

## POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

### 1. PRESENTACIÓN

Este documento incluye las políticas de Tratamiento de la Información adoptadas por DIENS S.A.S, en cumplimiento con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013, que regula la protección de datos personales y en especial la atención de consultas y reclamos relacionados. Igualmente, define los principios en materia de Tratamiento y garantiza derechos para los Titulares de los datos personales.

### 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las políticas y procedimientos contenidos en este Documento, serán aplicables a los datos de carácter personal, registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por parte de DIENS S.A.S. Estas políticas son de carácter obligatorio para DIENS S.A.S en calidad de responsable del Tratamiento de datos, así como para los encargados que realizan el tratamiento de datos personales por cuenta de DIENS S.A.S. Tanto el responsable como los encargados deben salvaguardar la seguridad de las bases de datos que contengan datos personales y guardar la confidencialidad respecto del Tratamiento.

### 3. MARCO LEGAL

Constitución Política artículo 15.  
Ley 1581 de 2012  
Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010.  
Decreto Reglamentario parcial No 1377 de 2013  
Sentencias de la Corte Constitucional C – 1011 de 2008, y C - 748 del 2011;

### 4. DEFINICIONES

De conformidad con la legislación vigente sobre la materia, se establecen las siguientes definiciones:

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso, informado, libre y voluntario 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.

**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.

## 5. PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

LA EMPRESA aplicará los siguientes principios específicos que se establecen a continuación:

a) Principio de legalidad: En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales, se dará aplicación a las disposiciones vigentes y aplicables que rigen el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales conexos.

b) Principio de libertad: El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales sólo puede llevarse a cabo 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.

c) Principio de finalidad: El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean acopiados y recogidos por LA EMPRESA, estará subordinada y atenderán una finalidad legítima, la cual debe serle informada al respectivo titular de los datos personales.

d) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a uso, captura, recolección y 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.

e) Principio de transparencia: En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de LA EMPRESA, 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.

f) Principio de acceso y circulación restringida: 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. Para estos propósitos la obligación de LA EMPRESA será de medio.

g) Principio de seguridad: Los datos personales e información usada, capturada, recolectada y sujeta a tratamiento por LA EMPRESA, será objeto de protección en la medida en que los recursos técnicos y estándares mínimos así lo permitan, a través de la adopción de medidas tecnológicas de protección, protocolos, y todo tipo de medidas administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros y repositorios electrónicos evitando su adulteración, modificación, pérdida, consulta, y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado.



h) Principio de confidencialidad: Todas y cada una de las personas que administran, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en Bases o Bancos de Datos, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelarla a terceros, todas las informaciones personales, comerciales, contables, técnicas, comerciales o de cualquier otro tipo suministradas en la ejecución y ejercicio de sus funciones. Todas las personas que trabajen actualmente o sean vinculadas a futuro para tal efecto, en la administración y manejo de bases de datos, deberán suscribir un documento adicional u otrosí a su contrato laboral o de prestación de servicios para efectos de asegurar tal compromiso. Esta obligación persiste y se mantiene inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

## 6.DATO SENSIBLE

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 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, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.

### 6.1. Tratamiento de datos sensibles:

Se podrá hacer uso y tratamiento de los datos catalogados como sensibles cuando:

- a). El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b). 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.
- c). 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.
- d.) El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e). El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

## 7. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR:

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento 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.

### 7.1 Casos en que no se requiere la autorización:



La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

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

#### 8. DEBERES DE LA EMPRESA COMO RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

LA EMPRESA, cuando actúen como Responsable del Tratamiento de datos personales, cumplirán con los siguientes deberes:

- 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 por 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 que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f.) 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.
- g.) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- h.) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.
- i.) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j.) Tramitar las consultas y reclamos formulados.
- k.) 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.
- l.) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.



m.) 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.

## 9. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

LA EMPRESA 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.

## 10. AUTORIZACIONES Y CONSENTIMIENTO

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de LA EMPRESA, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de estos.

### 10.1. Medios y manifestaciones para otorgar la autorización.

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, Sitios Web, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento vía clic o doble clic, mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos.

La autorización será generada por LA EMPRESA y será puesto a disposición del titular con antelación y de manera previa al tratamiento de sus datos personales.

### 10.2. Prueba de la autorización.

LA EMPRESA utilizará los mecanismos con que cuenta actualmente, e implementaran y adoptaran las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de estos.

Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

## 11. PRERROGATIVAS Y DEMÁS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

En atención y en consonancia con lo dispuesto en la normatividad vigente y aplicable en materia de protección de datos personales, el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Acceder, conocer, rectificar y actualizar sus datos personales frente a LA EMPRESA, en su condición de responsable del tratamiento.
- b) Por cualquier medio válido, solicitar prueba de la autorización otorgada a LA EMPRESA, en su condición de Responsable del Tratamiento.
- c) A recibir información por parte de LA EMPRESA, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.



