

GESTIÓN JURIDICA

POLITICA DE TRAMIENTO DE DATOS

**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA
0	Versión Inicial	16/04/2020
1	Se agregan dos (2) ítem en los casos en que los datos personales podrán ser recolectados y tratados.	07/09/2020

CONTROL DE CAMBIOS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Leonardo Junco Cargo: Analista de organización y métodos Fecha: 07/09/2020	Nombre: Omar Pachón Cargo: Jefe administrativo Fecha: 07/09/2020	Nombre: Alejandro Prieto Cargo: Director ejecutivo Fecha: 07/09/2020

1. OBJETIVO

Dar aplicabilidad y cumplimiento en lo dispuesto en la ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto reglamentario 1377 de 2013, adoptando la presente política para el tratamiento de datos personales, la cual será debidamente comunicada a todos los titulares de los datos recolectados o que se deban recolectar posteriormente, con objetivos comerciales y/o laborales.

2. ALCANCE

Esta política tiene alcance a la normatividad vigente de tratamiento de datos aplicable de al objeto social de FIRSTSOURCE; así mismo, expresa las responsabilidades deberes y derechos de las partes involucradas

3. RESPONSABLE

La ORGANIZACIÓN será responsable del tratamiento de datos personales, el área de Servicio al Cliente, área de Gestión Humana, área Administrativa y el área de Tecnología serán los encargados del tratamiento de datos en la ORGANIZACIÓN.

4. DEFINICIONES

Para mayor comprensión de la presente política se pone a consideración los siguientes términos:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **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.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento. Causahabiente: persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero). Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio ya 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.
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como 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

- **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.
- **Transferencia:** la transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos 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.

5. DIRECTRICES

La organización con el objetivo para garantizar la protección de los datos personales aplicará de forma integral los siguientes principios:

- **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento de datos es una actividad regulada, la cual deberá estar sujeta a las disposiciones legales vigentes y aplicables rigen el tema.
- **Principio de finalidad:** La actividad del tratamiento de datos personales que realice la ORGANIZACIÓN o a la cual tuviere acceso, obedecerán a una finalidad legítima en Concordancia con la Constitución Política de Colombia, la cual deberá ser informada al respectivo titular de los datos personales.
- **Principio de libertad:** El tratamiento de los datos personales sólo puede realizarse 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, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento de datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de transparencia:** En el tratamiento de datos personales, la ORGANIZACIÓN garantizará al Titular su derecho de obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento de datos personales se sujeta a

los límites que se derivan de la naturaleza de éstos, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En consecuencia, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley.

- **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por la ORGANIZACIÓN, se deberá manejar 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 en la ORGANIZACIÓN, administren, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en Bases de Datos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, por lo que se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, toda la información que llegaren a conocer en la ejecución y ejercicio de sus funciones; salvo cuando se trate de actividades autorizadas expresamente por la ley de protección de datos. Esta obligación persiste y se mantendrá inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

6. DESCRIPCIÓN

FIRSTSOURCE que en adelante se denominara la ORGANIZACIÓN en la presente política, es una empresa dedicada al BPO Business Process Outsourcing, bajo sus líneas de negocio FIRST/Express Mensajería, FIRST/Contac, FIRST/Ventas, FIRST/Outsourcing, con licencia para la prestación de servicios postales de mensajería expresa y con NIT 900861729-9.

DOMICILIO Y DIRECCIÓN: El domicilio de la ORGANIZACIÓN está ubicado en la ciudad de Bogotá donde se encuentra su oficina principal en la siguiente dirección:

- Dg. 79a bis # 53-50
- Teléfono: (57-1)8903906
- Correo electrónico: administracion@firstsource.net.co

En cumplimiento a lo dispuesto en la ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto reglamentario 1377 de 2013, la Organización FIRSTSOURCE adopta la siguiente política para el tratamiento de datos personales, la cual será debidamente comunicada a todos los titulares de los datos recolectados o que se deban recolectar posteriormente, con objetivos comerciales y/o laborales.

Nosotros nos comprometemos a garantizar los derechos de la privacidad, la intimidad y el buen nombre, en el tratamiento de los datos personales y consecuentemente todas las acciones serán regidas por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso, restricción, seguridad y confidencialidad.

La compañía en la realización de sus actividades comerciales o laborales, entre otras, realice

recolección de datos bien sea de carácter permanente u ocasional y sean proporcionados por todas las personas bien sea información o dato personal, podrá conocerla, actualizarla, rectificarla, suprimir o revocarla.

