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. está comprometido con el cumplimiento de la regulación en materia de protección de datos personales y con el respeto de los derechos de los titulares de la información. Por eso, adopta la siguiente Política de



Tratamiento de la Información de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre el tratamiento de datos personales y de obligatorio cumplimiento por parte de la empresa, sus administradores, empleados y funcionarios.

2. OBLIGATORIEDAD

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S., sus administradores, empleados en Colombia, los contratistas y terceros que obran en nombre de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S.

Todos los empleados de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones.

3. DEFINICIONES

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento. Esta puede ser escrita, verbal o mediante conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que el titular otorgó autorización.

Consulta: solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa sobre ella en bases de datos o archivos.

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

Estos datos se clasifican en sensibles, públicos, privados y semiprivados.

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).

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, registros públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva, los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Son públicos los datos personales existentes en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio (Artículo 26 del C.Co.). Asimismo, son datos públicos, los que, en virtud de una decisión del titular o de un mandato legal, se encuentren en archivos de libre acceso y consulta.

Estos datos pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna y sin importar si hacen alusión a información general, privada o personal.

Dato personal privado. Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio.

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, como, entre otros, 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.



Encargado del tratamiento: persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable del tratamiento.

Reclamo: solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o cuando adviertan que existe un presunto incumplimiento del régimen de protección de datos, según el artículo Art. 15 de la Ley 1581 de 2012.

Requisito de procedibilidad: El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, lo anterior según el artículo Art. 16 de la Ley 1581 de 2012.

Titular del dato: Es la persona natural a que se refiere la información.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como, entre otros, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.

Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

Transferencia: La 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

4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales debe realizarse respetando las normas generales y especiales sobre la materia y con el objeto de desarrollar actividades permitidas por la ley.

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios:

4.1. Principios relacionados con la recolección de datos personales

Principio de libertad: Salvo norma legal en contrario, la recolección de los datos sólo puede ejercerse con la autorización previa, expresa e informada del titular.

Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin el previo consentimiento del titular, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

Se deberá informar al titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no podrán recopilarse datos sin la clara especificación acerca de la finalidad de los mismos.

El principio de libertad debe observarse tanto para el caso de los datos que se recolectan a través de formatos como los que hacen parte de los anexos o documentos que entregan los titulares de los datos a SEGURITECH COLOMBIA S.A.S.

Principio de limitación de la recolección: Sólo deben recolectarse los datos personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del tratamiento. En consecuencia, debe hacerse todo lo razonablemente posible para limitar el



procesamiento de datos personales al mínimo necesario. Es decir, los datos deberán ser: (i) adecuados, (ii) pertinentes y (iii) acordes con las finalidades para las cuales fue previsto su tratamiento.

4.2. Principios relacionados con el uso de datos personales

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. Se deberá informar al titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no podrán recopilarse datos sin una finalidad específica.

Principio de temporalidad: Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Para determinar el término del tratamiento se considerarán las normas aplicables a cada finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

4.3. Principios relacionados con la calidad de la información

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. Se deberán adoptar medidas razonables para asegurar que los datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. lo determine, serán actualizados, rectificados o suprimidos cuando sea procedente.



4.4. Principios relacionados con la protección, el acceso y circulación de datos personales

Principio de seguridad: Cada persona vinculada con SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. deberá cumplir las medidas técnicas, humanas y administrativas que establezca la entidad para otorgar seguridad a los datos personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de transparencia: en el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.

Principio de acceso restringido: Sólo se permitirá acceso a los datos personales a las siguientes personas:

- Al titular del dato
- A las personas autorizadas por el titular del dato
- A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del titular del dato.

Principio de circulación restringida: Sólo se puede enviar o suministrar los datos personales a las siguientes personas:

- Al titular del dato
- A las personas autorizadas por el titular del dato
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial

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.

5. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y FINALIDAD.

SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. realizará el tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, entre otros) de los datos personales de acuerdo con las condiciones establecidas por el titular, la ley o las entidades públicas para cumplir en especial las actividades propias de su objeto social como pueden ser la contratación, ejecución y comercialización de los bienes y servicios de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S.

El tratamiento de los datos personales se podrá realizar a través de medios físicos, automatizados o digitales de acuerdo con el tipo y forma de recolección de la información personal.

SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. también podrá tratar los datos personales, entre otros, para los siguientes fines:

Ejercer su derecho de conocer de manera suficiente al Titular de los datos con quien se propone entablar relaciones, prestar servicios, y valorar el riesgo presente o futuro de las mismas relaciones y servicios. Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y pos contractual con SEGURITECH COLOMBIA S.A.S., respecto de cualquiera de los productos o servicios ofrecidos por SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. que haya o no adquirido, o respecto de cualquier relación comercial subyacente que tenga con ella, así como para dar cumplimiento a la ley colombiana o extranjera y a las órdenes de autoridades judiciales o administrativas;

Realizar actividades de mercadeo, ventas y promocionales, telemarketing (mercadeo telefónico), servicio al cliente, actividades de activación de marca, premios y promociones, directamente o a través de terceros derivados de alianzas



comerciales o de cualquier vínculo.

Implementar estrategias de relacionamiento con clientes, proveedores, accionistas y otros terceros con los cuales la Empresa tenga relaciones contractuales o legales.

Realizar invitaciones a eventos, mejorar productos y servicios u ofertar nuevos productos, y todas aquellas actividades asociadas a la relación comercial o vínculo existente con SEGURITECH COLOMBIA S.A.S., o aquel que llegare a tener.

Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), y efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. o empresas vinculadas y los aliados comerciales de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S.;

Dar a conocer, transferir y/o transmitir datos personales dentro y fuera del país a las compañías matrices, filiales o subsidiarias de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. o a terceros como consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera, o para implementar servicios de computación en la nube.

Los datos que se recolecten o almacenen sobre los empleados de SEGURITECH PRIVADA S.A. de C.V. SUCURSAL COLOMBIA mediante el diligenciamiento de formatos, vía telefónica, o con la entrega de documentos (hojas de vida, anexos) serán tratados para todo lo relacionado con cuestiones laborales de orden legal o contractual. En virtud de lo anterior, SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. utilizará los datos personales para los siguientes fines: (1) dar cumplimiento a las leyes como, entre otras, de derecho laboral, seguridad social, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar (Sistema Integral de Seguridad Social) e impuestos; (2) cumplir las instrucciones de las autoridades judiciales y administrativas competentes; (3) implementar las políticas y estrategias laborales y organizacionales. Estas finalidades aplicarán para los datos que se recolecten o almacenen sobre los empleados de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. mediante el diligenciamiento de formatos, vía telefónica, o con la entrega de documentos (hojas de vida, anexos) serán tratados para todo lo relacionado con cuestiones laborales de orden legal o contractual.



Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar la información suministrada por los titulares de datos. Verificar, corroborar, comprobar, validar, investigar o comparar la información suministrada por los titulares de datos, con cualquier información de que disponga legítimamente, como relaciones comerciales. Acceder, consultar, comparar y evaluar toda la información que sobre el Titular se encuentre almacenada en las bases de datos de cualquier central de riesgo crediticio, financiero, de antecedentes judiciales o de seguridad, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera, o cualquier base de datos comercial o de servicios, que permita establecer de manera integral e histórica completa, el comportamiento que como deudor, usuario, cliente, garante, endosante, afiliado, beneficiario, suscriptor, contribuyente y/o como titular de servicios financieros, comerciales o de cualquier otra índole.

