	PROCESO : DIRECCIÓN		PO-DR-01-01	
	POLITICA		Fecha:	6/06/2022
	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión:	02
			Clasificación:	Público
			Página:	1 de 17

RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A., identificado con el NIT. 890.501.734-7, con domicilio principal en la dirección AV. 6 No. 10-54 Centro – Cúcuta (Norte de Santander), Colombia, quien en adelante se denominará la Empresa y actuará, como responsable del tratamiento y reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos personales de sus clientes, usuarios, colaboradores, proveedores, accionistas, aliados y en general de todos sus grupos de interés respecto de los cuales ejerce tratamiento de información personal, por lo que en cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales, adoptó la presente Política para el Tratamiento de Datos Personales.

1. OBJETIVO

Con el fin de dar cumplimiento a la Constitución Política de Colombia, a la ley 1581 del 2012 y a sus decretos reglamentarios, la presente Política para el Tratamiento de Datos Personales tiene como propósito informar a todos los Titulares de la información personal recolectada, almacenada y tratada por **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.**, la finalidad del tratamiento de sus datos, el responsable del tratamiento de sus datos, los derechos que le asisten a los titulares de los datos personales, los canales de comunicación dispuestos a los titulares por **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** para la atención de las solicitudes, consulta y/o reclamos relacionados con sus datos personales el proceso que deben seguir en caso de requerir ejercer sus derechos como titular de los datos personales tratados.


2. NORMATIVA APLICABLE

En concordancia con la normatividad, se listan las principales normas vigentes en Colombia, sin perjuicio de las demás que existan o llegaren a existir en materia de protección de datos personales, con cuyo cumplimiento **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** está plenamente comprometido y que han sido tomadas en cuenta para efectos del desarrollo de la presente Política y el Sistema Integral de Gestión de Datos Personales de **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.**

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012 Disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto 1377 de 2013 Reglamenta parcialmente la 1581 de 2012.
- Decreto 886 de 2014 Reglamenta el registro nacional de bases de datos.
- Decreto 1074 de 2015 Decreto Único Reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo.

3. EXCLUSIONES

Conforme a lo establecido en el Artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, establece los **Casos en que no es necesaria la autorización**; la autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

	PROCESO : DIRECCIÓN		PO-DR-01-01	
	POLITICA		Fecha:	6/06/2022
	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión:	02
			Clasificación:	Público
			Página:	2 de 17

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- b) Datos de naturaleza pública;
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

4. ALCANCE

En esta Política se describen los lineamientos que se llevarán a cabo para el tratamiento de los datos personales de los titulares de la información, conforme a la autorización otorgada por los mismos y tomará en cuenta las finalidades expresamente informadas.

RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A. como responsable del tratamiento velará por la seguridad y calidad en el tratamiento de la información, y el cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la normativa vigente referente a la protección de datos personales, y en especial lo establecido en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y las demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o complementen.

5. PARTES INTERESADAS

La presente política, está dirigida a nuestros clientes, usuarios, colaboradores, proveedores, aliados y en general todos grupos de interés sobre los cuales **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** realiza tratamiento de información personal.


6. DEFINICIONES

Autorización: Es el consentimiento previo, expreso e informado del titular de la información para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

Aviso de privacidad: Es la comunicación verbal o escrita que tiene como fin el informar al titular de los datos sobre la política de protección de datos de **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.**

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento.

Calidad del dato: El dato personal sometido a tratamiento deberá ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de datos personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** deberá abstenerse de someterlo a Tratamiento, o solicitar a su Titular la

	PROCESO : DIRECCIÓN		PO-DR-01-01	
	POLITICA		Fecha:	6/06/2022
	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión:	02
			Clasificación:	Público
			Página:	3 de 17

completitud o corrección de la información.

Cliente (a): Persona que de forma regular compra o adquiere los bienes y/o servicios que ofrece la empresa.