6.1. Marco legal

Constitución política, art. 15

Ley 1266 de 2008

Ley 1581 de 2012

Decretos reglamentarios 1727 de 2009

Decretos reglamentarios 2952 de 2010

Decretos reglamentario parcial 1377 de 2013 Sentencias

C-1011 de 2008

Sentencias C-748 de 2011 de la corte constitucional

6.2. Aplicación

La presente política será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos de la ORGANIZACIÓN cuyos datos titulares sea de una persona natural.

6.3. Derechos del titular de la información

Haciendo caso a la normatividad vigente será aplicable en materia de protección de datos los siguientes derechos de los titulares de datos personales:

- Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la ORGANIZACIÓN 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.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a la ORGANIZACIÓN para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.
- Ser informado por la ORGANIZACIÓN, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- 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 LA ORGANIZACIÓN.
- 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.
- 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 que motiven nuevas consultas.

Estos derechos podrán ser ejercidos por:

- a. El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición la ORGANIZACIÓN.
- b. Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c. El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d. Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

Derechos de los niños y adolescentes En el tratamiento de datos personales se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores. Queda proscrito el tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, y en este caso el tratamiento deberá cumplir con los siguientes parámetros:

- a. Responder y respetar el interés superior de los menores
- b. Asegurar el respeto de los derechos fundamentales de los menores.

6.4. Deberes de la organización

Como responsable y encargado del tratamiento de los datos personales la organización reconoce la titularidad de los datos personales que ostentan las personas y en consecuencia ellas de manera exclusiva pueden decidir sobre los mismos. Por lo tanto, LA ORGANIZACIÓN utilizará los datos personales para el cumplimiento de las finalidades autorizadas expresamente por el titular o por las normas vigentes. En el tratamiento y protección de datos personales, la ORGANIZACIÓN tendrá los siguientes deberes, sin perjuicio de otros previstos en las disposiciones que regulen o lleguen a regular esta materia:

- ✓ Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- ✓ Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular para el tratamiento de datos personales.
- ✓ Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en 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 sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- ✓ Actualizar oportunamente 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.
- ✓ Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- ✓ Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- ✓ Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
- ✓ Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
- ✓ Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- ✓ 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 los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.
- ✓ Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- ✓ Velar por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, en aquellos casos en que se haya autorizado el tratamiento de sus datos.
- ✓ Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.
- ✓ Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- ✓ Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio
- ✓ Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- ✓ Usar los datos personales del titular sólo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

6.4. Autorización y consentimiento del titular

La ORGANIZACIÓN requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los datos personales para el tratamiento de los mismos, exceptos en los casos expresamente autorizados en la ley, a saber:

- ✓ 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.
- ✓ Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

Manifestación de la autorización:

La autorización a la ORGANIZACIÓN para el tratamiento de los datos personales será otorgada por:

- ✓ El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición la ORGANIZACIÓN
- ✓ Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- ✓ El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o

apoderamiento.

- ✓ Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

6.5. Medios para otorgar la autorización

La ORGANIZACIÓN obtendrá la autorización mediante diferentes medios, entre ellos el documento físico o electrónico, Internet, Sitios Web, o en cualquier otro formato que en todo caso permita la obtención del consentimiento mediante conductas inequívocas a través de las cuales se concluya que de no haberse surtido la misma por parte del titular o la persona legitimada para ello, los datos no se hubieran almacenado o capturado en la base de datos.

La autorización será solicitada por la ORGANIZACIÓN de manera previa al tratamiento de los datos personales.

6.6. Prueba de la autorización

La ORGANIZACIÓN conservará la prueba de la autorización otorgada por los titulares de los datos personales para su tratamiento, para lo cual utilizará los mecanismos disponibles a su alcance en la actualidad al igual que adoptará las acciones necesarias para mantener el registro de la forma y fecha y en la que obtuvo ésta.

En consecuencia, LA ORGANIZACIÓN podrá establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

Revocatoria de la autorización. Los titulares de los datos personales pueden en cualquier momento revocar la autorización otorgada a LA ORGANIZACIÓN para el tratamiento de sus datos personales o solicitar la supresión de los mismos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual.

La ORGANIZACIÓN establecerá mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su autorización o solicitar la supresión sus datos personales, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Para lo anterior, deberá tenerse en cuenta que la revocatoria del consentimiento puede expresarse de manera total en relación con las finalidades autorizadas, y por lo tanto LA ORGANIZACIÓN deberá cesar cualquier actividad de tratamiento de los datos; y de otra manera parcial en relación con ciertos tipos de tratamiento, en cuyo caso serán estos sobre los que cesarán las actividades de tratamiento, como para fines publicitarios, entre otros. En este último caso, la ORGANIZACIÓN podrá continuar tratando los datos personales para aquellos fines en relación con los cuales el titular no hubiera revocado su consentimiento.

