

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

SOLUCIONES JV SAS

NIT. 900483402-4

VERSIÓN 1.0

CAPÍTULO I	4
ASPECTOS GENERALES	4
1.1. INTRODUCCIÓN	4
1.2. NORMATIVIDAD	4
1.3. OBJETIVO	5
1.4. ALCANCE	5
1.5. DEFINICIONES	6
1.6. DATOS DE CONTACTO SOLUCIONES JV SAS	8
CAPÍTULO II	8
PRINCIPIOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	8
2.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD	8
2.2. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD	8
2.3. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA	8
2.4. PRINCIPIO DE SEGURIDAD	9
2.5. PRINCIPIO DE FINALIDAD	9
2.6. PRINCIPIO DE LIBERTAD	9
2.7. PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD	9
2.8. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA	9
2.9. PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD O CADUCIDAD	10
CAPÍTULO III	10
AUTORIZACIÓN, FINALIDADES Y DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	10
3.1. AUTORIZACIÓN	10
3.2. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS	10
3.2.1. CLIENTES	11
3.2.2. USUARIOS	11
3.2.3. EMPLEADOS	11
3.2.4. PROVEEDORES/ASESORES/CONSULTORES	12
3.2.5. ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS	13
3.3. DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS	13
CAPÍTULO IV	13
DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES	13

Formato Política de Tratamiento de Datos
Revisó Líder Financiero, Aseguramiento y Calidad
Aprobó Gerente General

Código SJV-GDOC-PT-001-V001
Versión 001
Fecha 11/03/2024

CAPÍTULO V	14
DEBERES DE SOLUCIONES JV EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO	14
SOLUCIONES JV EN CALIDAD DE RESPONSABLE	14
SOLUCIONES JV EN CALIDAD DE ENCARGADO	15
CAPÍTULO VI	16
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y QUEJAS	16
6.1. CONSULTAS	17
6.2. RECLAMOS	17
6.3. PROCEDIMIENTO	18
6.4. CANAL DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS	18
CAPÍTULO VII	19
NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO	19
CAPÍTULO VIII	20
MODIFICACIÓN Y VIGENCIA DE LA POLÍTICA	20
8.1. MODIFICACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS Y MANEJO DE INFORMACIÓN	20
8.2. VIGENCIA DE LAS POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	21

Formato Política de Tratamiento de Datos
Revisó Líder Financiero, Aseguramiento y Calidad
Aprobó Gerente General

Código SJV-GDOC-PT-001-V001
Versión 001
Fecha 11/03/2024

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 15 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos tanto de entidades públicas como privadas. Así mismo, y de acuerdo con la Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional, este derecho comprende otras facultades como las de autorizar el Tratamiento, incluir nuevos datos, excluirlos o suprimirlos de una base de datos o archivo. SOLUCIONES JV S.A.S (en adelante, SOLUCIONES JV), identificada con el NIT. 900.483.402 sociedad domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C., es una empresa que en desarrollo de su objeto social recolecta información personal. Por lo tanto, reconoce la seguridad, privacidad y confidencialidad de la información personal de sus clientes, empleados, proveedores, accionistas, aliados y todos los demás Titulares en que se ejerza el tratamiento de Datos Personales por parte de SOLUCIONES JV.

Por tal motivo, en cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales (Ley 1581 de 2012), SOLUCIONES JV adopta la presente Política de Tratamiento de Datos Personales (en adelante, la Política).

1.2. NORMATIVIDAD

Principales normas vigentes en Colombia en materia de protección de Datos Personales, con cuyo cumplimiento SOLUCIONES JV está plenamente comprometido y que han sido tomadas en cuenta para efectos del desarrollo de la presente Política:

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia
- Ley Estatutaria 1581 de 2012
- Decreto 1377 de 2013

Formato Política de Tratamiento de Datos
Revisó Líder Financiero, Aseguramiento y Calidad
Aprobó Gerente General

Código SJV-GDOC-PT-001-V001
Versión 001
Fecha 11/03/2024

· Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

La Ley 1581 de 2012 “Régimen General de Protección de Datos” establece el derecho de Hábeas Data, desarrollando los principios constitucionales bajo los cuales toda persona tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar la información personal que repose en bases de datos.

