

**Política tratamiento de Clientes
Ley 1581 de 2012**

INFORMACIÓN GENERAL

RESPONSABLES

DEFINIDA POR		AUTORIZADA POR	
NOMBRE:	Sandra Milena Jaramillo	Luis Felipe Martinez Tamayo	
CARGO:	Asistete ventas	Gerente	

FECHAS

ELABORACIÓN DE LA POLÍTICA			INICIO DE LA POLÍTICA		
AÑO	MES	DÍA	AÑO	MES	DÍA
2010	12	31	2011	01	01
VIGENCIA DE LA POLÍTICA			ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA		
2016	10	31			

CONTENIDO DE LA POLÍTICA

NOMBRE DE LA POLÍTICA

Política tratamiento de Clientes

OBJETIVO

Definir los lineamientos generales para el cumplimiento de la ley y a la legislación vigente en materia de protección de datos, en especial la Ley 1581 de 2012 (y demás normas que la modifiquen, adicionen, complementen o desarrollen) y al Decreto 1377 de 2013.

ALCANCE

Esta política aplica para todas las áreas y/o personas que trabajen con base de datos personales en cumplimiento de sus funciones ya sea de creación, modificación o eliminación de los mismos

Marco legal:

Constitución Política, artículo 15.

Ley 1266 de 2008

Ley 1581 de 2012

Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010

Decreto Reglamentario parcial 1377 de 2013

DEFINICIÓN

En esta política se encontrará los lineamientos corporativos y de ley bajo los cuales la Compañía realiza el tratamiento de sus datos, la finalidad, sus derechos como titular, así como los procedimientos internos y externos para el ejercicio de tales derechos.

Se cuenta con una clara política de privacidad y protección de sus datos personales: no

**Política tratamiento de Clientes
Ley 1581 de 2012**

obtenemos información personal de terceros que tengan una relación comercial o jurídica con la Compañía, incluyéndolo a usted, a los Clientes, Empleados o Proveedores, a menos que estos la hayan suministrado voluntariamente mediante su consentimiento previo, expreso y calificado su información personal ya sea como persona Natural o Jurídica.

CONDICIONES GENERALES

Política tratamiento de Clientes Ley 1581 de 2012

DEFINICIONES

- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- **Datos sensibles:** Aquellos datos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación;
- **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 de la Compañía como Responsable de los datos;
- **Política de Tratamiento:** Se refiere al presente documento, como política de tratamiento de datos personales aplicada por la Compañía de conformidad con los lineamientos de la legislación vigente en la materia de protección de datos
- **Proveedor:** Toda persona natural o jurídica que preste algún servicio a la Compañía en virtud de una relación contractual/obligacional;
- **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, para efectos de esta política, ejercerá como Responsable del tratamiento de los datos
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento, sea cliente, proveedor, empleado, o cualquier tercero que, en razón de una relación comercial o jurídica, suministre datos personales a la Compañía;
- **Transferencia:** Se refiere al envío por parte de la Compañía como Responsable del Tratamiento o un Encargado de los datos, a un tercer agente o persona natural/jurídica (receptor), dentro o fuera del territorio nacional para el tratamiento efectivo de datos personales;
- **Trasmisión:** se refiere a la comunicación de datos personales por parte del Responsable al Encargado, ubicado dentro o fuera del territorio nacional, para que el Encargado, por cuenta del Responsable, trate datos personales;
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Política tratamiento de Clientes Ley 1581 de 2012

DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Promoventas en su condición de responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a Promoventas salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento (casos en los cuales no es necesaria la autorización).
- c) Ser informado por Promoventas, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

DEBERES DE PROMOVENTAS

En virtud de la presente política de tratamiento y protección de datos personales son deberes de Promoventas los siguientes aspectos, sin perjuicio de las disposiciones previstas en la ley.

- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- c) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del titular. Adicionalmente, se deberán implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- h) Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- i) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
- j) Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
- k) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- l) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los

Política tratamiento de Clientes Ley 1581 de 2012

titulares.

- m) Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.
- n) Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- o) Promoventas hará uso de los datos personales del titular solo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

AUTORIZACIONES Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, en el tratamiento de datos personales del titular se requiere la autorización previa e informada de éste, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

EVENTOS EN LOS CUALES NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN DEL TÍTULAR DE LOS DATOS PERSONALES

La autorización del titular de la información no será necesaria en los siguientes casos:

- 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. Datos relacionados con el Registro Civil de las personas

PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN

La información que reúna las condiciones establecidas en la ley podrá suministrarse a las siguientes personas:

- a) A los titulares, sus causahabientes (cuando aquellos falten) o sus representantes legales.
- b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- c) A los terceros autorizados por el titular o por la ley.