6.7. Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidad del mismo

El tratamiento de los datos personales de aspirantes a cargos, visitantes, empleados, ex empleados, jubilados, proveedores, contratistas, clientes o de cualquier persona con la cual ORGANIZACIÓN tuviere establecida o estableciera una relación, permanente u ocasional, lo

realizará en el marco legal que regula la materia y en virtud de su condición como ORGANIZACIÓN privada.

En todo caso, los datos personales podrán ser recolectados y tratados para:

- Realizar el envío de información relacionada con programas de bienestar, actividades o noticias organizacionales, productos y demás bienes o servicios ofrecidos por ORGANIZACIÓN.
- Desarrollar la misión y la visión de la ORGANIZACIÓN conforme a sus planeación estratégica y procedimientos mandatorios internos.
- Cumplir con la normatividad vigente en Colombia aplicable a la actividad económica desarrollada por la ORGANIZACIÓN reglamentada por las autoridades locales.
- Cumplir las normas aplicables a proveedores y contratistas, incluyendo, pero sin limitarse a las tributarias y comerciales
- Cumplir lo dispuesto por el ordenamiento jurídico colombiano en materia laboral y de seguridad social, entre otras, aplicables a ex empleados, empleados actuales y candidatos a futuro empleo.
- Realizar encuestas relacionadas con los servicios o bienes de la ORGANIZACIÓN
- Desarrollar programas que cumplan con sus procedimientos internos
- Informar sobre oportunidades de crecimiento interno en la organización
- Cumplir todos sus compromisos contractuales.
- Prestar los servicios de acuerdo con las necesidades y productos particulares adquiridos por los clientes de la ORGANIZACIÓN.
- Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), realizar análisis de riesgo, y gestión de SARLAFT.

Para el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes se procederá de acuerdo con lo contemplado en la presente política en el aparte 6 Deberes de la organización.

Datos sensibles Para el caso de datos personales sensibles, la ORGANIZACIÓN podrá hacer uso y tratamiento de ellos cuando:

- ✓ El titular haya dado su autorización explícita, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- ✓ El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- ✓ El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.
- ✓ El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o

defensa de un derecho en un proceso judicial.

- ✓ El Tratamiento tenga una finalidad histórica o estadística.

En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares. Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento de datos sensibles se requiere la autorización previa, expresa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior.

6.8. Aviso de privacidad

El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o cualquier otro formato, puesto a consideración del titular para informarle acerca del tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa al titular todo lo relacionado con la existencia de las políticas de tratamiento de información de la ORGANIZACIÓN y que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

El aviso de privacidad deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- La identidad, domicilio y datos de contacto del responsable del tratamiento.
- El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- Los derechos del titular
- Los mecanismos generales dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella. En todos los casos, debe informar al titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.
- El carácter facultativo de la respuesta relativa a preguntas sobre datos sensibles

6.9. Garantías del derecho al acceso a datos del titular

Para garantizar el derecho de acceso del titular de los datos, la ORGANIZACIÓN pondrá a disposición de éste, previa comprobación de su identidad, legitimidad, o personalidad de su representante, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales a través de todo tipo de medio, incluyendo los medios electrónicos que permitan el acceso directo del titular a ellos.

Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite alguno y le deben permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos en línea.

6.10. Procedimientos para la atención de consultas, reclamos, peticiones de rectificación, actualización y suspensión de datos

6.10.1. Consultas

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en la ORGANIZACIÓN, quien suministrará toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de datos personales la ORGANIZACIÓN garantiza:

- Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los cuales deberán ser informados en el aviso de privacidad.
- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.
- En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.
- Las consultas podrán formularse al correo administracion@firstsource.net.co

6.10.2. 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 la ley, podrán presentar un reclamo ante LA ORGANIZACIÓN, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo del Titular se formulará mediante solicitud dirigida a la ORGANIZACIÓN al correo electrónico de centro de atención al cliente administracion@firstsource.net.co o mediante comunicación escrita dirigida al departamento financiero y administrativo, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se requiera validar (fotocopia de la cedula, y carta debidamente firmada por el titular). Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que corrija o complete la información o anexe la documentación requerida. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, el solicitante no ha presentado la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien 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, éste se catalogará con la etiqueta "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá hasta

que el reclamo sea decidido.

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.