Para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S., y podrán ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso, respecto de los datos (i) recolectados directamente en los puntos de seguridad, (ii) tomados de los documentos que suministran las personas al personal de seguridad y (iii) obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S., éstos se utilizarán para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. y podrán ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso.

Conocer, almacenar y procesar toda la información suministrada por los titulares de datos en una o varias bases de datos, en el formato que estime más conveniente.

Realizar todas las gestiones de orden tributario, contable, fiscal y de facturación.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

Los titulares de la información tienen derecho a:



1. Acceder, Rectificar, Cancelar, Oponerse;
2. Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a la información del titular del dato;
3. Obtener copia de la autorización;
4. Informar sobre el uso que SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. ha dado a los datos personales del titular;
5. Dar trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la ley y en la presente política;
6. Acceder a la solicitud de revocatoria de la autorización y/o supresión del dato personal cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento por parte de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. se ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 o a la Constitución;

El Titular también podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato, cuando no exista un deber legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la base de datos o archivo del Responsable o Encargado.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos del Responsable o Encargado.

Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el Titular podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos.

7. DEBERES DE SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. CUANDO OBRA COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Todos los obligados a cumplir esta política deben tener presente que SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. está obligado a cumplir deberes impuestos por la ley. Por ende, deben obrar de tal forma que cumplan las siguientes obligaciones:

7.1. Deberes de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. respecto del titular del dato

1. 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
2. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
3. Informar de manera clara y suficiente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
4. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos personales
5. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política;

7.2. Deberes de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. respecto de la calidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales.

1. Observar los principios de veracidad o calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en esta política
2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
3. Actualizar la información cuando sea necesario;
4. Rectificar los datos personales cuando sea procedente.

7.3. Deberes de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. cuando realiza el tratamiento a través de un Encargado

1. Suministrar al Encargado del Tratamiento únicamente los datos personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
2. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
3. Comunicar 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;

4. Informar de manera oportuna al Encargado del Tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes
5. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
6. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;

7.4. Deberes de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio

1. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

8. **DEBERES DE SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. CUANDO OBRA COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Si SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del Tratamiento) deberá cumplir los siguientes deberes:

1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
3. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
4. Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.

5. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política.
6. Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se establece en la presente política.
7. 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.
8. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
9. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto.
10. 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 titulares.
11. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

9. DE LA AUTORIZACIÓN

9.1. Autorización para tratamiento de datos

Los obligados a cumplir esta política deberán obtener de parte del titular su autorización previa, expresa e informada para recolectar y tratar sus datos personales. Esta obligación no es necesaria cuando se trate de datos de naturaleza pública.

Para obtener la autorización se deberá seguir las siguientes instrucciones:

En primer lugar, antes de que la persona autorice es necesario informarle de forma clara y expresa lo siguiente:



1. El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo;
2. El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes;
3. Los derechos que le asisten como titular previstos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012;
4. La identificación, dirección física o electrónica de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S.

En segundo lugar, obtendrá el consentimiento del titular a través de cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tal como la página web, formularios, formatos, actividades, concursos, presenciales o en redes sociales, PQR, mensajes de datos o Apps.

Se deberá dejar prueba del cumplimiento de la obligación de informar y del consentimiento.

La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del Titular del Dato que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el Tratamiento de su información. Dicha (s) conducta (s) debe (n) ser muy clara (s) de manera que no admita (n) duda o equivocación sobre la voluntad de autorizar el tratamiento.

9.2. Autorización para tratamiento de datos sensibles

Cuando se trate de la recolección de datos sensibles se deben cumplir los siguientes requisitos:

1. La autorización debe ser explícita;
2. Se debe informar al Titular que no está obligado a autorizar el Tratamiento de dicha información;
3. Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que

serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo.

9.3. Autorización de tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes (NNA)

Cuando se trate de la recolección y tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se deben cumplir los siguientes requisitos:

1. La autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para representar los NNA. El representante de los NNA deberá garantizarles el derecho a ser escuchados y valorar su opinión del tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de los NNA para entender el asunto.
2. Se debe informar que es facultativo responder preguntas sobre datos de los NNA.

10. TRANSFERENCIA NACIONAL O INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. podrá realizar la transferencia de datos a otros Responsables del Tratamiento cuando así esté autorizado por el Titular de la información o por la ley o por un mandato administrativo o judicial.

11. TRANSMISIONES INTERNACIONALES Y NACIONALES DE DATOS A ENCARGADOS

SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. podrá enviar o transmitir datos a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia en los siguientes casos:

- Cuando cuente con autorización de titular.
- Cuando sin contar con la autorización exista entre el Responsable y el encargado un contrato de Transmisión de datos.



12. PROCEDIMIENTOS PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS

Los procedimientos para que los titulares de los datos puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información o revocar la autorización se encuentran en el Manual de procedimiento de atención de PQRS dispuesto por la compañía y adjunto a esta política de tratamiento de la información.

13. PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DANIELA ESCALONA ROMERO – Abogada, es la persona y dependencia encargada de la función de protección de datos la cual se puede contactar a través de email colombia@seguritech.com.

14. VIDEO VIGILANCIA

SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. utiliza diversos medios de video vigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de sus instalaciones u oficinas.

SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. informa sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión de anuncios de video vigilancia en sitios visibles.

La información recolectada se utilizará para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones, el cumplimiento de disposiciones legales y el cumplimiento de disposiciones contractuales. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad y organización.

15. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR DE LA PRESENTE POLÍTICA Y PERÍODO DE



VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS

Esta política fue aprobada luego de la expedición de la Ley 1581 de 2012 y modificada para incorporar algunos aspectos que establece el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 1 razón por la cual entrará en vigor a partir del 1 de junio de 2020.

La vigencia de la base de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del tratamiento teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 2.2.2.25.2.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 2 .

16. DATOS DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón social: SEGURITECH COLOMBIA S.A.S.
Dirección: Carrera 44 No. 20B - 17 de Bogotá Colombia
Correo Electrónico: colombia@seguritech.com
Teléfono: en Bogotá (57-1) 390-4110
Página web: www.seguritech.com

17. AJUSTES A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN (PTI)

Con miras a mantener la vigencia de la PTI, SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. puede ajustar y modificar la PTI, indicando la fecha de la actualización en la página web o mediante el empleo de otros medios, como mensajes de datos, materiales físicos en los puntos de venta etc.

18. HISTÓRICO DE CAMBIOS.

Ver	Fecha	Descripción del cambio
.		
00	01-06-2020	Creación de documento.

