



## **ALCANCE**

El presente documento Interno de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales, tiene como objetivo poner en conocimiento de los clientes, empleados, socios, colaboradores, funcionarios y proveedores; en su calidad de titulares de los datos personales que reposan en las bases de **JEMSYSTEM** la existencia de políticas de tratamiento de información personal adoptadas por la organización, en cumplimiento del Régimen general de protección de Datos Ley 1581 de 2012, los decretos reglamentarios y de más normas que lo complementen, adicionen o deroguen en la materia.

Esta Política aplica a **JEMSYSTEM**, En los apartes de este documento en los cuales se exprese la palabra **JEMSYSTEM**.



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	4
1. GENERALIDADES .....	4
1.1. OBJETIVO.....	4
1.2. ALCANCE.....	4
1.3. DEFINICIONES .....	5
1.4. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE .....	5
1.5. OBLIGACIONES .....	6
2. PRINCÍPIOS RECTORES.....	6
2.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS: .....	6
2.2. PRINCIPIO DE FINALIDAD: .....	6
2.3. PRINCIPIO DE LIBERTAD .....	6
2.4. PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD .....	6
2.5. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA .....	7
2.6. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACION RESTRINGIDA .....	7
2.7. PRINCIPIO DE SEGURIDAD .....	7
2.8. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD .....	7
3. AUTORIZACIONES.....	7
3.1. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	7
3.1.1. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS ESPECIALES .....	8
3.2. CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN.....	8
3.2.1. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	10
3.2.2. FINALIDADES BASES DE DATOS.....	10
4. DERECHOS DE LOS TITULARES.....	12
5. DEBERES DE JEMSYSTEM.....	13
6. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE PROTECCION DE .....	14
DATOS PERSONALES .....	14
6.1. CONSULTAS: .....	14
6.2. RECLAMOS .....	14
6.3. SUPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN Y REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN .....	16



6.4. REQUISITOS:.....	16
7. CANALES DE ATENCIÓN .....	17
7.1. ÁREA ENCARGADA DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS 16 .....	17
8. MODIFICACIONES DE LA PRESENTE POLÍTICA .....	17
9. VIGENCIA .....	18

CONFIDENCIAL



## INTRODUCCIÓN

JEMSYSTEM identificada con el NIT 1234567890, domiciliada en la Plaza de Cisneros, Cra. 54 No. 44-48, Medellín, Antioquia, representada por ANDRES [JEMSYSTEM2022@gmail.com](mailto:JEMSYSTEM2022@gmail.com) teléfono 57-316-123456789; empresa que brinda gama de productos de joyería, utilizando los mejor materia prima del mercado, para todos los gustos de los clientes, en pro de la satisfacción de impactar positivamente en sus necesidades de cada uno. Reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad del tratamiento de datos personales de los Clientes, proveedores, colaboradores, socios, empleados y en general de todos sus grupos de interés, de los cuales se ha recogido información personal en bases de datos o archivos, y en cumplimiento de lo previsto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 además del decreto reglamentario 1377 de 2013, y demás normas complementarias ha adoptado la presente **POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**.

La presente, indica cuál o cuáles son los procedimientos para que los titulares de la información puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.

Medios de consulta:

Página Web: <https://jemsystem.com/politica-de-tratamiento-de-datos> Teléfono:

(+57) 123456789 Vía WhatsApp (+57) 123 4567890

## 1. GENERALIDADES

### 1.1. OBJETIVO

Establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales tratados por JEMSYSTEM conforme a los lineamientos establecidos por la ley 1581 de 2012, y así mismo a través de la presente política dar cumplimiento a lo previsto en el literal K del artículo 17 de la referida ley.

### 1.2. ALCANCE

Esta política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de JEMSYSTEM quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales en el desarrollo de su actividad y gestión, dando cumplimiento a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o complementen.



Esta política establece los lineamientos que se llevarán a cabo para proteger la información de los titulares y realizar el debido tratamiento de las bases de datos en calidad de la relación contractual o extracontractual entre la organización y el titular de la información.