6.10.3. Petición de actualización y/o rectificación

La ORGANIZACIÓN rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual se tendrá en cuenta:

- El titular deberá allegar la solicitud al correo electrónico de centro de atención al cliente administracion@firstsource.net.co o en medio físico dirigido al área Financiera y Administrativa indicando la actualización y/o rectificación a realizar y aportará la documentación que sustente su petición.
- LA ORGANIZACIÓN podrá habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho al titular, siempre y cuando éstos lo beneficien. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes, los cuales serán informados en el aviso de privacidad y se pondrán a disposición de los interesados en la página web www.firstsource.net.co

6.10.4. Petición de supresión de datos

El titular de los datos personales tiene el derecho de solicitar a la ORGANIZACIÓN su supresión (eliminación) en cualquiera de los siguientes eventos:

- Considere que los datos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por la ORGANIZACIÓN. Sin embargo, este derecho del titular no es absoluto y en consecuencia la ORGANIZACIÓN podrá negar el ejercicio del mismo cuando:

- El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de

sanciones administrativas.

- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

6.11. Registro nacional de base de datos

La ORGANIZACIÓN, se reserva, en los eventos contemplados en la ley y en sus procedimientos y reglamentos internos, la facultad de mantener y catalogar determinada información que repose en sus bases o bancos de datos, como confidencial de acuerdo con las normas vigentes, sus procedimientos y reglamento.

La ORGANIZACIÓN, procederá de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación que para tal fin expida el Gobierno Nacional, a realizar el registro de sus bases de datos, ante El Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) que será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio. El RNBD., es el directorio público de las bases de datos sujetas a Tratamiento que operan en el país; y que será de libre consulta para los ciudadanos, de acuerdo con la normatividad que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.

6.12. Seguridad de la información y medidas de seguridad

Para dar cumplimiento al principio de seguridad señalado en la normatividad vigente, la ORGANIZACIÓN tomara las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para dar seguridad a los datos para evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

6.13. Utilización y transferencia internacional de datos personales e información personal por parte de la organización

Dando cumplimiento con la misión y del plan estratégico de la ORGANIZACIÓN, y atendiendo a la naturaleza de las relaciones permanentes u ocasionales que cualquier persona titular de datos personales pueda tener para con la ORGANIZACIÓN, ésta podrá realizar la transferencia y transmisión, incluso internacional, de la totalidad de los datos personales, siempre y cuando se cumplan los requerimientos legales aplicables; y en consecuencia los titulares con la aceptación de la presente política, autorizan expresamente para transferir y transmitir, incluso a nivel internacional, los datos personales. Los datos serán transferidos, para todas las relaciones que puedan establecerse con la ORGANIZACIÓN.

Para la transferencia internacional de datos personales de los titulares, la ORGANIZACIÓN tomará las medidas necesarias para que los terceros conozcan y se comprometan a observar la presente política, bajo el entendido que la información personal que reciban, únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con LA ORGANIZACIÓN y solamente mientras ésta dure y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente.

Para la transferencia internacional de datos personales se observará lo previsto en el artículo 26 de

la Ley 1581 de 2012.

Las transmisiones internacionales de datos personales que efectúe la ORGANIZACIÓN, no requerirán ser informadas al titular ni contar con su consentimiento cuando medie un contrato de transmisión de datos personales de conformidad al artículo 25 del Decreto 1377 de 2013.

LA ORGANIZACIÓN, también podrá intercambiar información personal con autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales y organismos de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria y fiscal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus contadores, auditores, abogados y otros asesores y representantes, porque es necesario o apropiado: (a) para cumplir con las leyes vigentes, incluidas las leyes distintas a las de su país de residencia; (b) para cumplir con procesos jurídicos; (c) para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno, y para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno distintas a las de su país de residencia; (d) para hacer cumplir nuestros términos y condiciones; (e) para proteger nuestras operaciones; (f) para proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad, los suyos o los de terceros; y (g) obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que nos puedan afectar.

6.14. Responsable y encargado del tratamiento de datos

La ORGANIZACIÓN será responsable del tratamiento de datos personales, el área de Servicio al Cliente, área de Gestión Humana, área Administrativa y el área de Tecnología serán los encargados del tratamiento de datos en la ORGANIZACIÓN.

6.15. Vigencia

Esta política tiene como vigencia un año y se actualizará anualmente, dicha política entrará en rigor en la ORGANIZACIÓN a partir del día 23 de julio de 2019 del presente año.

7. OBJETOS DOCUMENTALES

CÓDIGO	NOMBRE
GJU-JC-FOR-07	Autorización de tratamiento de datos personales persona natural
GJU-JC-FOR-08	Autorización de tratamiento de datos personales persona jurídica