1.3. OBJETIVO

La presente Política tiene como objeto proteger el derecho constitucional que tienen todas las personas para conocer, actualizar, y rectificar la información que se haya recogido y almacenado en las distintas bases de datos de SOLUCIONES JV, y en virtud del cumplimiento de dicho derecho SOLUCIONES JV recolecta y da tratamiento a Datos Personales, cuando así haya sido autorizado previamente por su Titular, implementando, para tal efecto, las medidas de seguridad necesarias para proteger los Datos Personales. Así mismo, detalla los lineamientos que se tienen en cuenta con el fin de proteger los Datos Personales de los Titulares, las finalidades de tratamiento de la información, el área responsable de atender las quejas y reclamos, y los procedimientos que se deben agotar para conocer actualizar, rectificar y suprimir la información y los respectivos canales para que estos puedan ejercerlos.

1.4. ALCANCE

SOLUCIONES JV, como responsable, 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 normatividad vigente referente a la protección de datos personales y en especial a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y las demás disposiciones que lo modifiquen o lo complementen.

El tratamiento que se realice por parte de SOLUCIONES JV, se basará en la autorización otorgada por el Titular y tomará en cuenta las finalidades previa y expresamente informadas, durante la ejecución de sus actividades podrá efectuar el tratamiento de Datos Personales de forma conjunta con las entidades que pertenezcan o llegaren a pertenecer SOLUCIONES JV, o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor, cesionario, o cualquier otra, frente a los Titulares de la información.

Formato Política de Tratamiento de Datos
Revisó Líder Financiero, Aseguramiento y Calidad
Aprobó Gerente General

Código SJV-GDOC-PT-001-V001
Versión 001
Fecha 11/03/2024

Se entenderán que son parte de SOLUCIONES JV las entidades que pertenezcan o puedan llegar a pertenecer al equipo técnico de acuerdo con la ley, o las entidades en las cuales están, directa o indirectamente, tengan participación accionaria o sean asociados domiciliados en Colombia y/o exterior.

La presente política está dirigida a nuestros clientes y usuarios, empleados, proveedores, aliados, accionistas y, en general, a nuestro grupo de interés, sobre los cuales SOLUCIONES JV realiza tratamiento de información personal o sean susceptibles de ser conocidos por ésta en virtud de las relaciones comerciales desarrolladas con las demás entidades que hacen parte del equipo técnico al cual pertenece, de alianzas comerciales, de convenios o eventos publicitarios. En el primer caso SOLUCIONES JV actuará como Responsable; en los demás casos podría tener la calidad de Encargado o de Responsable, dependiendo de si los recibe de un tercero o si ella misma los recaba.

1.5. DEFINICIONES

Para el entendimiento y claridad de esta política por parte de los Titulares, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones de la Ley General y de la Ley especial:

a) Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

b) Aviso de privacidad: comunicación verbal o escrita generada por el Responsable dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

c) Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

d) Datos personales: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Formato Política de Tratamiento de Datos
Revisó Líder Financiero, Aseguramiento y Calidad
Aprobó Gerente General

Código SJV-GDOC-PT-001-V001
Versión 001
Fecha 11/03/2024

- e) Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueve intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- f) Encargado 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.
- g) 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.
- h) Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- i) Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- j) 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.
- k) Transmisión de datos:** Tratamiento de Datos personales que implica la comunicación de los mismo dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

1.6. DATOS DE CONTACTO SOLUCIONES JV SAS

El Responsable del tratamiento de las bases de datos objeto de esta política es SOLUCIONES JV y sus datos de contacto son los siguientes:

• **Nit:** 900.483.402

Formato Política de Tratamiento de Datos
Revisó Líder Financiero, Aseguramiento y Calidad
Aprobó Gerente General

Código SJV-GDOC-PT-001-V001
Versión 001
Fecha 11/03/2024

· **Domicilio:** Carrera 9 No.94 A-32 Bogotá, Colombia

CAPÍTULO II

PRINCIPIOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, SOLUCIONES JV se compromete a cumplir de manera armónica e integral los siguientes principios:

2.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD

El Tratamiento al que se refiere la Ley 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ellas y en las demás disposiciones que las desarrollen.

2.2. 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.

2.3. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA

El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales, de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular o por las personas previstas en la ley.

2.4. PRINCIPIO DE SEGURIDAD

La información sujeta a Tratamiento por el Responsable o Encargado del Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012 se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar

Formato Política de Tratamiento de Datos
Revisó Líder Financiero, Aseguramiento y Calidad
Aprobó Gerente General

Código SJV-GDOC-PT-001-V001
Versión 001
Fecha 11/03/2024

seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

2.5. PRINCIPIO DE FINALIDAD

El Tratamiento de los Datos Personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al Titular.