Confidencialidad: Elemento de seguridad de la información que permite establecer quienes y bajo qué circunstancias se puede acceder a la misma.

Colaborador Responsable: Es la persona que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales, bajo la orientación y lineamientos de la Junta directiva.

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


Dato Público: Dato que la ley o la Constitución determina como tal, así como todos aquellos que no sean semiprivados o privados, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Dato Privado: Es aquel dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular de la información.

Dato Semiprivado: Es aquel 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 es el caso de datos financieros, crediticios o actividades comerciales.

Dato Sensible: Es el dato que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

Derecho de los niños, niñas y adolescentes: En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Sólo podrán tratarse aquellos datos que sean de naturaleza pública.

	PROCESO : DIRECCIÓN		PO-DR-01-01	
	POLITICA		Fecha:	6/06/2022
	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión:	02
			Clasificación:	Público
			Página:	4 de 17

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento. **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** actúa como encargado del tratamiento de datos personales en los casos, en los que por si misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

Información digital: Toda aquella información que es almacenada o transmitida por medios electrónicos y digitales como el correo electrónico u otros sistemas de información.

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos. **SUPER SERVICIO DEL VALLE S.A.** actúa como responsable del tratamiento de datos personales frente a todos los datos personales sobre los cuales decida directamente, en cumplimiento de las funciones propias reconocidas legalmente.

Titular: Persona natural cuyos datos personales son objeto de Tratamiento. Para **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** serán titulares de la información los clientes, usuarios, colaboradores, proveedores, aliados, accionistas, visitantes, nuestros grupos de interés y cualquier otra persona natural cuyos datos sean objeto de tratamiento por **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** , ya sea directa o indirectamente.

Transferencia de datos: Tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento.

Transmisión de Datos: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos, con el objeto de que un encargado realice tratamiento por cuenta del responsable.


Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Usuario (a): Persona que utiliza un producto o servicio de forma habitual.

7. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES


RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A. se compromete con los titulares de la información a tratar sus datos personales, de conformidad con los siguientes principios:

- **Principio de legalidad:** En materia de tratamiento de datos: **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** es consciente de que el tratamiento al que se refiere la Ley 1581 de 2012 es una actividad reglada, que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

	PROCESO : DIRECCIÓN		PO-DR-01-01	
	POLITICA		Fecha:	6/06/2022
	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión:	02
			Clasificación:	Público
			Página:	5 de 17

- **Principio de finalidad:** RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A. tratará los datos con una finalidad legítima, de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual será informada al titular.
- **Principio de libertad:** RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A. tratará los datos sólo con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin autorización previa o en ausencia de mandato legal o judicial.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información que sea objeto de tratamiento debe ser veraz, completa, actualizada, comprobable y comprensible. En RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A. está prohibido el tratamiento de datos fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de transparencia:** RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A. conoce que los titulares de la información tienen derecho a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de los datos que le conciernan.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento está sujeto a los límites derivados de la naturaleza de los datos personales, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la Ley. Con excepción de la información pública, RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A. no pondrá a disposición los datos personales en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo si el acceso es técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la Ley 1581 de 2012.
- **Principio de seguridad:** RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A. manejará la información sujeta a tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012 con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley 1581 de 2012 y en los términos de esta.

Al utilizar nuestros servicios usted como cliente y/o usuario autoriza el tratamiento de los datos aportados de manera **previa, libre, expresa e informada** a RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A. para recolectar, almacenar, usar, procesar, compartir, transmitir y/o transferir los mismos, los cuales podrán ser utilizados en el momento que la empresa lo requiera con la finalidad de **identificación, enrolamiento y autenticación para realizar las actividades relacionadas con nuestros productos y servicios, así como para implementar**