19. CUADRO DE APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó	Autorizó
Fecha: 1 junio 2020	Fecha: 1 junio 2020	Fecha: 1 junio 2020	Fecha: 1 junio 2020

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 2
2. ALCANCE 2
3. MARCO NORMATIVO 2
4. DEFINICIONES 3
5. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQRS 5
6. SISTEMAS DE INFORMACIÓN 6
7. PRINCIPIOS 6
8. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQRS 6
9. RESPUESTA DE SOLICITUDES CON RECHAZO DEL DERECHO DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA POR CLASIFICACIÓN O RESERVA 9
10. PETICIONES VERBALES 9
11. HISTÓRICO DE CAMBIOS 9
12. CUADRO DE APROBACIÓN 9

1. **OBJETIVO**

El presente manual pretende ser un instrumento que describa las actividades y mecanismos para la adecuada recepción, registro y atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones PQRS, presentadas de manera escrita o verbal con ocasión al ejercicio del Derechos al Habeas Data (art. 15, Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013) y Derecho de Petición (art. 23, Ley 1755 de 2015) por cualquier persona natural o jurídica ante los canales de atención al ciudadano establecidos por SEGURITECH COLOMBIA S.A.S.

2. **ALCANCE**

El presente Manual de Procedimiento de Atención de PQRS está dirigido a los trabajadores que hacen parte del Área Administrativa quienes deben ejercer su función de observar el procedimiento acá establecido, con el fin de brindar la atención y respuestas con la diligencia y eficacia debida y a todas las personas naturales o jurídicas sobre las que la compañía realice el tratamiento de datos personales. Rige para las actividades que van desde la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones PQRS hasta el cierre, además de la adopción de acciones correctivas, preventivas y de mejora a que dé lugar.

3. MARCO NORMATIVO

SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. desarrolla el presente manual en atención a la normatividad vigente y con ajuste a:

- Constitución Política de 1991 – Art. 15, Art. 23
- Ley 1266 de 2008 “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 1480 de 2011 “Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”
- Decreto 735 de 2013 “Por el cual se reglamenta la efectividad de la garantía prevista en los artículos 7º y siguientes de la Ley 1480 de 2011.”
- Decreto 1377 de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo



Contencioso Administrativo.”

4. DEFINICIONES

Anónimo: Manifestación escrita, verbal, telefónica o virtual sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad que se manifiestan agravios o amenazas a trabajadores de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S.

Canal Escrito: Medio por el cual se pueden presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones PQRS de manera directa: SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. dispone del correo electrónico colombia@seguritech.com o dirigido a la Sede Principal Carrera 44 No. 20B- 17, Puente Aranda, Bogotá, Colombia.

Canal Presencial: Espacio físico donde se presta servicio o se entrega información. Lugar donde se reciben las peticiones que se formulan por medio escrito o peticiones verbales de manera presencial. SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. atiende su solicitud en la Sede Principal Carrera 44 No. 20B-17, Puente Aranda, Bogotá, Colombia.

Canal Telefónico: Medio de contacto a través del cual se puede obtener información acerca de trámites y servicios, y recepcionar las peticiones que se formulan de manera verbal no presencial. SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. dispone de la línea 390-4110 en Bogotá, Colombia.

Canal Virtual: Corresponde a la atención directa brindada a través de medios electrónicos como al correo electrónico colombia@seguritech.com donde se pueden presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones PQRS de manera escrita no presencial.

Canal: Medio por el cual SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. atiende las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones PQRS presentadas de



conformidad con el Manual de Procedimiento de Atención de PQRS

Denuncia: Mecanismo a través del cual una persona natural o jurídica pone en conocimiento cualquier irregularidad o falta cometida por los empleados de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S.

Derecho de Petición: De conformidad con el Artículo 23 de la Constitución Política se entiende por Derecho de Petición, el que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Adicionalmente el legislador reglamentó el derecho de petición mediante la Ley 1755 de 2015 mediante el derecho de petición se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos, el cual puede ser interpuesto por cualquier persona ante organizaciones e instituciones privadas como lo es SEGURITECH COLOMBIA S.A.S.

Felicitación: Manifestaciones de agradecimiento o satisfacción por los trámites y/o servicios ofrecidos por SEGURITECH COLOMBIA S.A.S.

Manual: Documento que recopila los aspectos esenciales y procedimentales sobre una materia, que a su vez sirve de guía a quienes eleven una PQRS y a los trabajadores de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. sobre el manejo de un procedimiento.

Petición de consulta: Solicitud que realiza una persona natural o jurídica de manera verbal o escrita, con el fin que se le brinde información acerca de sus datos e información que repose en SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. En materia de Protección de Datos Personales, según el contenido de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, estas podrán ser llevadas a cabo por los Titulares de la Información o sus causahabientes, quienes cuentan con el derecho de consultar la información personal que repose en cualquier base de datos. SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. en calidad de Responsable del Tratamiento, tiene el deber de suministrar a estos toda la información contenida en sus bases de información y que esté vinculada con el Titular Consultante.



Petición de Documentos: Solicitud que realiza una persona natural o jurídica de manera verbal o escrita con el fin de obtener mediante medios magnéticos, digitales, electrónicos, o fotocopia documentos que reposen en SEGURITECH COLOMBIA S.A.S.

Petición de Información: Solicitud que realiza una persona natural o jurídica ya sea de manera verbal o escrita y que tiene por finalidad el ser informado de un asunto en concreto o trámite en específico. La respuesta por parte de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. debe tener en cuenta la reglamentación en materia de reserva legal.

Petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Mediante la petición se podrá requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.

Peticionario: Persona natural o jurídica que formula las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones PQRS.

PQRS: Abreviatura de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones.

Protocolo de atención: Secuencia detallada y técnica de un proceso de actuación que contempla un conjunto de reglas las cuales facilitan la prestación de un servicio de atención al usuario por parte de los trabajadores de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S.

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios empleados de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S.

Quejas o peticiones anónimas: Queja o petición que realiza una persona sin identificarse, si bien no existe la obligación de dar respuesta, se informará y dará traslado de la solicitud al área competente, con la finalidad de que se tomen las medidas a que haya lugar en aras de cesar o evitar la continuación de alguna falla, si es del caso.



Reclamo: Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución referente a la indebida prestación de servicios o falta de atención a una solicitud por parte de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. En materia de Protección de Datos Personales, según lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Titular de la Información o sus causahabientes podrán acudir ante SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. cuando consideren 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 citada ley.

SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. en calidad de Responsable del Tratamiento, está en deber de atender el reclamo en los términos previstos por la ley.

Sugerencias: Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio prestado.

Trámite: Paso que, junto con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQRS

Hará parte integral y complementaria al presente manual de procedimientos de atención de PQRS los siguientes documentos:

- Política de Tratamiento de la Información.
- Aviso de privacidad

6. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- CANALES DE ATENCIÓN

CANAL	UBICACIÓN	TRATAMIENTO	RESPONSABLE
CANAL DE VOZ	57 + 1 + 390-4110	Informar, atender, canalizar y resolver	Atención al ciudadano
CORREO VIRTUAL	colombia@seguritech.com	Informar, atender, canalizar y resolver	Atención al ciudadano
CORRESPONDENCIA FÍSICA	Carrera 44 No. 20B - 17 Bogotá - Colombia	Informar, atender, canalizar y resolver	Atención al ciudadano

7. PRINCIPIOS

La gestión de respuesta y atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones PQRS, se regirá por los siguientes principios:

- Eficacia: El encargado de brindar atención de PQRS velará por dar respuesta efectiva a cada una de las solicitudes que realicen los usuarios por cualquiera de los canales dispuestos por SEGURITECH COLOMBIA S.A.S.