2.6. PRINCIPIO DE LIBERTAD

El Tratamiento de los Datos Personales sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

2.7. 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.

2.8. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

En el tratamiento de los Datos Personales se debe garantizar el derecho del Titular a obtener del Responsable o del Encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.

2.9. PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD O CADUCIDAD

El período de conservación de los Datos Personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.

CAPÍTULO III

AUTORIZACIÓN, FINALIDADES Y DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

3.1. AUTORIZACIÓN

SOLUCIONES JV solicitará la autorización de manera previa, expresa e informada a los Titulares para el tratamiento de sus Datos Personales, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta, verificación y trazabilidad posterior.

3.2. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

- Llevar a cabo los procesos administrativo, comercial, operativo y financiero establecidos por SOLUCIONES JV.
- Adelantar campañas de actualización de datos de información, campañas de mercadeo y servicios especiales.
- Atención de requerimientos de autoridades y suministrar información a entidades administrativas, judiciales y públicas autorizadas por la Ley.
- Para el envío de correspondencia, correos electrónicos, comunicados, boletines virtuales, invitaciones o contacto telefónico de sus diferentes productos, servicios, programas, actividades, y convenios.
- Mantenimiento por sí mismo o a través de un tercero, de las bases de datos.
- Atender Preguntas Quejas y Reclamos - PQRs.

3.2.1. CLIENTES

SOLUCIONES JV tratará los Datos Personales para los fines propios de los contratos de conformidad con lo previsto en el Código de Comercio y demás normas que regulen de manera específica la materia.

Formato Política de Tratamiento de Datos
Revisó Líder Financiero, Aseguramiento y Calidad
Aprobó Gerente General

Código SJV-GDOC-PT-001-V001
Versión 001
Fecha 11/03/2024

Las finalidades de tratamiento que SOLUCIONES JV aplicará para sus clientes son:

- Desarrollar los procesos que se requieran para la adecuada prestación de los productos y/o servicios contratados.
- Evaluar, mantener, mejorar y profundizar la relación contractual, incluyendo el envío de información de nuevos productos y/o servicios.
- Actualizar los datos suministrados con la información que se encuentre disponible en los Operadores de Información o cualquier otra persona, entidad u organización que maneje o administre bases de datos con los fines legalmente definidos para este tipo de entidades.
- Procesos de cobranza o facturación.

3.2.2. USUARIOS

A continuación, se detallan las finalidades de tratamiento que SOLUCIONES JV aplicará para tratar los Datos Personales de sus usuarios:

- Desarrollar los procesos que se requieran para la adecuada atención de quejas y reclamos.
- Compartir los datos proporcionados por el usuario, con los terceros que se requiera para atender las solicitudes presentadas.

3.2.3. EMPLEADOS

- Cumplir con las obligaciones legales en desarrollo del contrato laboral, seguridad social, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar (Sistema Integral de Seguridad Social) e impuestos, y desarrollar la relación precontractual, contractual y poscontractual.
- Selección de personal, administración de contrataciones, manejo de relaciones laborales y cumplimiento de las obligaciones derivadas de la misma, otorgamiento de beneficios a sus empleados por sí misma o a través de terceros, así como permitir el acceso de los empleados a los recursos informáticos o administrativos.

Formato Política de Tratamiento de Datos
Revisó Líder Financiero, Aseguramiento y Calidad
Aprobó Gerente General

Código SJV-GDOC-PT-001-V001
Versión 001
Fecha 11/03/2024

- Compartir los Datos Personales para ser informado o participar en las actividades de bienestar que desarrolla SOLUCIONES JV, directamente o a través de terceros, quienes deberán dar el mismo tratamiento y mantener total reserva sobre los mismos.
- Solicitar y acceder a los Datos Personales del empleado con el propósito de brindar capacitación en el desarrollo de las funciones que desempeña en SOLUCIONES JV.

3.2.4. PROVEEDORES/ASESORES/CONSULTORES

SOLUCIONES JV busca conocer y hacer seguimiento a la idoneidad financiera y al comportamiento comercial de sus proveedores, así como hacerlos partícipes de actividades y campañas que puedan resultar de su interés.