	PROCESO : DIRECCIÓN		PO-DR-01-01	
	POLITICA		Fecha:	6/06/2022
	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión:	02
			Clasificación:	Público
			Página:	6 de 17

estrategias de fidelización, perfilamiento comercial, análisis de características demográficas, elaborar encuestas de satisfacción, entrevistas de opinión y demás relacionadas en nuestra **Política de Tratamiento de Datos** que podrá ser consultada en la página: <https://redserviciosnortesantander.co/>

Recuerde que según lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos regulatorios vigentes, usted como titular de sus datos personales, incluidos los sensibles, tiene **derecho** a: **conocer, actualizar, rectificar, suprimir, revocar** la autorización de tratamiento de sus datos personales, **solicitar prueba de la autorización otorgada** para su tratamiento y Presentar ante la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)**, quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012; recuerde que son facultativas las preguntas que versen sobre **datos personales sensibles** o sobre **datos de los niños, niñas y adolescentes**.

8. AUTORIZACIONES, TRATAMIENTO Y FINALIDAD


RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A. solicitará la autorización de manera que el titular de la información otorgue su consentimiento previo, expreso e informado del tratamiento al cual son sujetos sus datos personales, para lo cual entregará al titular el formato de conocimiento correspondiente, que hace parte de la presente política.

El consentimiento del titular se podrá obtener por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tales como, comunicación escrita, verbal, virtual o por conductas inequívocas.

En virtud de su naturaleza y objeto social y conforme a la autorización que otorgan los titulares de la información aceptan que es la **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** quien recibe, recolecta, registra, conserva, almacena, modifica, reporta, consulta, entrega, transmite, transfiere, comparte y elimina su información personal, así mismo se permite entre otras el tratamiento de la información para las siguientes finalidades: ofrecer y suministrar información de los productos y servicios, así como consultar, reportar y actualizar sus datos ante entidades públicas o administrativas de control; actualizar las relaciones contractuales vigentes y dar cumplimiento a las obligaciones pactadas.

RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A. conservará prueba de dichas autorizaciones de manera adecuada, velando y respetando los principios de privacidad y confidencialidad de la información.

Así mismo, en **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** cuando se trate de información que se relacione con los siguientes tipos de datos, se tendrán las siguientes consideraciones especiales:

	PROCESO : DIRECCIÓN		PO-DR-01-01	
	POLITICA		Fecha:	6/06/2022
	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión:	02
			Clasificación:	Público
			Página:	7 de 17

a. Datos sensibles

Para el tratamiento de datos sensibles, **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** se informa al titular de los datos lo siguiente:

- Para el tratamiento de este tipo de información el titular no está obligado a dar su autorización o consentimiento.
- Se informará de forma explícita y previa qué tipo de datos sensibles serán solicitados.
- Se comunicará el tratamiento y la finalidad que se le dará a los datos sensibles.
- La autorización de los datos sensibles será previa, expresa y clara.


b. Derechos de niños, niñas y adolescentes

RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A. se asegurará que el tratamiento de este tipo de datos se realice de conformidad con los lineamientos y/o limitaciones legales existentes en garantía de los **derechos de menores de edad**. En este sentido, se protegerá su carácter especial y velará por el respeto de sus derechos fundamentales, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 5, 6 y 7 de la Ley 1581 de 2012, y en los artículos 6 y 12 del Decreto 1377 de 2013, y demás normas que los modifiquen o adicionen.

Para efectos de cumplir lo anterior, **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** actuará de conformidad con lo siguiente:

- Se solicitará autorización del representante legal, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto, a efectos de realizar el tratamiento de sus datos personales.
- Se informará el carácter facultativo de responder preguntas acerca de los datos de los menores de edad.
- Se informará de forma explícita y previa cuáles son los datos objeto de tratamiento y la finalidad de este.

RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A. informa que, de conformidad con el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, la autorización del titular no será necesaria cuando se trate de: (1) información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, (2) datos de naturaleza pública, (3) casos de urgencia médica o sanitaria, (4) tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos, y (5) datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

	PROCESO : DIRECCIÓN		PO-DR-01-01	
	POLITICA		Fecha:	6/06/2022
	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión:	02
			Clasificación:	Público
			Página:	8 de 17


c. Finalidades:

Aspirantes y colaboradores

- Evaluación y gestión del ingreso y proceso de vinculación del aspirante.
- Dar cumplimiento a las obligaciones y derechos derivados de su actividad como empleador, y a las actividades propias de su objeto social principal y conexo, las cuales pueden ser realizadas directamente o con el apoyo de terceros con los que se compartirá su información para los fines relacionados con el objeto del contrato.
- Compartir sus datos personales con las autoridades (judiciales o administrativas) nacionales o extranjeras cuando la solicitud se base en razones legales, procesales, y/o tributarias.
- Acceso y autorización de los beneficios establecidos por el empleador, según los requisitos definidos en cada caso.
- Consulta de sus datos en las listas internas de control, en cumplimiento de las normas nacionales y políticas internas asociadas al LA/FT/FPADM, así como el cumplimiento con estándares de ética e integridad establecidos por la empresa.
- Para entregar su información a los fondos de empleados y otras entidades a los cuales ha autorizado para conocer la misma.
- Tratándose de excolaboradores, la empresa almacenará, aun después de finalizado el contrato de trabajo, la información necesaria para cumplir con las obligaciones que puedan derivarse en virtud de la relación laboral que existió conforme a la legislación colombiana, o en virtud de los servicios que en virtud de la relación puedan llegar a prestarse, al igual que, proporcionar las certificaciones laborales que sean solicitadas por el excolaborador o por terceros frente a quienes aquel adelante un proceso de selección.
- Utilizar datos sensibles previa autorización del titular, para el desarrollo de campañas comerciales, piezas publicitarias y/o de mercadeo, participación en eventos o actividades empresariales y/o de bienestar, publicación en canales internos y/o externos o medios impresos, digitales y o publicitarios.

Proveedores, contratistas, colocadores, arrendadores y aliados

- La información solicitada al proveedor o aliado podrá incluir información de la persona natural o jurídica según corresponda. Así mismo, es posible que se solicite información de los empleados del proveedor o aliado que se encuentren dedicados a cumplir alguna función o relación con la empresa que por la labor desempeñada requieran acceso a las instalaciones, a los aplicativos y/o sistemas u otros de la organización.
- Realizar el proceso de vinculación del proveedor o aliado con la empresa, generando el desarrollo de los procedimientos internos, los cuales son de relacionamiento, contables, financieros, comerciales, logísticos, entre otros.
- Administrar y verificar antecedentes comerciales, reputacionales y los riesgos asociados al LA/FT/FPADM, así como para detectar y/o prevenir el fraude, corrupción y otras actividades


	PROCESO : DIRECCIÓN		PO-DR-01-01	
	POLITICA		Fecha:	6/06/2022
	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión:	02
			Clasificación:	Público
			Página:	9 de 17

ilegales, por parte del proveedor o sus empleados en relación con la operación de la empresa.

- Gestionar y fortalecer las relaciones contractuales con el proveedor o aliado, permitiendo un mayor control en las obligaciones asumidas por las partes.
- Revisar y evaluar los resultados del proveedor o aliado, con el fin de fortalecer los procesos de contratación dentro de la empresa.
- Ofrecer y prestar productos o servicios a través de cualquier medio o canal de acuerdo con el perfil del proveedor o aliado, y de acuerdo con los avances tecnológicos.
- Efectuar análisis e investigaciones comerciales, estadísticas, de riesgos y de mercado a partir de los resultados del proveedor o aliado.
- Dar cumplimiento a las obligaciones y derechos derivados de las actividades propias de su objeto social principal y conexas, las cuales pueden ser realizadas directamente o con el apoyo de terceros con los que se compartirá su información para los fines relacionados con el objeto del contrato.