- d) Acudir ante las autoridades legalmente constituidas, en especial ante la Superintendencia de Industria y Comercio, y presentar quejas por, infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente en las normas aplicables, previo trámite de consulta o requerimiento ante el Responsable del Tratamiento.
- e) Modificar y 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 vigentes.
- f) Tener conocimiento y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## 12. DEBERES DE LA EMPRESA EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

LA EMPRESA, cumplirá los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley, 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 por virtud de la autorización otorgada.
- d) Tomar las medidas orientadas a conservar la información bajo las condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Tomar las medidas para que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) 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.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley.
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley;
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- l) 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;
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- n) 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.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### 12.1. Deber de informar al Titular

DIENS S.A.S, al momento de solicitar al Titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente: a) El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad de este. b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas,



cuando estas versen sobre datos sensibles. c) Los derechos que le asisten como Titular. d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.

### 13. CONSULTAS

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en la base de datos del responsable. DIENS S.A.S suministrarán al solicitante toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. El titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales:

1. Al menos una (1) vez cada mes calendario.
2. Cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la Información, que motiven nuevas consultas.
3. Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una (1) por cada mes calendario,

DIENS S.A.S solamente cobrará los gastos de envío, reproducción y en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente.

### 14. RECLAMOS

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, rectificación, actualización, supresión, revocatoria de datos o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, canalizándola y remitiéndola a través de la dependencia del área legal.

### 15. LEGITIMACIÓN PARA RECLAMAR

En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar al personal de LA EMPRESA, la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad.

Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por:

- a) El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- b) Su representante, previa acreditación de la representación.
- c) Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular, deberá acreditarse en debida forma la personería o mandato para actuar; y en caso de no acreditar tal calidad, la solicitud se tendrá por no presentada.

### 16. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS

LA EMPRESA tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos previstos. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:



En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

LA EMPRESA, tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.

## 17. SUPRESIÓN DE DATOS

El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a LA EMPRESA, la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
- b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c) 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 EMPRESA. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio de este cuando:

- a) El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b) 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.
- c) 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.

## 18. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, LA EMPRESA debe establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que LA EMPRESA deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

## 19. PROCEDIMIENTO





Con el fin de garantizar el derecho consagrado en la Constitución Política para la protección de datos personales LA EMPRESA establece el siguiente procedimiento que deberá ser observado por los titulares de los datos para la presentación de consultas y reclamos:

1. El área legal será la encargada de resolver las solicitudes.
2. Las consultas y reclamos deberán ser enviadas al correo: [arealegal@diens.com.co](mailto:arealegal@diens.com.co) o podrán ser ingresadas a través del formulario de la página web [www.diens.com.co](http://www.diens.com.co)
3. Una vez recibido el correo o formulario LA EMPRESA dará respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes.
4. Las solicitudes deberán contener perfecta identificación del titular de la información, indicar su legitimidad como titular para hacer esta solicitud, una descripción precisa de la (s) situación (es) que da(n) lugar al reclamo y lo que se pretende con la solicitud (consultar, rectificar, actualizar, corregir, suprimir, revocar).
5. Cuando la documentación no fuere completa LA EMPRESA solicitarán a la respectiva persona que dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes complete la información pertinente. Pasados treinta (30) días hábiles sin que la persona complete la información se entenderá que desistió de su solicitud.
6. LA EMPRESA dará respuesta máxima dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud completa y totalmente diligenciada.

19.1 REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD. El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento

## 20. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la normatividad vigente, LA EMPRESA adoptará 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.

## 21. UTILIZACIÓN Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN PERSONAL POR PARTE DE LA EMPRESA.

Dependiendo de la naturaleza de las relaciones permanentes u ocasionales que cualquier persona titular de datos personales pueda tener para con LA EMPRESA, la totalidad de su información puede ser transferida al exterior, sujeto a los requerimientos legales aplicables, con la aceptación de la presente política, autoriza expresamente para transferir Información Personal. La información será transferida, para todas las relaciones que puedan establecerse con LA EMPRESA.

Sin perjuicio de la obligación de observar y mantener la confidencialidad de la información, LA EMPRESA, tomará las medidas necesarias para que esos terceros conozcan y se comprometan a observar esta Política, bajo el entendido de que la información personal que reciban únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con la relación propia de la relación con LA EMPRESA, y solamente mientras ésta dure, y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente.

LA EMPRESA, también puede 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.

## 22. LIMITACIONES TEMPORALES AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

De acuerdo con el Decreto 1377 de 2013, DIENS S.A.S sólo podrá recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales de una persona, durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el Tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del Tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, DIENS S.A.S. deberá proceder a la supresión de los datos personales en su posesión. Es importante aclarar que solo se mantendrán los datos necesarios para cumplir con cualquier obligación legal o contractual del Titular relacionado.