- Realizar todas las actividades necesarias para cumplir y desarrollar la relación contractual y/o servicio.
- Enviar publicidad e información comercial sobre los productos y servicios ofrecidos por SOLUCIONES JV, sus filiales y demás entidades pertenecientes al equipo técnico.
- La comparación de ofertas y estudios de mercado que requiera SOLUCIONES JV para la ejecución de las actividades propias de su objeto social.
- Recaudar información sobre facturación, despacho y recepción de mercancías.
- La evaluación de experiencia profesional, pagos, análisis financieros, revisión de políticas de comercio justo y cobros judiciales.

3.2.5. ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS

- Brindar la información relacionada con trámites, quejas y solicitudes de los accionistas.

3.3. DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Formato Política de Tratamiento de Datos
Revisó Líder Financiero, Aseguramiento y Calidad
Aprobó Gerente General

Código SJV-GDOC-PT-001-V001
Versión 001
Fecha 11/03/2024

Los datos personales estarán sujetos a tratamiento por SOLUCIONES JV durante el término contractual en el que el Titular de la información tenga el servicio, contrato o relación, más el término que establezca la ley, adicionalmente se conservarán de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad.

CAPÍTULO IV

DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

- Dirigirse a SOLUCIONES JV, a través de los canales establecidos en la presente Política con el fin de conocer, actualizar y rectificar los Datos Personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a SOLUCIONES JV salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera.
- Ser informado por SOLUCIONES JV, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por ésta, respecto del uso que esta le ha dado a sus Datos Personales.
- Solicitar la revocatoria de la autorización y/o la supresión del dato personal cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. Dicho derecho no procede cuando exista un deber legal o deber contractual de permanecer en la base de datos.
- Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por SOLUCIONES JV, a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto por la ley en materia de protección de datos y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Conocer, actualizar y/o rectificar sus datos personales, mediante una solicitud enviada al responsable o al encargado del tratamiento de dicha información. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos o fraccionados, que induzcan a error o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

Formato Política de Tratamiento de Datos
Revisó Líder Financiero, Aseguramiento y Calidad
Aprobó Gerente General

Código SJV-GDOC-PT-001-V001
Versión 001
Fecha 11/03/2024

CAPÍTULO V

DEBERES DE SOLUCIONES JV EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO

SOLUCIONES JV EN CALIDAD DE RESPONSABLE

- Solicitar y conservar las autorizaciones otorgadas por los Titulares o prueba de esta.
- Informar al Titular acerca de la finalidad del Tratamiento, los usos de sus Datos Personales y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información en condiciones de seguridad para prevenir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.
- Actualizar y rectificar los Datos Personales cuando sea necesario y procedente.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible.
- Así mismo, los contratos que se celebren con los Encargados del tratamiento establecerán mecanismos eficientes de validación de datos, con el fin de procurar en todo momento el uso actualizado y adecuado de la información.
- 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. Es importante anotar que la colaboración efectiva y deber de los Titulares respecto de la actualización de su información, en los datos que sean conocidos en primera instancia por ellos, será fundamental para el cumplimiento óptimo de este deber de informar al Encargado acerca de todas las novedades respecto de los datos que le hayan sido suministrados.

Formato Política de Tratamiento de Datos
Revisó Líder Financiero, Aseguramiento y Calidad
Aprobó Gerente General

Código SJV-GDOC-PT-001-V001
Versión 001
Fecha 11/03/2024

- Dar trámite a las quejas 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.
- Las instrucciones y requerimientos formulados por la Superintendencia de Industria y Comercio estarán bajo la supervisión del Representante legal como responsable del seguimiento en la adopción y cumplimiento de esta Política.

SOLUCIONES JV EN CALIDAD DE ENCARGADO

En los casos en que SOLUCIONES JV actué como Encargado de tratamiento de Datos Personales, deberá cumplir las obligaciones establecidas y que coinciden con las señaladas en la calidad de Responsable;

- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de su recibo.
- Permitir el acceso únicamente a las personas autorizadas por el Titular o facultadas por la ley para dicho efecto.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Formato Política de Tratamiento de Datos
Revisó Líder Financiero, Aseguramiento y Calidad
Aprobó Gerente General