- Eficiencia y Celeridad: El encargado de brindar atención de PQRS utilizará racionalmente los diferentes recursos dispuestos por SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. para atender las solicitudes que presenten los usuarios en el menor tiempo posible.
- Especialidad: El encargado de brindar atención de PQRS canalizará las solicitudes presentadas por los usuarios a las dependencias de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. que por especialidad sean responsables de la temática sobre la cual versa la solicitud del usuario.
- Multicanalidad: El encargado de brindar atención de PQRS atenderá las comunicaciones con los usuarios por cualquiera de los canales dispuestos por SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. para la atención al ciudadano.

8. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQRS

MODALIDADES DE PETICIÓN	DESCRIPCIÓN	TÉRMINOS DE RESPUESTA	DESISTIMIENTO
Petición de documentos	Aquellas que buscan recibir de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. copia de uno o más documentos que se encuentren en su poder o custodia	Máximo 10 días hábiles siguientes a su recepción	

<p>Peticiones de información</p>	<p>Aquellas consultas que buscan que SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. suministre información sobre documentos, trámites, servicios o asuntos que sean de conocimiento de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S.</p>	<p>Máximo 10 días hábiles siguientes a su recepción</p>	
----------------------------------	---	--	--

<p>Peticiones de consulta</p>	<p>Aquellas solicitudes que se presentan a SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. para que brinde información acerca de sus datos e información que repose en SEGURITECH COLOMBIA S.A.S. En materia de Protección de Datos Personales, los Titulares de la Información o sus causahabientes, quienes cuentan con el derecho de consultar la información personal que repose en cualquier base de datos.</p>	<p>Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.</p> <p>Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.</p> <p>Si la solicitud resulta incompleta, se requerirá al interesado</p>	<p>Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la consulta</p>
-------------------------------	---	---	---

		dentro de los cinco (5) días siguientes para que subsane las faltas	
Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas	Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo por parte de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S.	Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, ésta se deberá devolver al peticionario para que la corrija o aclare dentro de los 10 días siguientes a su recepción	En caso de no corregirse o aclararse la petición por parte del peticionario, se archivará la petición.
Quejas	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios trabajadores de SEGURITECH	Máximo 15 días hábiles siguientes a su recepción	

	COLOMBIA S.A.S.		
Reclamos	Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución referente a una prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	Máximo 15 días hábiles siguientes a su recepción.	

<p>Reclamos relacionados con el ejercicio del derecho de Habeas Data</p>	<p>Aquellas en las que el peticionario en su calidad de titular de la información o causahabiente del mismo solicite actualizar o rectificar informaciones que se hayan recogido sobre él 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.</p>	<p>Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.</p> <p>Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.</p> <p>Si la solicitud resulta incompleta, se requerirá al interesado</p>	<p>Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.</p>
--	---	--	---

		dentro de los cinco (5) días siguientes para que subsane las fallas.	
Sugerencias	Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de SEGURITECH COLOMBIA S.A.S.	Máximo 15 días hábiles siguientes a su recepción.	
Denuncias	Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar con el objeto de que se establezcan responsabilidades y se	Máximo 15 días hábiles siguientes a su recepción	

	ponga en conocimiento de las autoridades competentes		
Felicitaciones	ManIFESTACIONES de agradecimiento o satisfacción por los productos y/o servicios recibidos por SEGURITECH COLOMBIA S.A.S.	Máximo 15 días hábiles siguientes a su recepción	

9. RESPUESTA DE SOLICITUDES CON RECHAZO DEL DERECHO DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA POR CLASIFICACIÓN O RESERVA

Cuando en una petición se rechace el derecho de acceso a la información pública por clasificación o reserva, en razón al artículo 32 de la ley 1755 de 2015, la respuesta al usuario deberá contener:

- El fundamento constitucional o legal (indicando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo) donde se establece dicha información como clasificada.
- El tiempo por el cual se extiende la clasificación o reserva contado a partir de la fecha de generación de la información.
- La determinación del daño presente, probable y específico que causaría la divulgación de la información pública y la relación de las razones y las pruebas, en caso de que existan, que acrediten la amenaza del daño.

10. PETICIONES VERBALES

El Área Jurídica resolverá las peticiones que se formulen verbalmente por parte de los usuarios de forma presencial o a través de los múltiples canales de atención al usuario.

En los casos en que el trabajador no pueda dar respuesta inmediata a la solicitud del usuario, se procederá a tomar el caso y, se dará respuesta dentro de los términos de ley a través de los medios establecidos por la misma.

11. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Ver	Fecha	Descripción del cambio
00	1 junio 2020	Creación de documento

12. CUADRO DE APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó	Autorizó
Fecha: 1 junio 2020	Fecha: 1 junio 2020	Fecha: 1 junio 2020	Fecha: 1 junio 2020

Aviso de Privacidad - SEGURITECH SUCURSAL

El presente Aviso de Privacidad (en adelante el "Aviso") establece los términos y condiciones en virtud de los cuales Seguritech Privada S.A. de C.V. Sucursal Colombia, identificada con No. 901- 138.282-2, y con domicilio en la Carrera 44 No. 20B-17 de la Ciudad de Bogotá, realizará el tratamiento de sus datos personales.

1. TRATAMIENTO Y FINALIDAD

El tratamiento que realizará Seguritech Privada S.A. de C.V. Sucursal Colombia con la información será el siguiente:

La recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y en general todo el tratamiento que pueda derivarse con base en las siguientes finalidades:



- Adelantar los trámites y servicios de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información

elevados ante Seguritech Privada S.A. de C.V. Sucursal Colombia

- Dar a conocer los servicios ofrecidos por Seguritech Privada S.A. de C.V. Sucursal Colombia
- Participar en eventos organizados por Seguritech Privada S.A. de C.V. Sucursal Colombia
- Invitar a eventos de participación ciudadana.
- Evaluar la calidad de los servicios de Seguritech Privada S.A. de C.V. Sucursal Colombia
- Para fines estadísticos de Seguritech Privada S.A. de C.V. Sucursal Colombia

2. DERECHOS DEL TITULAR

Como titular de información tiene derecho a:

- (i) Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- (ii) Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- (iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- (v) Sólo en los casos que sea procedente, a suprimir los datos o revocar la autorización otorgada para su tratamiento.



3. MECANISMOS PARA CONOCER LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

Si requiere mayor información para conocer nuestra política de tratamiento de datos personales y los cambios sustanciales que se produzcan en ella, la encontrará publicada en el siguiente enlace

www.seguritech.com en el cual podrá llevar a cabo la consulta de su interés.