La presente política está dirigida a proveedores, clientes, colaboradores, empleados, ciudadanos y en general de todos sus grupos de interés, sobre los cuales JEMSYSTEM realiza tratamiento de información personal.

### 1.3. DEFINICIONES

- ❖ **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- ❖ **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- ❖ **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- ❖ **Dato sensible:** Datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- ❖ **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;
- ❖ **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;
- ❖ **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- ❖ **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

### 1.4. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE.

A continuación, se enlistan las principales normas vigentes en Colombia, en materia de protección de datos personales, en cuyo cumplimiento JEMSYSTEM se encuentra comprometido y representan la base de la presente política.

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia.
- Ley 1266 de 2008
- Ley Estatutaria 1581 de 2012
- Decreto 1377 de 2013
- Decreto 886 de 2014 – Reglamentación del Artículo 25 de la Ley 1581: Registro Nacional de Bases de Dato



- Decreto 1074 del 26 de mayo de 2015 (Reglamentación Parcial de la Ley 1581).
- Circular 02 del 3 de noviembre de 2015 de (Adición al Capítulo 2, Título V de la Circular Única de la SIC.
- Decreto 090 de 2018 -Modifica ámbito de aplicación RNBD
- Circular-03 del 01/08/2018 - Título-V- Nuevos lineamientos - reporte de los incidentes seguridad)
- Circular Conjunta N. 004 05/09/2019 Lineamientos que deben seguir entidades públicas y particulares que ejercen funciones públicas para la protección de habeas Data.
- Circular 010 de 2020 - No uso de "hulleros físicos o electrónicos" de uso masivo para recolectar información biométrica.

## **1.5. OBLIGACIONES**

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento para JEMSYSTEM

## **2. PRINCIPIOS RECTORES**

El tratamiento de los datos personales por JEMSYSTEM se realiza de conformidad con los siguientes principios:

### **2.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS:**

JEMSYSTEM es conocedor de que el tratamiento a que se refiere la ley 1581 de 2012 es una actividad reglada, y que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

### **2.2. PRINCIPIO DE FINALIDAD:**

JEMSYSTEM recolectará y tratará los datos para finalidades legítimas de acuerdo a la Constitución y la Ley, las cuales serán informadas al titular de la información.

### **2.3. PRINCIPIO DE LIBERTAD**

JEMSYSTEM tratará los datos solo con consentimiento previo e informado del titular. no se recolectará información sin previa autorización o ausencia de mandato legal o judicial que revele el consentimiento.

### **2.4. PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD.**



La información sujeta a tratamiento deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. JEMSYSTEM prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan error.

## **2.5. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.**

JEMSYSTEM garantiza el derecho a titulares o terceros autorizados conforme a la ley, en cualquier momento y sin restricciones información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

## **2.6. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACION RESTRINGIDA.**

El tratamiento de la información está sujeto a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y la Constitución, de acuerdo a la naturaleza de la misma. Por lo tanto, el tratamiento será realizado únicamente por personas autorizadas por el titular y/o establecidas por la Ley.

**JEMSYSTEM** no podrá disponer la información personal sin consentimiento del titular en internet u otros medios masivos de comunicación excepto los datos públicos, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los titulares o a terceros autorizados por la ley.

## **2.7. PRINCIPIO DE SEGURIDAD.**

JEMSYSTEM. manejará la información sujeta a la ley 1581 de 2012 con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar la seguridad a sus registros, evitando adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

## **2.8. 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 solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas por la ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

# **3. AUTORIZACIONES**

## **3.1. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**



**JEMSYSTEM** solicitará la autorización al titular de la información, de manera que otorgue su consentimiento previo e informado del tratamiento para los fines al cual son sujetos sus datos personales.

El consentimiento del titular podrá ser suministrado por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tales como medios electrónicos, comunicación escrita, verbal o por conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización.

La autorización que el titular otorga a **JEMSYSTEM** permite entre otras cosas utilizar los datos personales y demás información suministrada para los fines propios de la organización y el ejercicio de su objeto social, y realizar los procesos normales que se derivan de la prestación de los servicios u objeto social que se ejecuta dentro de la organización.