Código SJV-GDOC-PT-001-V001
Versión 001
Fecha 11/03/2024

CAPÍTULO VI

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y QUEJAS

En cumplimiento de las normas de protección de Datos Personales, SOLUCIONES JV establece el presente procedimiento y requisitos a los Titulares de los Datos Personales o cualquier otra persona que pueda tener un interés legítimo en presentar alguna consulta, reclamo y/o queja en el ejercicio pleno y efectivo de los derechos que le asisten. Es indispensable para SOLUCIONES JV que la persona que realice una consulta, petición, queja o reclamo acredite su identidad cumpliendo con los siguientes requisitos:

- **Cliente:** Acreditará su identidad mediante los procesos de identificación.
- **Usuario:** Si el Titular de los Datos Personales no es cliente de SOLUCIONES JV, deberá indicar el tipo y número de documento de identificación y sus datos de contacto.
- **Empleado, ex empleado o aspirante:** En caso de ser empleado de SOLUCIONES JV, se acreditará su identidad mediante los procesos de autenticación internos. Si el Titular de los Datos Personales ex empleado de SOLUCIONES JV o aspirante, deberá adjuntar copia de su documento de identificación e indicar sus datos de contacto.
- **Proveedor:** En caso de ser proveedor, se acreditará su identidad mediante los procesos de autenticación internos de SOLUCIONES JV.

Si el Titular de los Datos Personales ya no es proveedor de SOLUCIONES JV, deberá adjuntar copia de su documento de identificación e indicar sus datos de contacto.

6.1. CONSULTAS

Los Titulares, o cualquier otra persona con interés legítimo, podrá conocer y consultar la información que de este repose en las bases de Datos Personales almacenados por SOLUCIONES JV. La consulta será atendida en un término

Formato Política de Tratamiento de Datos
Revisó Líder Financiero, Aseguramiento y Calidad
Aprobó Gerente General

Código SJV-GDOC-PT-001-V001
Versión 001
Fecha 11/03/2024

máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

Cuando no sea posible atender la consulta dentro del término indicado, se informará al Titular, o cualquier otra persona que pueda tener un interés legítimo, 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 término inicial, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.

6.2. RECLAMOS

Los Titulares, o cualquier otra persona con interés legítimo que consideren que la información contenida en las bases de datos administradas por SOLUCIONES JV, o las de alguno de sus Encargados, debe ser sujeta a corrección, actualización o supresión, o que advierten un posible incumplimiento frente a la Ley, podrán presentar un reclamo en los siguientes términos:

- a).** El reclamo se formulará ante SOLUCIONES JV, acompañado del documento de identificación del Titular. Si es una persona distinta del Titular (causahabientes o cualquier otra persona con interés legítimo) deberá adjuntar la carta de autorización y/o apoderado del titular de los datos.
- b).** Descripción clara y expresa de los hechos que dan lugar a la queja.
- c).** Número telefónico de contacto (número de celular o de teléfono fijo).
- d).** Dirección donde desea recibir notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica.
- e).** Adjuntar los documentos que pretenda hacer valer.

6.3. PROCEDIMIENTO

- Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al Titular dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.

- Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Cuando SOLUCIONES JV, 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 e informará dicha situación al Titular.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos correspondiente la leyenda “Reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término máximo de dos (2) días hábiles. Esta leyenda permanecerá hasta que el reclamo sea resuelto y se ajustará de acuerdo con los procedimientos internos.
- El término máximo para atender el reclamo es de quince (15) días hábiles a partir del día siguiente de la fecha de recibo; si no es posible hacerlo en este término, se informarán al Titular los motivos de la demora y la fecha en que este se atenderá, el cual en ningún caso podrá exceder los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.
- Para los casos de supresión total o parcial de la información personal y los de revocatoria de la autorización por parte de la Titular, SOLUCIONES JV analizará la solicitud particular y le comunicará su decisión. No obstante, los casos de supresión total o parcial de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga algún deber legal o contractual de permanecer en la base de datos que administra SOLUCIONES JV.

6.4. CANAL DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Las comunicaciones de consultas, quejas, reclamos o revocatorias serán dirigidas al correo electrónico: mcuribe@okap.co con la información correspondiente expuesta en el presente capítulo.

A través de la línea telefónica No. 601-7429449; en donde le solicitarán datos de control para verificar la identidad del titular. También se recibirán por medio escrito a su dirección de notificación judicial en la Carrera 9A No. 94a-32 Bogotá, Colombia.

El trámite de estas consultas y reclamos será gratuito, excepto en los casos señalados expresamente por la ley.