Si desea presentar una consulta, reclamo o petición de información relacionada con la protección de

datos personales puede ingresar al sitio web de Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia

www.seguritech.com en la opción Atención al Ciudadano – Contáctenos o comunicarse a la línea 39041 10 o en la Sede Principal, Carrera 44 No. 20B-17. Bogotá, Colombia o, en la dirección de correo electrónico: colombia@seguritech.com

POLITICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN - SEGURITECH SUCURSAL

TABLA DE CONTENIDO

1. CONSIDERACIONES GENERALES 3
2. OBLIGATORIEDAD 3
3. DEFINICIONES 3
4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 5
 - 4.1. Principios relacionados con la recolección de datos personales 5
 - 4.2. Principios relacionados con el uso de datos personales 5
 - 4.3. Principios relacionados con la calidad de la información 6
 - 4.4. Principios relacionados con la protección, el acceso y circulación de datos personales 6
5. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y FINALIDAD
6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS 8



7. DEBERES DE Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia CUANDO OBRA COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 9

7.1. Deberes de Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia respecto del titular del dato 9

7.2. Deberes de Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia respecto de la calidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales. 9

7.3. Deberes de Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia cuando realiza el tratamiento a través de un Encargado 9

7.4. Deberes de Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio 10

8. DEBERES DE Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia CUANDO OBRA COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 10

9. DE LA AUTORIZACIÓN 10

9.1. Autorización para tratamiento de datos 10

9.2. Autorización para tratamiento de datos sensibles 11

9.3. Autorización de tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes (NNA) 11

10. TRANSFERENCIA NACIONAL O INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES 11

11. TRANSMISIONES INTERNACIONALES Y NACIONALES DE DATOS A ENCARGADOS 11

12. PROCEDIMIENTOS PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS 12

13. PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES 12

14. VIDEO VIGILANCIA 12

15. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR DE LA PRESENTE POLÍTICA Y PERÍODO DE VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS 12

16. DATOS DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO 12

17. AJUSTES A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN (PTI) 13

18. HISTÓRICO DE CAMBIOS 13

19. CUADRO DE APROBACIÓN 13



1. CONSIDERACIONES GENERALES

El artículo 15 de la Constitución de la República de Colombia consagra el derecho de cualquier persona de conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ella en banco de datos o archivos de entidades públicas o privadas.

Igualmente, ordena a quienes tienen datos personales de terceros respetar los derechos y garantía previstos en la Constitución cuando se recolecta, trata y circula esa clase de información.

Asimismo, en equilibrio, justicia y equidad al citado artículo 15, el artículo 20 de la Constitución de la República de Colombia consagra el derecho de cualquier persona, Responsable o Encargado, de recibir información veraz e imparcial.

Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia está comprometido con el cumplimiento de la regulación en materia de protección de datos personales y con el respeto de los derechos de los titulares de la información. Por eso, adopta la siguiente Política de Tratamiento de la Información de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre el tratamiento de datos personales y de obligatorio cumplimiento por parte de la empresa, sus administradores, empleados y funcionarios.

2. OBLIGATORIEDAD

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia, sus administradores, empleados en Colombia, los contratistas y terceros que obran en nombre de Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia

Todos los empleados de Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones.

3. DEFINICIONES

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento. Esta puede ser escrita, verbal o mediante conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que el titular otorgó autorización

Consulta: solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa sobre ella en bases de datos o archivos.

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

Estos datos se clasifican en sensibles, públicos, privados y semiprivados.

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)

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, registros públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva, los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Son públicos los datos personales existentes en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio (Artículo 26 del C.Co.).



Asimismo, son datos públicos, los que, en virtud de una decisión del titular o de un mandato legal, se encuentren en archivos de libre acceso y consulta.

Estos datos pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna y sin importar si hacen alusión a información general, privada o personal.

Dato personal privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio.

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, como, entre otros, 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.

Encargado del tratamiento: persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable del tratamiento.

Reclamo: solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o cuando adviertan que existe un presunto incumplimiento del régimen de protección de datos, según el artículo Art. 15 de la Ley 1581 de 2012.

Requisito de procedibilidad: El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, lo anterior según el artículo Art. 16 de la Ley 1581 de 2012.

Titular del dato: Es la persona natural a que se refiere la información.



Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como, entre otros, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.

Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

Transferencia: La 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

4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales debe realizarse respetando las normas generales y especiales sobre la materia y con el objeto de desarrollar actividades permitidas por la ley.

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios:

4.1. Principios relacionados con la recolección de datos personales

Principio de libertad: Salvo norma legal en contrario, la recolección de los datos sólo puede ejercerse con la autorización previa, expresa e informada del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin el previo consentimiento del titular, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.



Se deberá informar al titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no podrán recopilarse datos sin la clara especificación acerca de la finalidad de los mismos.

El principio de libertad debe observarse tanto para el caso de los datos que se recolectan a través de formatos como los que hacen parte de los anexos o documentos que entregan los titulares de los datos a Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia

Principio de limitación de la recolección: Sólo deben recolectarse los datos personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del tratamiento. En consecuencia, debe hacerse todo lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de datos personales al mínimo necesario. Es decir, los datos deberán ser: (i) adecuados, (ii) pertinentes y (iii) acordes con las finalidades para las cuales fue previsto su tratamiento.

4.2. Principios relacionados con el uso de datos personales

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. Se deberá informar al titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no podrán recopilarse datos sin una finalidad específica.

Principio de temporalidad: Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Para determinar el término del tratamiento se considerarán las normas aplicables a cada finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la



información.

4.3. Principios relacionados con la calidad de la información

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. Se deberán adoptar medidas razonables para asegurar que los datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia lo determine, serán actualizados, rectificados o suprimidos cuando sea procedente.

4.4. Principios relacionados con la protección, el acceso y circulación de datos personales

Principio de seguridad: Cada persona vinculada con Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia deberá cumplir las medidas técnicas, humanas y administrativas que establezca la entidad para otorgar seguridad a los datos personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de transparencia: en el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Principio de acceso restringido: Sólo se permitirá acceso a los datos personales a las siguientes personas:

- Al titular del dato
- A las personas autorizadas por el titular del dato
- A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del titular del dato.

Principio de circulación restringida: Sólo se puede enviar o suministrar los datos



personales a las siguientes personas:

- Al titular del dato
- A las personas autorizadas por el titular del dato
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial

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.

5. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y FINALIDAD

Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia realizará el tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, entre otros) de los datos personales de acuerdo con las condiciones establecidas por el titular, la ley o las entidades públicas para cumplir en especial las actividades propias de su objeto social como pueden ser la contratación, ejecución y comercialización de los bienes y servicios de Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia

El tratamiento de los datos personales se podrá realizar a través de medios físicos, automatizados o digitales de acuerdo con el tipo y forma de recolección de la información personal. Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia también podrá tratar los datos personales, entre otros, para los siguientes fines:

Ejercer su derecho de conocer de manera suficiente al Titular de los datos con quien se propone entablar relaciones, prestar servicios, y valorar el riesgo presente o futuro de las mismas relaciones y servicios. Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y pos contractual con Seguritech



Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia, respecto de cualquiera de los productos o servicios ofrecidos por Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia que haya o no adquirido, o respecto de cualquier relación comercial subyacente que tenga con ella, así como para dar cumplimiento a la ley colombiana o extranjera y a las órdenes de autoridades judiciales o administrativas;

Realizar actividades de mercadeo, ventas y promocionales, telemarketing (mercadeo telefónico), servicio al cliente, actividades de activación de marca, premios y promociones, directamente o a través de terceros derivados de alianzas comerciales o de cualquier vínculo.

