

**POLÍTICA DE  
TRATAMIENTO Y  
PROTECCIÓN DE  
DATOS  
PERSONALES.**

# POLÍTICAS CORPORATIVAS

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

La presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales (la "Política") de la sociedad TU APPSISTENCIA SAS, establece los criterios que se deben aplicar para el tratamiento y la protección de Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación supresión y, en general, de todas aquellas actividades que impliquen el Tratamiento de Datos Personales en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012

### OBJETIVO.

La presente Política establece los lineamientos bajo los cuales la Empresa realizará el Tratamiento de los Datos Personales y su protección, además de las finalidades de dicho Tratamiento, los derechos de los Titulares de los Datos Personales, así como los procedimientos para la atención de consultas, quejas y reclamos en relación con el mencionado Tratamiento ante la Empresa.

### GLOSARIO.

Las siguientes definiciones son términos que se consagran en la ley y que se deberán tener en cuenta al aplicar la presente Política:

**a. Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.

**b. Aviso de privacidad:** Aviso mediante documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por la Empresa y puesto a disposición o en conocimiento del Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales y mediante el cual se le comunica la existencia de la presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales, la forma de acceder a la misma y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los Datos Personales por parte de la Empresa.

**c. Base de datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.

**d. Dato(s) personal(es):** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**e. Dato público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política, que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas, boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

**f. Dato semiprivado:** Es aquel que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio.

**g. Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.

**h. Dato sensible:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación y/o afectar su integridad, 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 promuevan intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, la fuente de sus recursos y activos, los datos biométricos, entre otros. Esta información no será tratada por la Empresa, a menos que su Tratamiento sea permitido por la ley y la Autorización de su Tratamiento se haya obtenido informando al Titular que no está obligado a autorizar su Tratamiento y cuáles de los datos son sensibles así como la finalidad de su Tratamiento.

**i. 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.

**j. Hábeas data:** El derecho de hábeas data es aquel que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.

**k. 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 Tratamiento de los datos

**l. Titular:** Empleados, proveedores, contratistas, clientes o cualquier persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento por parte de La Empresa.

**n. Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, organización, uso, depuración, análisis, circulación, transmisión, transferencia, actualización, rectificación o supresión de los mismos.

## **ALCANCE.**

Esta política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de TU APPSISTENCIA SAS. quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.

## **OBLIGACIONES.**

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento para TU APPSISTENCIA SAS.

## **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

**TU APPSISTENCIA SAS.** sociedad comercial legalmente constituida, identificada con el NIT. 901354648-1, con domicilio principal en la dirección Av. Kr. 15 #93ª-84 Of. 301 de la ciudad de Bogotá, Republica de Colombia.

## **FINALIDADES.**

El Tratamiento de los Datos Personales de los Titulares tiene las siguientes finalidades:

- a. Generar y mantener una eficiente y adecuada comunicación de la información que sea de utilidad en los vínculos contractuales en los que sea parte el Titular de la información;
- b. Ejecutar la relación contractual existente con clientes.
- c. Proveer los servicios de acompañamiento requeridos por sus clientes.
- d. Para los procesos de archivo y actualización de bases de datos internas de la Empresa;

e. Enviar las modificaciones que se puedan presentar en la Política de Tratamiento de Datos Personales adoptada por la Empresa

f. Demás usos administrativos, comerciales, de publicidad y las demás finalidades indicadas en la autorización otorgada por el Titular del dato o descritos en el aviso de privacidad respectivo, según sea el caso; Adicionalmente, en lo que tiene que ver con el Tratamiento de los Datos Personales de trabajadores, además de las finalidades antes señaladas, según sea el caso y eventualmente los datos serán compartidos con otras entidades cuando esto sea necesario para cumplir con las disposiciones legales correspondientes.

g. La recolección, almacenamiento, uso y circulación

#### **DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.**

El responsable del Tratamiento ha sido definido por la Ley 1581 de 2012 como la 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. La Superintendencia de Industria y Comercio, además de ser la autoridad de protección de datos personales tiene la calidad de Responsable del Tratamiento frente a las bases de datos creadas por la entidad. Son deberes de los Responsables del Tratamiento y, por consiguiente, de la SIC los establecidos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012:

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 citada 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) 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 éste se mantenga actualizada.

g) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la citada ley.

h) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

i) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la citada ley.

j) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la citada ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

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 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.

## **DERECHOS DE LOS TITULARES.**

La Ley 1581 de 2012 establece que los Titulares de los datos personales tendrán los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados 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 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 citada ley.
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, 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 citada ley 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. Adicionalmente, el Decreto reglamentario 1377 de 2013 define que los responsables deberán conservar prueba de la autorización otorgada por los Titulares de datos personales para el Tratamiento de los mismos.

## **ATENCION DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS**

El área de ATENCION AL USUARIO es la dependencia que tiene a cargo dar tramite a las solicitudes de los titulares para hacer efectivo sus derechos.

El titular que tenga peticiones, consultas y reclamos puede hacerlo a través de [atencionalusuario@tuappsistencia.com](mailto:atencionalusuario@tuappsistencia.com)

## **AUTORIZACIÓN**

El Tratamiento de Datos Personales por parte de la Empresa requerirá la autorización previa y expresa de su Titular y la misma se debe obtener del Titular de manera previa al momento de la recolección de los Datos Personales, ya sea de forma: (i) oral; (ii) escrita; (ii) mediante conductas inequívocas del Titular del dato que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización

## **CONSULTAS Y RECLAMOS.**

Los Titulares de la información pueden realizar peticiones, consultas y reclamos, conocer, actualizar, rectificar, suprimir información y revocar la Autorización concedida o solicitar prueba de la misma y en general ejercer sus derechos, para lo cual se ha dispuesto de la dirección de correo electrónico: [atencionalusuario@tuappsistencia.com](mailto:atencionalusuario@tuappsistencia.com) con el fin de atender tales peticiones, consultas o reclamos, los que también pueden dirigirse a éstas por medio escrito a la dirección Av. Kr. 15 #93ª-84 Of. 301

## **PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA**

En cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, TU APPSISTENCIA SAS. presenta el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos.

Para la radicación y atención de su solicitud le requerimos suministrar la siguiente información:

- Nombres completos y apellidos
- Número de identificación
- Datos de contacto (dirección y/o correo electrónico y teléfonos de contacto)
- Medios para recibir respuesta a su solicitud
- Motivos, hechos que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información)

El término máximo previsto por la Ley para resolver su reclamación es 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 el responsable del tratamiento 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.

Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación, podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **ACTUALIZACIÓN Y VIGENCIA**

TU APPSISTENCIA SAS. se reservan la facultad de revisar en cualquier momento esta Política. En tal caso, publicarán cualquier cambio a esta Política en el sitio o páginas web que se habiliten para tal fin. Cuando se realicen modificaciones sustanciales a esta Política, se comunicará este hecho a los Titulares de la información mediante el envío de un aviso al correo electrónico que hayan registrado, antes de o a más tardar al momento de implementarlos, informándoles que podrán consultar la nueva política en el sitio donde se encuentren disponibles.

En dicho aviso se indicará la fecha a partir de la cual regirá la nueva política. Cuando el cambio se refiera a las finalidades del tratamiento, se solicitará de los Titulares una nueva Autorización. La presente Política entrará en vigencia a partir de 1 de Abril de 2020.