Política tratamiento de Clientes Ley 1581 de 2012

PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

Promoventas ha designado como área responsable de velar por el cumplimiento de esta política a la Dirección **Ventas**, y áreas Funcionales que manejan los Datos Personales de los Titulares y profesionales en Seguridad de la Información. Esta dependencia estará atenta para resolver peticiones, consultas y reclamos por parte de los titulares y para realizar cualquier actualización, rectificación y supresión de datos personales, se envía solicitud al correo **asistenteventas@promoventas.net**

TIPO DE INFORMACIÓN SUJETA A TRATAMIENTO

Promoventas en uso de sus facultades realiza tratamiento de los datos de Clientes con respecto a:

- a) Nombre del Cliente o razón social, número de identificación o NIT con dígito de verificación, lugar de domicilio, dirección, teléfonos, fax, correo electrónico;
- b) Nombre del gerente general o representante legal y dirección, teléfonos, fax, correo electrónico;
- c) Nombre del asignado para el recaudo de cartera, correo electrónico;
- d) Número de empleados fijos y tiempo de funcionamiento del negocio;
- e) Información tributaria;
- f) Información bancaria que incluye nombre del titular de la cuenta bancaria, número de la cuenta bancaria y nombre o código del banco

.USO Y FINALIDAD DEL TRATAMIENTO

- a) Los datos personales son utilizados para:
- b) Ejecución del contrato suscrito con cualquiera de la Compañía.
- c) Pago de obligaciones contractuales.
- d) Envío de información a entidades gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de la misma.
- e) Soporte en procesos de auditoria externa/interna.
- f) Envío/Recepción de mensajes con fines comerciales, publicitarios y/o de atención al cliente.
- g) Recolección de datos para el cumplimiento de los deberes que como Responsable de la información y datos personales, le corresponde a la Compañía.
- h) Con propósitos de seguridad o prevención de fraude. (SARLAFT)
- i) Para proporcionarle un efectivo servicio al cliente.
- j) Cualquier otra finalidad que resulte en el desarrollo del contrato o la relación entre usted y la Compañía.
- k) A fin de poner en práctica los propósitos descritos anteriormente, sus datos personales podrán ser divulgados con los fines dispuestos anteriormente al personal de recursos humanos, encargados, consultores, asesores y a otras personas y oficinas según

Política tratamiento de Clientes Ley 1581 de 2012

corresponda.

- l) La Compañía podrá subcontratar a terceros para el procesamiento de determinadas funciones o información. Cuando efectivamente subcontratamos con terceros el procesamiento de su información personal o proporcionamos su información personal a terceros prestadores de servicios, advertimos a dichos terceros sobre la necesidad de proteger dicha información personal con medidas de seguridad apropiadas, les prohibimos el uso de su información personal para fines propios y les impedimos que divulguen su información personal a otros.

CONDICIONES GENERALES

Todo empleado que inicie un vínculo laboral con la empresa debe de tener una cláusula a su contrato que exprese el compromiso al cumplimiento de la ley 1581 del 2012 en el evento que llegue a hacer el encargado del manejo de las bases de datos personales

Se incluirá en el reglamento interno del trabajo esta expresa que se debe de dar cumplimiento a la ley 1581 del 2012

En caso de que terceros tengan una relación con la compañía y soliciten base de datos personales se les debe de pedir cláusula contractual donde se exprese el conocimiento de la ley y la responsabilidad que adquiere con dicha bases de datos.

En todos los clientes, proveedores o consumidores siempre y cuando sean personas naturales se les pide por escrito autorización para que sus datos puedan ser tratados sin restricciones.

Se deja claro a los clientes, proveedores o consumidores la responsabilidad que tiene la compañía de actualizar dicha información y que estos serán informados de cualquier modificación al respecto.

Todas las bases de datos de clientes, proveedores y consumidores cuentan con garantía de recuperación en caso de pérdida como Back up.

Se realizan campañas clientes, proveedores o consumidores para que realicen actualización de los datos con la finalidad de garantizar calidad en la información que maneja la compañía

Se cumple con el proceso de atención de quejas y reclamos en caso tal de que los clientes, consumidores o proveedores presenten una queja formal frente a la compañía y que este cumpla con lo establecido en la ley 1581 del 2012

Política tratamiento de Clientes
Ley 1581 de 2012