Implementar estrategias de relacionamiento con clientes, proveedores, accionistas y otros terceros con los cuales la Empresa tenga relaciones contractuales o legales.

Realizar invitaciones a eventos, mejorar productos y servicios u ofertar nuevos productos, y todas aquellas actividades asociadas a la relación comercial o vínculo existente con Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia, o aquel que llegare a tener.

Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), y efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios de Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia o empresas vinculadas y los aliados comerciales de Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia;

Dar a conocer, transferir y/o transmitir datos personales dentro y fuera del país a las compañías matrices, filiales o subsidiarias de Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia o a terceros como consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera, o para implementar servicios de computación en la nube.

Los datos que se recolecten o almacenen sobre los empleados de SEGURITECH PRIVADA S.A. de C.V. SUCURSAL COLOMBIA mediante el diligenciamiento de formatos, vía telefónica, o con la entrega de documentos (hojas de vida, anexos) serán tratados para todo lo relacionado con cuestiones laborales de orden legal o



contractual. En virtud de lo anterior, Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia utilizará los datos personales para los siguientes fines: (1) dar cumplimiento a las leyes como, entre otras, de derecho laboral, seguridad social, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar (Sistema Integral de Seguridad Social) e impuestos; (2) cumplir las instrucciones de las autoridades judiciales y administrativas competentes; (3) implementar las políticas y estrategias laborales y organizacionales. Estas finalidades aplicarán para los datos que se recolecten o almacenen sobre los empleados de Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia mediante el diligenciamiento de formatos, vía telefónica, o con la entrega de documentos (hojas de vida, anexos) serán tratados para todo lo relacionado con cuestiones laborales de orden legal o contractual.

Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar la información suministrada por los titulares de datos. Verificar, corroborar, comprobar, validar, investigar o comparar la información suministrada por los titulares de datos, con cualquier información de que disponga legítimamente, como relaciones comerciales. Acceder, consultar, comparar y evaluar toda la información que sobre el Titular se encuentre almacenada en las bases de datos de cualquier central de riesgo crediticio, financiero, de antecedentes judiciales o de seguridad, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera, o cualquier base de datos comercial o de servicios, que permita establecer de manera integral e histórica completa, el comportamiento que como deudor, usuario, cliente, garante, endosante, afiliado, beneficiario, suscriptor, contribuyente y/o como titular de servicios financieros, comerciales o de cualquier otra índole.

Para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia, y podrán ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso, respecto de los datos (i) recolectados directamente en los puntos de seguridad, (ii) tomados de los documentos que suministran las personas al personal de seguridad y (iii) obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia, éstos se utilizarán para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal



Colombia y podrán ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso.

Conocer, almacenar y procesar toda la información suministrada por los titulares de datos en una o varias bases de datos, en el formato que estime más conveniente.

Realizar todas las gestiones de orden tributario, contable, fiscal y de facturación.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

Los titulares de la información tienen derecho a:

1. Acceder, Rectificar, Cancelar, Oponerse;
2. Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a la información del titular del dato;
3. Obtener copia de la autorización;
4. Informar sobre el uso que Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia ha dado a los datos personales del titular;
5. Dar trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la ley y en la presente política;
6. Acceder a la solicitud de revocatoria de la autorización y/o supresión del dato personal cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento por parte de Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia se ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 o a la

Constitución;

El Titular también podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato, cuando no exista un deber legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la base de datos o archivo del Responsable o Encargado.



La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos del Responsable o Encargado.

Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el Titular podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos.

7. DEBERES DE Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia CUANDO OBRA COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Todos los obligados a cumplir esta política deben tener presente que Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal

Colombia está obligado a cumplir deberes impuestos por la ley. Por ende, deben obrar de tal forma que cumplan las siguientes obligaciones:

7.1. Deberes de Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia respecto del titular del dato

1. 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
2. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
3. Informar de manera clara y suficiente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
4. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos personales
5. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política;



7.2. Deberes de Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia respecto de la calidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales.

1. Observar los principios de veracidad o calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en esta política
2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
3. Actualizar la información cuando sea necesario;
4. Rectificar los datos personales cuando sea procedente.

7.3. Deberes de Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia cuando realiza el tratamiento a través de un Encargado

1. Suministrar al Encargado del Tratamiento únicamente los datos personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
2. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
3. Comunicar 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;
4. Informar de manera oportuna al Encargado del Tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes
5. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
6. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;



7.4. Deberes de Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio

1. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

8. DEBERES DE Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia CUANDO OBRA COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Si Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del Tratamiento) deberá cumplir los siguientes deberes:

1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
3. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
4. Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
5. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política.
6. Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se establece en la presente política.
7. 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.
8. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y



Comercio.

9. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto.
10. 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 titulares.
11. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

9. DE LA AUTORIZACIÓN

9.1. Autorización para tratamiento de datos

Los obligados a cumplir esta política deberán obtener de parte del titular su autorización previa, expresa e informada para recolectar y tratar sus datos personales. Esta obligación no es necesaria cuando se trate de datos de naturaleza pública.

Para obtener la autorización se deberá seguir las siguientes instrucciones:

En primer lugar, antes de que la persona autorice es necesario informarle de forma clara y expresa lo siguiente:

1. El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo;
2. El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes;
3. Los derechos que le asisten como titular previstos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012;
4. La identificación, dirección física o electrónica de Seguritech Privada S.A. de

C.V. - Sucursal Colombia

En segundo lugar, obtendrá el consentimiento del titular a través de cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tal como la página web, formularios, formatos, actividades, concursos, presenciales o en redes sociales, PQR, mensajes de datos o Apps.

Se deberá dejar prueba del cumplimiento de la obligación de informar y del consentimiento.

La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del Titular del Dato que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el Tratamiento de su información. Dicha (s) conducta (s) debe (n) ser muy clara (s) de manera que no admita (n) duda o equivocación sobre la voluntad de autorizar el tratamiento.

9.2. Autorización para tratamiento de datos sensibles

Cuando se trate de la recolección de datos sensibles se deben cumplir los siguientes requisitos:

1. La autorización debe ser explícita;
2. Se debe informar al Titular que no está obligado a autorizar el Tratamiento de dicha información;
3. Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo.

9.3. Autorización de tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes (NNA)

Cuando se trate de la recolección y tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se deben cumplir los siguientes requisitos:



1. La autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para representar los NNA. El representante de los NNA deberá garantizarles el derecho a ser escuchados y valorar su opinión del tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de los NNA para entender el asunto.
2. Se debe informar que es facultativo responder preguntas sobre datos de los NNA.

10. TRANSFERENCIA NACIONAL O INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia podrá realizar la transferencia de datos a otros Responsables del Tratamiento cuando así esté autorizado por el Titular de la información o por la ley o por un mandato administrativo o judicial.

11. TRANSMISIONES INTERNACIONALES Y NACIONALES DE DATOS A ENCARGADOS

Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia podrá enviar o transmitir datos a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia en los siguientes casos:

- Cuando cuente con autorización de titular.
- Cuando sin contar con la autorización exista entre el Responsable y el encargado un contrato de Transmisión de datos.