Formato Política de Tratamiento de Datos
Revisó Líder Financiero, Aseguramiento y Calidad
Aprobó Gerente General

Código SJV-GDOC-PT-001-V001
Versión 001
Fecha 11/03/2024

CAPÍTULO VII

NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO

SOLUCIONES JV en desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012 dispondrá las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a las bases de datos, evitando el acceso no autorizado de terceros, la adulteración, la pérdida, la consulta o modificación de los datos.

Almacenamiento de información: En lo que respecta a los titulares, una vez se concluya el proceso de autorización para el tratamiento de datos personales, se crea un registro en nuestras bases de datos para archivar la información personal de cada titular. El acceso a dicha carpeta está limitado a aquellos funcionarios, colaboradores, contratistas o subcontratistas que participan directamente en la actividad o proceso administrativo, comercial u operativo de SOLUCIONES JV, que requiera de los datos del titular para el normal cumplimiento de sus funciones.

- En lo que respecta a los datos de Accionistas y/o miembros de junta, empleados, proveedores y contratistas de SOLUCIONES JV una vez se concluya el proceso de vinculación, de manera electrónica o física, se crea una carpeta especial para archivar toda la información personal y/o laboral de cada titular con acceso restringido.

Uso interno de los datos personales: Las diferentes áreas de SOLUCIONES JV pueden tener acceso a las bases de datos en lo referente a su especialidad y tarea dentro de la Empresa y conforme a los usos o tratamientos autorizados por sus titulares.

- El personal administrativo y los empleados de SOLUCIONES JV tendrán la información de los clientes, proveedores y terceros, para gestionar las actividades y operaciones de la compañía, realizar campañas de servicio o de mercadeo, y atender todo lo relacionado con las obligaciones propias de sus cargos dentro de la empresa.

Formato Política de Tratamiento de Datos
Revisó Líder Financiero, Aseguramiento y Calidad
Aprobó Gerente General

Código SJV-GDOC-PT-001-V001
Versión 001
Fecha 11/03/2024

- Todo el personal que labora en SOLUCIONES JV cumplirá con las Cláusulas establecidas internamente de confidencialidad y tratamiento de datos personales.

Circulación de la información: SOLUCIONES JV utilizará la información relacionada con sus clientes, proveedores y terceros únicamente con los fines establecidos en la Ley, dentro y fuera del territorio colombiano.

- En ningún caso se enajenarán a favor de terceros, temporal o definitivamente, de manera parcial o total, gratuita u onerosa, los datos personales contenidos en las bases de datos de SOLUCIONES JV.
- SOLUCIONES JV garantiza que el manejo de la información se efectuará y ejecutará bajo los más altos estándares de seguridad y confidencialidad. En caso en que autoridades judiciales soliciten esta información a SOLUCIONES JV ésta estará obligada a compartir la misma de acuerdo con lo establecido por la legislación colombiana.

CAPÍTULO VIII

MODIFICACIÓN Y VIGENCIA DE LA POLÍTICA

8.1. MODIFICACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS Y MANEJO DE INFORMACIÓN

Esta política puede ser modificada en cualquier momento con el objeto de adaptarla a nuevas prácticas que se desarrollen o existan novedades legislativas o jurisprudenciales en la materia.

En caso de cualquier actualización o modificación, SOLUCIONES JV lo informará a los Titulares de la información personal en la página web o en cualquier otro medio que considere pertinente, indicando la fecha de entrada en vigencia de la correspondiente modificación o actualización, según sea el caso.

8.2. VIGENCIA DE LAS POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Formato Política de Tratamiento de Datos
Revisó Líder Financiero, Aseguramiento y Calidad
Aprobó Gerente General

Código SJV-GDOC-PT-001-V001
Versión 001
Fecha 11/03/2024

La presente política rige a partir del primero (01) de Mayo de 2023. Información de contacto del responsable del tratamiento de datos personales:

Nombre: María cristina Uribe Calle **E-mail:** mcuribe@okap.co

Cargo: Gerente General

Dirección: Carrera 9 No. 94a-32 Bogotá, Colombia

Teléfono: (+601) 7429449

Formato Política de Tratamiento de Datos
Revisó Líder Financiero, Aseguramiento y Calidad
Aprobó Gerente General

Código SJV-GDOC-PT-001-V001
Versión 001
Fecha 11/03/2024