### **3.1.1. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS ESPECIALES**

#### **DATOS SENSIBLES**

Cuando el tratamiento de dichos datos sea posible conforme a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1581 de 2012, la autorización de los datos sensibles será previa, expresa y clara, además **JEMSYSTEM** informar al titular lo siguiente:

- ❖ El titular no está obligado a dar su autorización o consentimiento para el tratamiento de este tipo de información.
- ❖ Se informará de manera previa y explícita qué datos sensibles serán solicitados,
- ❖ Comunicará la finalidad del tratamiento que se le darán a los datos sensibles.

#### **AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

**JEMSYSTEM** asegura el respeto fundamental de los derechos fundamentales de niños, niñas y adolescentes, para tal efecto, se solicitará autorización del representante legal del menor de edad para el tratamiento de sus datos, informando de manera previa y explícita cuales son los datos objeto de este y sus finalidades.

### **3.2. CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN**

De acuerdo al Artículo 10 de la ley 1581 de 2012, **JEMSYSTEM** no requiere autorización del titular para el tratamiento de los datos cuando se trate de:

- ❖ Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;





- ❖ Datos de naturaleza pública;
- ❖ Casos de urgencia médica o sanitaria;
- ❖ Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;

CONFIDENCIAL

Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

### **3.2.1. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

El tratamiento que realizará **JEMSYSTEM** con la información personal será la siguiente: La recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, supresión, incluyendo datos sensibles según sean aplicables, esta información podrá ser entregada, transmitida o transferida a entidades públicas, aliados comerciales, contratistas, entre otros, únicamente con el fin de cumplir con las finalidades acordadas contractualmente y en ejercicio de sus funciones y objeto social, **JEMSYSTEM** en todo caso en la entrega, transmisión o transferencia hará previa suscripción de los compromisos que sean necesarios para dar cumplimiento a la normatividad de protección de información personal, y en concordancia a lo establecido en la presente política para las siguientes finalidades que se presentan a continuación:

### **3.2.2. FINALIDADES BASES DE DATOS**

- ❖ Establecer y mantener una relación contractual con los empleados, contratistas, socios de negocio y clientes (en adelante grupos de interés), así como la terminación de la misma.
- ❖ Contactar al Titular para el envío de información, noticias y/o notificaciones necesarias a través de línea telefónica, correo electrónico y demás medios de comunicación avaladas por los grupos de interés.
- ❖ Reportar todas las actividades realizadas en el proceso de Atención al cliente.
- ❖ Elaborar, Emitir y registrar evidencias e informes que soportan la prestación del servicio y ejecución de proyectos.
- ❖ Evaluaciones del personal del Área de Operaciones, Servicios Profesionales, Mercadeo y Comercial
- ❖ Gestionar trámites (solicitudes, quejas, recursos) tanto de los clientes, proveedores, contratistas como de los colaboradores de la organización.
- ❖ Seguimiento y validación a las facturas y notas generadas a través del proceso de facturación electrónica.
- ❖ Efectuar llamadas, para prospección de clientes con el fin de ofrecer productos y servicios prestados por la organización, igualmente, realizar los respectivos registros y análisis de todos y cada uno de los datos de los diferentes contactos de JEMSYSTEM
- ❖ Ejecutar campañas de e-mail marketing para la difusión de eventos tanto virtuales como presenciales con temas relacionados a los productos y servicios de JEMSYSTEM
- ❖ Envío de invitaciones a eventos programados por la organización o socios de negocio de JEMSYSTEM

- ❖ Seguimiento a clientes y prospectos con proyectos relacionados a productos y servicios de JEMSYSTEM  
Generación de constancias y/o certificaciones a clientes, proveedores, empleados , colaboradores y demás grupos de interés.
- ❖ Actualización de contratos e identificaciones e históricos de los mismos.
- ❖ Realizar una adecuada prestación del servicio, incluyendo aquellos que necesiten la integración y eficiencia de sus procesos.
- ❖ Seguimiento de actividades y procesos propios del objeto social de la organización.
- ❖ Ejecutar Todas 1as actividades propias como organización

## **MERCADEO Y COMERCIAL**

La información de sus bases de datos tiene como finalidad contactar al titular a través de medios telefónicos o electrónicos en el desarrollo del proceso interno de prospectación y ventas,, siendo sus documentos soporte la solicitud de cotización, oferta comercial, presentaciones y contratos de venta, , entre otros. Gestionar y fortalecer las relaciones contractuales.