12. PROCEDIMIENTOS PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS



Los procedimientos para que los titulares de los datos puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información o revocar la autorización se encuentran en el Manual de procedimiento de atención de PQRS dispuesto por la compañía y adjunto a esta política de tratamiento de la información.

13. PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DANIELA ESCALONA ROMERO – Abogada, es la persona y dependencia encargada de la función de protección de datos la cual se puede contactar a través de email colombia@seguritech.com.

14. VIDEO VIGILANCIA

Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia utiliza diversos medios de video vigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de sus instalaciones u oficinas. Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia informa sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión de anuncios de video vigilancia en sitios visibles.

La información recolectada se utilizará para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones, el cumplimiento de disposiciones legales y el cumplimiento de disposiciones contractuales. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad y organización.

15. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR DE LA PRESENTE POLÍTICA Y PERÍODO DE VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS



Esta política fue aprobada luego de la expedición de la Ley 1581 de 2012 y modificada para incorporar algunos aspectos que establece el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 1 razón por la cual entrará en vigor a partir del 1 junio de 2020.

La vigencia de la base de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del tratamiento teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 2.2.2.25.2.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 2 .

16. DATOS DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón social: Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia

Dirección: Carrera 44 No. 20B - 17 de Bogotá Colombia

1 Modificó el decreto 1377 del 27 de junio de 2013.

2 Modificó el artículo 11 del decreto 1377 de 2013.

Correo Electrónico: colombia@seguritech.com

Teléfono: en Bogotá (57-1) 390-4110

Página web: www.seguritech.com

17. AJUSTES A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN (PTI)

Con miras a mantener la vigencia de la PTI, Seguritech Privada S.A. de C.V. - Sucursal Colombia puede ajustar y modificar la PTI, indicando la fecha de la actualización en la página web o mediante el empleo de otros medios, como mensajes de datos, materiales físicos en los puntos de venta etc.

18. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Ver	Fecha	Descripción del cambio
00	1 junio 2020	Creación de documento

19. CUADRO DE APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó	Autorizó
Fecha: 1 junio 2020	Fecha: 1 junio 2020	Fecha: 1 junio 2020	Fecha: 1 junio 2020

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 2
2. ALCANCE 2
3. MARCO NORMATIVO 2
4. DEFINICIONES 3
5. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQRS 5
6. SISTEMAS DE INFORMACIÓN 5
7. PRINCIPIOS 6
8. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQRS 6
9. RESPUESTA DE SOLICITUDES CON RECHAZO DEL DERECHO DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA POR

CLASIFICACIÓN O RESERVA 8

10. PETICIONES VERBALES 9
11. HISTÓRICO DE CAMBIOS 9
12. CUADRO DE APROBACIÓN 9

1. **OBJETIVO**

El presente manual pretende ser un instrumento que describa las actividades y mecanismos para la adecuada recepción, registro y atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones PQRS, presentadas de manera escrita o verbal con ocasión al ejercicio del Derechos al Habeas Data (art. 15, Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013) y Derecho de Petición (art. 23, Ley 1755 de 2015) por cualquier persona natural o jurídica ante los canales de atención al ciudadano establecidos por SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA

2. ALCANCE

El presente Manual de Procedimiento de Atención de PQRS está dirigido a los trabajadores que hacen parte del Área Administrativa quienes deben ejercer su función de observar el procedimiento acá establecido, con el fin de brindar la atención y respuestas con la diligencia y eficacia debida y a todas las personas naturales o jurídicas sobre las que la compañía realice el tratamiento de datos personales. Rige para las actividades que van desde la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones PQRS hasta el cierre, además de la adopción de acciones correctivas, preventivas y de mejora a que dé lugar.

3. MARCO NORMATIVO

SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA desarrolla el presente manual en atención a la normatividad vigente y con ajuste a:

- Constitución Política de 1991 – Art. 15, Art. 23
- Ley 1266 de 2008 “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 1480 de 2011 “Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”
- Decreto 735 de 2013 “Por el cual se reglamenta la efectividad de la garantía prevista en los artículos 7º y siguientes de la Ley 1480 de 2011.”
- Decreto 1377 de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo



Contencioso Administrativo.”

4. DEFINICIONES

Anónimo: Manifestación escrita, verbal, telefónica o virtual sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad que se manifiestan agravios o amenazas a trabajadores de SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA

Canal Escrito: Medio por el cual se pueden presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones PQRS de manera directa: SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA dispone del correo electrónico colombia@seguritech.com o dirigido a la Sede Principal Carrera 44 No. 20B-17, Puente Aranda, Bogotá, Colombia.

Canal Presencial: Espacio físico donde se presta servicio o se entrega información. Lugar donde se reciben las peticiones que se formulan por medio escrito o peticiones verbales de manera presencial. SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA atiende su solicitud en la Sede Principal Carrera 44 No. 20B-17, Puente Aranda, Bogotá, Colombia.

Canal Telefónico: Medio de contacto a través del cual se puede obtener información acerca de trámites y servicios, y recibir las peticiones que se formulan de manera verbal no presencial. SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA dispone de la línea 390-4110 en Bogotá, Colombia.



Canal Virtual: Corresponde a la atención directa brindada a través de medios electrónicos como al correo electronico.colombia@seguritech.com donde se pueden presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones PQRS de manera escrita no presencial.

Canal: Medio por el cual SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA atiende las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones PQRS presentadas de conformidad con el Manual de Procedimiento de Atención de PQRS

Denuncia: Mecanismo a través del cual una persona natural o jurídica pone en conocimiento cualquier irregularidad o falta cometida por los empleados de SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA

Derecho de Petición: De conformidad con el Artículo 23 de la Constitución Política se entiende por Derecho de Petición, el que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Adicionalmente el legislador reglamentó el derecho de petición mediante la Ley 1755 de 2015 mediante el derecho de petición se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos, el cual puede ser interpuesto por cualquier persona ante organizaciones e instituciones privadas como lo es SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA

Felicitación: Manifestaciones de agradecimiento o satisfacción por los trámites y/o



servicios ofrecidos por
SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA

Manual: Documento que recopila los aspectos esenciales y procedimentales sobre una materia, que a su vez sirve de guía a quienes eleven una PQRS y a los trabajadores de SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA sobre el manejo de un procedimiento.

Petición de consulta: Solicitud que realiza una persona natural o jurídica de manera verbal o escrita, con el fin que se le brinde información acerca de sus datos e información que repose en SEGURITECH S.A. DE C.V.

- SUCURSAL COLOMBIA En materia de Protección de Datos Personales, según el contenido de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, estas podrán ser llevadas a cabo por los Titulares de la Información o sus causahabientes, quienes cuentan con el derecho de consultar la información personal que repose en cualquier base de datos. SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA en calidad de Responsable del Tratamiento, tiene el deber de suministrar a estos toda la información contenida en sus bases de información y que esté vinculada con el Titular Consultante.