Clientes y/o usuarios

- Consulta de sus datos en las listas internas de control, en cumplimiento de las normas nacionales y políticas internas asociadas al LA/FT/FPADM, así como el cumplimiento con estándares de ética e integridad establecidos por la empresa.
- Realizar todas las gestiones necesarias tendientes a confirmar y actualizar la información del cliente.
- Validar y verificar la identidad del cliente para el ofrecimiento y administración de productos y servicios, así mismo para compartir la información con diversos aliados de la empresa.
- Establecer una relación contractual, así como mantener y terminar una relación contractual.
- Ofrecer y prestar productos o servicios a través de cualquier medio o canal de acuerdo con el perfil del cliente y los avances tecnológicos.
- Recibir información por parte de la empresa respecto a campañas comerciales actuales y futuras, promoción de productos y servicios tanto propios como de terceros, y demás comunicaciones necesarias para mantener comunicado y enterado al cliente mediante: llamada telefónica, mensaje de texto o instantánea, correo electrónico, páginas web de redes sociales, entre otros.
- Realizar una adecuada prestación y administración de los servicios postales, juegos de azar, recaudos, pagos de convenios.
- Suministrar información comercial, legal, de productos, de seguridad, de servicio o de cualquier otra índole.
- Conocer la ubicación y datos de contacto del cliente para efectos de notificaciones con fines de seguridad, cumplimiento del servicio prestado, ofrecimiento de beneficios y ofertas comerciales.

	PROCESO : DIRECCIÓN		PO-DR-01-01	
	POLITICA		Fecha:	6/06/2022
	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión:	02
			Clasificación:	Público
			Página:	10 de 17


- Efectuar análisis e investigaciones comerciales, estadísticas, de riesgos y de mercado, incluyendo contactar al cliente para estos fines.
- Conocer el estado de las operaciones (activas, pasivas o de cualquier naturaleza) o las que en el futuro llegue a celebrar el cliente con cualquier entidad aliada de la empresa, consultor, operador de información, administrador de bases de datos o cualquier otra entidad similar que en un futuro se establezca y que tenga por objeto cualquiera de las anteriores actividades.
- Prevenir los riesgos asociados al LA/FT/FPADM, así como detectar el fraude, corrupción, y otras actividades ilegales.
- Realizar, validar, autorizar, verificar transacciones o fines comerciales, incluyendo, cuando sea requerido, la consulta y reproducción de datos sensibles tales como la huella digital, imagen o voz, entre otros.
- Realizar encuestas de satisfacción concerniente a los servicios prestados por la empresa.
- Atender las PQR's y emitir respuesta al respecto a través de los datos de contacto de la persona designada para tal fin.
- Conservar un registro fotográfico y/o fílmico, del visitante a las instalaciones de la compañía, para poder identificar al mismo ante cualquier revisión o investigación que sea necesaria.
- Contar con evidencia o soporte de las llamadas telefónicas de cualquier solicitud realizada por el cliente empresarial como soporte de protección de los datos personales de su cliente final y solicitudes de PQRS.

Accionistas

- Realizar las actividades de administración integral del libro de registro de accionistas.
- Brindar la información relacionada con trámites, quejas y solicitudes de los accionistas.
- Dar acceso a la información a las autoridades judiciales o administrativas que soliciten dichos datos en ejercicio de sus funciones.
- Administrar los riesgos asociados a LA/FT/FPADM y de corrupción.
- El cumplimiento de las actividades y fines necesarios de la relación emisor – accionistas.

Acceso a edificios, vigilancia y seguridad de las instalaciones

- Contar con información de cada uno de los empleados, y de los visitantes que ingresen a los edificios o demás instalaciones de la empresa.
- Controlar e identificar el acceso a las sedes administrativas.
- Mantener la seguridad y control de accesos a las sedes, puntos de atención y otras instalaciones.
- La empresa informa a todos los titulares que los datos recolectados directamente en los puntos de seguridad de las sedes, puntos de atención y otras instalaciones, que sean suministrados en formatos del personal de seguridad, y los datos obtenidos de las

	PROCESO : DIRECCIÓN		PO-DR-01-01	
	POLITICA		Fecha:	6/06/2022
	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión:	02
			Clasificación:	Público
			Página:	11 de 17

videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de la empresa, se utilizan con fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones.

9. DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS


Los datos personales estarán sujetos a tratamiento por **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** durante el término contractual en el que el titular de la información tenga contrato o relación, más los términos que establezca la Ley, en función del objeto social y las obligaciones contractuales de la empresa.

10. DERECHOS DEL TITULAR

Los titulares de la información que es objeto de tratamiento por **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** podrán:

- Conocer, actualizar, rectificar, suprimir o revocar sus datos personales y ser informados del tratamiento que **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** realiza sobre los datos personales.
- Presentar solicitudes y reclamos relacionados con la regulación vigente en materia de Protección de Datos Personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Solicitar revocatoria de la autorización y/o supresión de un dato personal en el caso de determinarse que **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** presenta una conducta contraria a la regulación vigente. La solicitud de supresión o revocatoria no procederá cuando los titulares tengan el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos de **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.**
- Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de los niños, niñas y adolescentes.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que hiciere sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.**
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la presente política.

En concordancia con el Art. 20 del Decreto 1377 de 2013, el ejercicio de los derechos anteriormente mencionados podrá ejercerse por las siguientes personas:


	PROCESO : DIRECCIÓN		PO-DR-01-01	
	POLITICA		Fecha:	6/06/2022
	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión:	02
			Clasificación:	Público
			Página:	12 de 17

- Por el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento. Por los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.
- Los derechos de los menores de edad se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

11. DEBERES DE RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.

RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A. como responsable de los datos personales almacenados en sus bases de datos, se compromete a:

- Garantizar al titular el pleno y efectivo ejercicio de sus derechos.
- Solicitar y conservar copia de la autorización otorgada por el titular o prueba de ésta.
- Informar al titular sobre las finalidades de la recolección, los usos de sus datos personales y sus derechos en razón a la autorización otorgada.
- Conservar la información en condiciones de seguridad para prevenir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.
- Garantizar que la información suministrada a terceros o encargados del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información que tenga algún tercero o encargado, respecto de todas las novedades en relación con los datos suministrados y adoptar las medidas necesarias para que la información esté actualizada.
- Rectificar la información cuando tome conocimiento de que es incorrecta.
- Velar por que los terceros y/o encargados del tratamiento de la información personal de la cual es responsable **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** cuenten con medidas y políticas efectivas para garantizar el adecuado tratamiento de dicha información. Asimismo, les exigirá el compromiso de acogerse y dar aplicación a lo previsto en la presente Política de Tratamiento Datos Personales y demás lineamientos establecidos por **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** o certificar que sus políticas internas recogen cuando menos las disposiciones aquí previstas. En caso de no ser posible la emisión de la certificación, **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** deberá corroborar que las políticas internas de los terceros y/o encargados recogen criterios de seguridad y/o privacidad equivalentes o superiores a los aquí previstos. En este sentido, los terceros y/o encargados deberán adoptar las medidas y condiciones de seguridad y privacidad para los datos personales, que sean compartidos con estos, cuando menos al mismo nivel de protección adoptado por **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.**

	PROCESO : DIRECCIÓN		PO-DR-01-01	
	POLITICA		Fecha:	6/06/2022
	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión:	02
			Clasificación:	Público
			Página:	13 de 17

- Darle trámite a las consultas y reclamos formulados de conformidad con lo previsto en la presente Política y en la ley.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.

12. ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Los titulares de la información cuando requieran realizar alguna consulta, queja o reclamo podrán hacer uso de:

a. Consultas

Los titulares o cualquier otra persona que pueda tener un interés legítimo podrán solicitar que se les informe sobre los datos personales del titular que se encuentren almacenados en cualquier base de datos de **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.**

De acuerdo con lo anterior, **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** garantizará el derecho de consulta, dándole a conocer la información personal vinculada al titular.