## **SERVICIOS PROFESIONALES**

La información de estas bases de datos tiene como finalidad contactar al titular a través de medios telefónicos o electrónicos en el desarrollo del proceso de Implementación de Soluciones, Capacitación y Soporte, así como para el seguimiento, control y facturación de las actividades que nuestros consultores (internos y externos) desarrollan, además de las propuestas de servicios profesionales presentadas y ejecutadas en nuestros clientes.

## **EMPLEADOS Y COLABORADORES.**

El Manejo de la información de los trabajadores es tratada para todos los procesos y actividades que desarrolla la organización en pro del bienestar de los empleados, Administrar la planta de trabajadores y su grupo familiar durante el ciclo de vida laboral.

La información que **JEMSYSTEM** recolecta de aspirantes o candidatos a cargos dentro de la organización es tratada con la finalidad de realizar la evaluación de ingreso y el proceso de vinculación del aspirante.

- ❖ **Empleados Activos:** El tratamiento de la información personal de nuestros colaboradores tiene como finalidad la gestión de las relaciones laborales existentes con éstos, dar cumplimiento a las retribuciones consagradas en el contrato de trabajo, así como el desarrollo de los diferentes programas

establecidos por la organización y todo lo relacionado con el desempeño de la organización.

**Empleados Retirados:** La información de los ex trabajadores se 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, al igual que, proporcionar las certificaciones laborales que sean solicitadas por el ex trabajador o por terceros frente a quienes aquel adelante un proceso de selección.

## **SOCIOS DE NEGOCIO**

Las finalidades para las cuales serán utilizados los datos personales de los Socios son las siguientes:

- ❖ Permitir el ejercicio de los deberes y derechos derivados de la calidad de socios.
- ❖ Envío de invitaciones a eventos programados por la organización.
- ❖ Relación en el desarrollo contractual para los procesos de implementación de soluciones, así como las actividades derivadas del soporte a clientes.
- ❖ Emisión de certificaciones relativas a la relación del titular del dato con La organización.
- ❖ Las demás establecidas en la Ley y en las autorizaciones que sean otorgadas por los propios Socios – Aliados – Patrocinadores.

## **4. DERECHOS DE LOS TITULARES.**

- ❖ Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a JEMSYSTEM 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;
- ❖ Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;
- ❖ Ser informado por JEMSYSTEM previa solicitud acerca del uso que se les ha dado a sus datos personales;
- ❖ Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;

- ❖ Solicitar la revocatoria de la autorización y/o solicitar la eliminación del dato cuando JEMSYSTEM haya incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- ❖ Acceder en forma gratuita a sus datos personales que de manera voluntaria comparte con JEMSYSTEM

Los anteriores derechos podrán ser ejercidos por las siguientes personas:

Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.

- ❖ Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- ❖ Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- ❖ Por estipulación a favor de otro o para otro.
- ❖ Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos

## **5. DEBERES DE JEMSYSTEM.**

JEMSYSTEM reconoce la responsabilidad del tratamiento de datos personales almacenados en sus bases de datos, en este sentido se compromete a:

- ❖ Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data a través de los canales de atención establecidos en el numeral 8 de la presente política;
- ❖ Solicitar y conservar copia de las autorizaciones otorgadas por los Titulares o las pruebas de ésta.
- ❖ Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección, el uso dado sus datos personales y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- ❖ Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- ❖ Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- ❖ Actualizar la información, comunicando 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;
- ❖ Rectificar la información cuando se tome conocimiento que es incorrecta.
- ❖ Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;

- ❖ Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- ❖ Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- ❖ 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;  
Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- ❖ Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **6. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES**

En cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, JEMSYSTEM presenta los siguientes procedimientos y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos:

### **6.1. CONSULTAS:**

Los titulares, sus causahabientes 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 **JEMSYSTEM**.