Petición de Documentos: Solicitud que realiza una persona natural o jurídica de manera verbal o escrita con el fin de obtener mediante medios magnéticos, digitales, electrónicos, o fotocopia documentos que reposen en SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA

Petición de Información: Solicitud que realiza una persona natural o jurídica ya sea de manera verbal o



escrita y que tiene por finalidad el ser informado de un asunto en concreto o trámite en específico. La respuesta por parte de SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA debe tener en cuenta la reglamentación en materia de reserva legal.

Petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Mediante la petición se podrá requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.
Peticionario: Persona natural o jurídica que formula las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones PQRS.

PQRS: Abreviatura de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones.

Protocolo de atención: Secuencia detallada y técnica de un proceso de actuación que contempla un conjunto de reglas las cuales facilitan la prestación de un servicio de atención al usuario por parte de los trabajadores de SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios empleados de SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA

Quejas o peticiones anónimas: Queja o petición que realiza una persona sin identificarse, si bien no existe la obligación de dar respuesta, se informará y dará traslado de la solicitud al área competente, con la finalidad



de que se tomen las medidas a que haya lugar en aras de cesar o evitar la continuación de alguna falla, si es del caso.

Reclamo: Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución referente a la indebida prestación de servicios o falta de atención a una solicitud por parte de SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA En materia de Protección de Datos Personales, según lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Titular de la Información o sus causahabientes podrán acudir ante SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA cuando consideren 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 citada ley. SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA en calidad de Responsable del Tratamiento, está en deber de atender el reclamo en los términos previstos por la ley.

Sugerencias: Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio prestado.

Trámite: Paso que, junto con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQRS



Hará parte integral y complementaria al presente manual de procedimientos de atención de PQRS los siguientes documentos:

- Política de Tratamiento de la Información.
- Aviso de privacidad

6. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- CANALES DE ATENCIÓN

CANAL UBICACIÓN TRATAMIENTO RESPONSABLE

CANAL DE VOZ 57 + 1 + 390-41 10 Informar, atender, canalizar y resolver

Atención al ciudadano

CORREO VIRTUAL colombia@seguritech.com

Informar, atender,
canalizar y resolver

Atención al ciudadano

CORRESPONDENCIA
FÍSICA

Carrera 44 No. 20B - 17
Bogotá - Colombia

Informar, atender,
canalizar y resolver

Atención al ciudadano

7. PRINCIPIOS

La gestión de respuesta y atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o

felicitaciones PQRS, se regirá por los siguientes principios:

- Eficacia: El encargado de brindar atención de PQRS velará por dar respuesta efectiva a cada una

de las solicitudes que realicen los usuarios por cualquiera de los canales dispuestos por

SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA

- Eficiencia y Celeridad: El encargado de brindar atención de PQRS utilizará racionalmente los

diferentes recursos dispuestos por SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA para

atender las solicitudes que presenten los usuarios en el menor tiempo posible.

- Especialidad: El encargado de brindar atención de PQRS canalizará las solicitudes presentadas

por los usuarios a las dependencias de SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA

que por especialidad sean responsables de la temática sobre la cual versa la solicitud del usuario.

- Multicanalidad: El encargado de brindar atención de PQRS atenderá las comunicaciones con los

usuarios por cualquiera de los canales dispuestos por SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL

COLOMBIA para la atención al ciudadano.

8. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQRS

MODALIDADES DE PETICIÓN	DESCRIPCIÓN	TÉRMINOS DE RESPUESTA	DESISTIMIENTO
Petición de documentos	Aquellas que buscan recibir de SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA copia de uno o más documentos que se encuentren en su poder o custodia	Máximo 10 días hábiles siguientes a su recepción	
Peticiónes de información	Aquellas consultas que buscan que SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA suministre información sobre documentos, trámites, servicios o asuntos que sean de conocimiento de SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA	Máximo 10 días hábiles siguientes a su recepción	

<p>Peticiones de consulta</p>	<p>Aquellas solicitudes que se presentan a SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA para que brinde información acerca de sus datos e información que repose en SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA</p> <p>En materia de Protección de Datos Personales, los Titulares de la Información o sus causahabientes, quienes cuentan con el derecho de consultar la información personal que repose en cualquier base de datos.</p>	<p>Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.</p> <p>Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.</p> <p>Si la solicitud resulta incompleta, se requerirá al interesado</p>	<p>Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la consulta</p>
-------------------------------	--	---	---

		dentro de los cinco (5) días siguientes para que subsane las faltas	
Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas	Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo por parte de SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA	Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, ésta se deberá devolver al peticionario para que la corrija o aclare dentro de los 10 días siguientes a su recepción	En caso de no corregirse o aclararse la petición por parte del peticionario, se archivará la petición.
Quejas	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios trabajadores de SEGURITECH S.A. DE	Máximo 15 días hábiles siguientes a su recepción	

	C.V. - SUCURSAL COLOMBIA		
Reclamos	Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución referente a una prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	Máximo 15 días hábiles siguientes a su recepción.	

<p>Reclamos relacionados con el ejercicio del derecho de Habeas Data</p>	<p>Aquellas en las que el peticionario en su calidad de titular de la información o causahabiente del mismo solicite actualizar o rectificar informaciones que se hayan recogido sobre él 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.</p>	<p>Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.</p> <p>Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.</p> <p>Si la solicitud resulta incompleta, se requerirá al interesado</p>	<p>Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.</p>
--	---	--	---

		dentro de los cinco (5) días siguientes para que subsane las fallas.	
Sugerencias	Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA	Máximo 15 días hábiles siguientes a su recepción.	
Denuncias	Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar con el objeto de que se establezcan responsabilidades y se ponga en	Máximo 15 días hábiles siguientes a su recepción	

	conocimiento de las autoridades competentes		
Felicitaciones	Manifestaciones de agradecimiento o satisfacción por los productos y/o servicios recibidos por SEGURITECH S.A. DE C.V. - SUCURSAL COLOMBIA	Máximo 15 días hábiles siguientes a su recepción	

9. RESPUESTA DE SOLICITUDES CON RECHAZO DEL DERECHO DE ACCESO A INFORMACIÓN

PÚBLICA POR CLASIFICACIÓN O RESERVA

Cuando en una petición se rechace el derecho de acceso a la información pública por clasificación o reserva, en razón al artículo 32 de la ley 1755 de 2015, la respuesta al usuario deberá contener:

- El fundamento constitucional o legal (indicando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo) donde se establece dicha información como clasificada.
- El tiempo por el cual se extiende la clasificación o reserva contado a partir de la fecha de generación de la información.
- La determinación del daño presente, probable y específico que causaría la divulgación de la información pública y la relación de las razones y las pruebas, en



caso de que existan, que acrediten la amenaza del daño.

10. PETICIONES VERBALES

El Área Jurídica resolverá las peticiones que se formulen verbalmente por parte de los usuarios de forma presencial o a través de los múltiples canales de atención al usuario.

En los casos en que el trabajador no pueda dar respuesta inmediata a la solicitud del usuario, se procederá a tomar el caso y, se dará respuesta dentro de los términos de ley a través de los medios establecidos por la misma.

11. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Ver	Fecha	Descripción del cambio
00	1 junio 2020	Creación de documento

12. CUADRO DE APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó	Autorizó
Fecha: 1 junio 2020	Fecha: 1 junio 2020	Fecha: 1 junio 2020	Fecha: 1 junio 2020