Las consultas que versen sobre temas de acceso a la información, constancias de la autorización otorgada por el titular, usos y finalidades de la información personal, o cualquier otra consulta relacionada con la información personal entregada por parte del titular, deberán presentarse por medio de los canales habilitados por **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.**

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta.

Cuando no sea posible atender la consulta dentro del término previsto, se informará al interesado, señalando los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la consulta, la cual no superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.

b. Reclamos

Corrección, actualización, supresión y revocatoria. Los titulares o cualquier otra persona con un interés legítimo, que considere que la información contenida en alguna de las bases de datos de **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** deba ser objeto de corrección, actualización o supresión o que adviertan un posible incumplimiento de los deberes establecidos en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, podrán presentar un reclamo siguiendo con los requisitos del artículo 15 de la misma Ley.

	PROCESO : DIRECCIÓN		PO-DR-01-01	
	POLITICA		Fecha:	6/06/2022
	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión:	02
			Clasificación:	Público
			Página:	14 de 17

c. Requisitos para presentar un reclamo


- Identificación del titular o de quien está presentando la reclamación, señalando su nombre y número de identificación.
- Describir el motivo del reclamo de forma clara y expresa, donde se establezcan los hechos que originaron el mismo, presentando los documentos que pretenda hacer valer.
- Acreditar el interés legítimo con el que actúa quien presenta el reclamo y adjuntar, en caso de ser necesarios, los soportes correspondientes.
- Señalar el teléfono, la dirección física o electrónica a la que se deba notificar y remitirse la respuesta de la solicitud.
- En todo caso, si el reclamo está incompleto se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de este para que subsane las fallas. Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** entenderá que ha desistido del reclamo.
- Cuando **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** no sea la entidad competente para resolver el reclamo presentado, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles, y se informará de dicha situación al interesado.
- En el caso que el reclamo sea recibido completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esta leyenda permanecerá hasta que el reclamo sea resuelto y se ajustará de acuerdo con los procedimientos internos.

Ahora bien, el término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Los titulares o cualquier otra persona con un interés legítimo podrán presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, pero sólo una vez hayan agotado el trámite de consulta o reclamo ante **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** como responsable y/o cualquier encargado, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

d. Supresión de la información

En caso de solicitar la supresión de toda o parte de su información personal deberá tener en cuenta que **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** analizará el requerimiento realizado. Sin embargo, no procederá la supresión de la información en caso de que el titular

	PROCESO : DIRECCIÓN		PO-DR-01-01	
	POLITICA		Fecha:	6/06/2022
	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión:	02
			Clasificación:	Público
			Página:	15 de 17

tenga algún deber legal o contractual de permanecer en la base de datos que administra **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.**

e. Revocatoria de la autorización

En caso de solicitar la revocatoria de la autorización de sus datos personales, **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** analizará el requerimiento realizado y comunicará al titular si esta revocatoria procede.

No obstante, no procederá la revocatoria de la autorización en caso de que el titular tenga algún deber legal o contractual de permanecer en la base de datos que administra **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.**

Las consultas y reclamaciones presentadas se tramitarán de acuerdo con los procesos y procedimientos internos.


f. Canales de atención de consultas, quejas y reclamos

RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A. tiene habilitado para los titulares de los datos personales los siguientes canales de atención para el ejercicio de sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y/o suprimir, su información personal.