De acuerdo con lo anterior, JEMSYSTEM 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 **JEMSYSTEM** descritos en el ítem N°7 de la presente Política.

La consulta será atendida en un término 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 de dicho término, se informará al interesado, expresando 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.

### **6.2. RECLAMOS**

El Titular o sus causahabientes que 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 esta ley, podrán presentar un reclamo ante **JEMSYSTEM** teniendo en cuenta lo siguiente:

- ❖ El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a **JEMSYSTEM** por los canales establecidos, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado

CONFIDENCIAL

dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

- ❖ En caso de que **JEMSYSTEM** o el encargado que reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- ❖ Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea resuelto.
- ❖ 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 atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **6.3. SUPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN Y REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN**

JEMSYSTEM una vez reciba una solicitud de supresión de la información o de revocatoria de la autorización, procederá al análisis de dicha solicitud presentada; si el Titular tiene un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos de la organización o de realizar tratamiento de su información personal, no se procederá a la supresión de la información o en el segundo caso a la revocatoria de la autorización. En caso contrario, se procede a la supresión de la información y/o revocatoria de la autorización según sea la solicitud.

### **6.4. REQUISITOS:**

Para la radicación y atención de una solicitud se solicitará suministrar la siguiente información:

- ❖ Identificación del Titular o personal quien solicita la reclamación (nombre completo, apellidos y número de identificación)
- ❖ Datos de Contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto).
- ❖ Descripción del motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información) y en caso de ser necesario, adjuntar los soportes correspondientes.
- ❖ Medios para notificar y recibir respuesta a su solicitud.



- ❖ Firma (si aplica) y número de identificación

De conformidad en lo previsto en el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012, el Titular, sus causahabientes o una tercera persona con interés legítimo, sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante JEMSYSTEM como responsable del tratamiento de los datos personales.

## **7. CANALES DE ATENCIÓN.**

JEMSYSTEM en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, tiene autorizado para el ejercicio de los derechos de los titulares:

- ❖ **Atención de lunes a viernes.** en horario de Oficina (8:00 a.m. a 6:00 p.m.).
- ❖ **Punto de atención personal:** Calle 102A # 47A-02 Bogotá D.C.
- ❖ **Sitio WEB:** <https://www.ctnglobal.com/>
- ❖ **Línea Telefónica:** 6168033
- ❖ **Correo Electrónico:** colombia@ctnglobal.com

Cabe resaltar que además de los canales establecidos, también se cuenta con otros canales de comunicación como el WhatsApp No. (+57) 320-8651502,

### **7.1. ÁREA ENCARGADA DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS**

JEMSYSTEM es la responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones. En cabeza de **la Dirección de Operaciones, quien a través de su asistente administrativa** será la persona encargada de dar trámite a las solicitudes de los Titulares para hacer efectivos sus derechos. El mismo tendrá una comunicación directa con los responsables de las áreas de las diferentes bases de datos previamente identificadas y tratadas por **JEMSYSTEM**, esto con el fin de garantizar que todos los aspectos señalados queden debidamente recogidos y que los deberes que estipula la Ley se cumplan.

## **8. MODIFICACIONES DE LA PRESENTE POLÍTICA**

**JEMSYSTEM**, podrá modificar los términos y condiciones del presente documento de políticas y procedimientos como parte de nuestro esfuerzo por cumplir con las obligaciones establecidas por la Ley 1581 de 2012, los decretos reglamentarios y demás normas que complementen, modifiquen o deroguen lo contenido en este documento, con el fin de reflejar cualquier cambio en nuestras operaciones o funciones. En los casos que esto ocurra se publicará el nuevo documento de políticas y procedimientos en la página web: <https://www.ctnglobal.com/politica-de-tratamiento-de-datos> o en cualquier otro medio que se considere pertinente.

## **9. VIGENCIA**

La Presente Política rige a partir del día quince (15) de Febrero del Año 2021.