- a) **Sedes:** los titulares de la información pueden acercarse a cualquiera de las sucursales de **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** ubicadas en los municipios del Norte del Valle y presentar su solicitud dentro de los términos establecidos por la ley o en su oficina principal ubicada en la **AV. 6 No. 10-54** Centro, Cúcuta, Norte de Santander, Colombia.
- b) **Línea telefónica:** para realizar una reclamación acerca del manejo de datos personales los titulares de la información pueden comunicarse a los siguientes números habilitados para orientación así:
 - **Celular:** 316 351 46 92
- c) **Correo electrónico:** los titulares de la información pueden enviar un mensaje al correo electrónico protecciondedatos@supergirosnortesantander.co y presentar su solicitud dentro de los términos establecidos por la ley.
- d) **Página web:** En la página web oficial <https://redserviciosnortesantander.co/>

13. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES

Eventualmente **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** como responsable de la información personal almacenada en sus bases de datos y en desarrollo de las finalidades descritas en el presente documento, podrá realizar transferencia o transmisión de datos, verificando los niveles de los estándares de protección y seguridad del receptor de la información personal y suscribir contratos que garanticen la protección de los datos personales objeto de transferencia.

	PROCESO : DIRECCIÓN		PO-DR-01-01	
	POLITICA		Fecha:	6/06/2022
	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión:	02
			Clasificación:	Público
			Página:	16 de 17

14. RELACIONAMIENTO CON TERCEROS Y/O ENCARGADOS

En desarrollo de esta Política y las disposiciones internas para el manejo adecuado de datos personales, **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** velará porque los terceros con que se vincule o con los que establezca relaciones comerciales, laborales o alianzas, cumplan con el régimen de protección de datos personales.

Por lo anterior, **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** sin perjuicio de toda la documentación, modelos y medios previstos para la solicitud de la autorización para el tratamiento, los avisos de privacidad, registros y coberturas contractuales y/o legales, podrá solicitar a terceros y/o encargados información idónea y pertinente para verificar y observar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente política y en el régimen de protección de datos personales en Colombia.

En este sentido, **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** podrá solicitar a terceros y/o encargados que acrediten de manera previa, durante o de forma posterior a la relación que los vincule, el cumplimiento de los requisitos del régimen de protección de datos personales. De tal forma que se podrá solicitar una revisión y supervisión de forma eventual o periódica, del cumplimiento de los requisitos legales y/o contractuales, mediante evidencias o soportes de la gestión realizada, realizar visitas a las instalaciones del tercero, entre otras actividades que podrán coordinarse para validar el cumplimiento.


15. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS COMPLEMENTARIOS Y MODIFICACIONES DE LA PRESENTE POLÍTICA

En virtud, de la presente política, **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** podrá desarrollar políticas sobre aspectos específicos, así como lineamientos, directrices y circulares orientados a su implementación, siempre que sean consistentes con el marco normativo y esta política.

Esta política puede ser modificada en cualquier momento con el objeto de adaptarla a nuevas prácticas que se desarrollen o a novedades legislativas o jurisprudenciales en la materia. Cualquier actualización se pondrá a disposición de los titulares de la información personal en la página web <https://redserviciosnortesantander.co/> o en cualquier otro medio que se considere pertinente, indicando la fecha de entrada en vigor de la correspondiente modificación o actualización, según sea el caso.




16. VIGENCIA

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales se encuentra vigente y será aplicada por **RED DE SERVICIOS DE NORTE DE SANTANDER S.A.** y sus encargados, en cumplimiento a lo establecido en el decreto 1377 de 2013, hasta por el tiempo de la vigencia de la sociedad o la

	PROCESO : DIRECCIÓN		PO-DR-01-01	
	POLITICA		Fecha:	6/06/2022
	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión:	02
			Clasificación:	Público
			Página:	17 de 17

que la sustituya a cualquier título, el de su liquidación teniendo en cuenta siempre lo que la ley establezca.

CUADRO DE APROBACIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
<p>Lisbeth Lobo Leal.</p> <p>Nombre: Lisbeth Lobo Leal</p> <p>Cargo: Auxiliar SIG</p>		
<p>VoBo.</p>  <p>Nombre: Daniela Camacho</p> <p>Cargo: Oficial de cumplimiento</p>		

DOCUMENTO CONTROLADO