

TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO	2
2	ALCANCE.....	2
3	MARCO NORMATIVO	2
4	DEFINICIONES	3
5	PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	3
6	RECOLECCIÓN Y TIPO DE DATOS TRATADOS.....	4
6.1	TIPOS DE TITULARES DE DATOS	5
6.2	CATEGORÍAS DE DATOS PERSONALES TRATADOS.....	5
6.3	RESPONSABLES, ENCARGADOS Y CANALES DE ATENCIÓN	6
6.3.1	CANAL GENERAL PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	6
7	FINALIDADES DEL TRATAMIENTO	6
7.1	ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA VIDEOVIGILANCIA	7
8	AUTORIZACIÓN E INFORMACIÓN AL TITULAR.....	8
9	DERECHOS DE LOS USUARIOS O TITULARES	8
10	DEBERES DE LOS USUARIOS O TITULARES	9
11	DEBERES DE LA ORGANIZACIÓN COMO RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO	9
11.1	CUANDO ACTÚA COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:	9
11.2	CUANDO ACTÚA COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO:	10
11.3	CUANDO ACTÚA EN DOBLE ROL (RESPONSABLE Y ENCARGADO):	10
12	ACCESO, CIRCULACIÓN Y CUSTODIA	11
13	CONSERVACIÓN Y SUPRESIÓN	11
14	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	11
15	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS	11
15.1	REQUISITOS MÍNIMOS DE LA SOLICITUD.....	11
15.2	TRÁMITE DE CONSULTAS	12
15.3	TRÁMITE DE RECLAMOS	12
15.4	TRÁMITE DE RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS	13
15.5	REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN	13
15.6	CIERRE DEL TRÁMITE.....	14
16	CONTROL DE CAMBIOS DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	14

Este documento es de uso exclusivo de las empresas denominadas en el alcance, no se permite su reproducción o modificación sin la autorización del proceso de Sistemas Integrados de Gestión.

Toda copia impresa de este documento es una **COPIA NO CONTROLADA**.

Este documento se considera vigente, solo si la consulta se realiza a través de la Intranet. (Portal ISO)

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, conservación, consulta, custodia, supresión y demás formas de tratamiento de datos personales e información obtenida por **AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV S.A.S NIVEL I**, incluyendo la información suministrada por clientes, proveedores, contratistas, colaboradores, visitantes y terceros, así como las imágenes captadas mediante sistemas de videovigilancia CCTV, garantizando un manejo veraz, completo, comprobable, seguro y conforme a la normativa vigente sobre protección de datos personales.

2 ALCANCE

La presente política aplica a todas las actividades que involucren, total o parcialmente, la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia, transmisión, consulta, custodia, conservación, supresión y demás formas de tratamiento de datos personales, incluyendo aquellos suministrados en formatos, formularios, contratos, comunicaciones, bases de datos físicas o digitales y aquellos captados a través de los sistemas de videovigilancia CCTV instalados en **AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV S.A.S NIVEL I**

Esta política es de obligatorio cumplimiento para colaboradores, contratistas, proveedores, practicantes, visitantes, clientes, aliados, filiales y demás terceros que suministren información personal o ingresen a instalaciones donde se encuentren instalados sistemas de videovigilancia, así como para el personal autorizado para administrar, operar, monitorear, consultar, custodiar y conservar la información y las grabaciones generadas por dichos sistemas.

Asimismo, regula el tratamiento de los datos personales recolectados por cualquier medio físico, electrónico, verbal, escrito o audiovisual, garantizando el respeto por los derechos de los titulares, la confidencialidad de la información y el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de protección de datos personales.

3 MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia – Artículo 15
- Ley 1581 de 2012
- Decreto 1377 de 2013
- Decreto 1074 de 2015
- Código Sustantivo del Trabajo
- Demás normas que modifiquen adicionen, complementen o desarrollen las disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales, seguridad de la información y videovigilancia.

Este documento es de uso exclusivo de las empresas denominadas en el alcance, no se permite su reproducción o modificación sin la autorización del proceso de Sistemas Integrados de Gestión.

Toda copia impresa de este documento es una **COPIA NO CONTROLADA**.

Este documento se considera vigente, solo si la consulta se realiza a través de la Intranet. (Portal ISO)

4 DEFINICIONES

AUTORIZACIÓN: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales, salvo las excepciones previstas en la ley.

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.

CCTV (CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN): Conjunto de equipos tecnológicos destinados a la captura, transmisión, monitoreo y almacenamiento de imágenes.

DATO PERSONAL: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.

DATO PRIVADO: De naturaleza reservada (Ejemplo: Correo electrónico personal, teléfono celular, dirección de residencia, fotografías).

DATO PÚBLICO: No requiere autorización para su uso. Está contenido en documentos públicos, o registros oficiales (Ejemplo: Nombre, estado civil, profesión, información de cámara de comercio)

DATO SENSIBLE: Su uso indebido puede generar discriminación o afectar gravemente la intimidad. Requiere protección extrema y autorización explícita (Ejemplo: huella dactilar, biometría, datos de salud, afiliación sindical o creencias religiosas)

DATOS SEMIPRIVADO: Interesa al titular y a un sector específico, su acceso requiere autorización (Ejemplo: Historial crediticio, comportamiento financiero o comercial)

ENCARGADO DEL TRATAMIENTO: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: Persona natural o jurídica, pública o privada, que decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos personales.

TITULAR: Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

TRATAMIENTO: Cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia, consulta, actualización, rectificación, conservación, custodia, supresión o eliminación de información, incluyendo las imágenes captadas mediante sistemas de videovigilancia cuando permitan identificar directa o indirectamente a una persona natural.

VIDEOVIGILANCIA: Sistema de monitoreo mediante cámaras destinado a la observación, grabación y control de áreas específicas con fines de seguridad.

5 PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El tratamiento de datos personales e información se realizará conforme a los siguientes principios:

Este documento es de uso exclusivo de las empresas denominadas en el alcance, no se permite su reproducción o modificación sin la autorización del proceso de Sistemas Integrados de Gestión.

Toda copia impresa de este documento es una **COPIA NO CONTROLADA**.

Este documento se considera vigente, solo si la consulta se realiza a través de la Intranet. (Portal ISO)

PRINCIPIO	APLICACIÓN
LEGALIDAD	El tratamiento se sujetará a las disposiciones legales aplicables.
FINALIDAD	La información será tratada para fines legítimos, informados y relacionados con las actividades de la organización.
LIBERTAD	El tratamiento requerirá autorización previa, expresa e informada del titular, salvo las excepciones legales.
VERACIDAD O CALIDAD	La información deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
TRANSPARENCIA	El titular podrá obtener información sobre la existencia de datos que le conciernan.
ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA	Los datos sólo podrán ser tratados por personas autorizadas y conforme a la finalidad informada.
SEGURIDAD	Se implementarán medidas técnicas, tecnológicas, físicas y administrativas para proteger la información.
CONFIDENCIALIDAD	Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales estarán obligadas a garantizar la reserva de la información.
TEMPORALIDAD	Los datos personales deben ser conservados solo durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad del tratamiento.
NECESIDAD Y PROPORCIONALIDAD	Los datos personales recolectados deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de la finalidad informada. No deben recolectarse ni tratarse datos excesivos o que no guarden relación con el propósito legítimo.
RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA	El responsable del tratamiento debe adoptar medidas internas, políticas y procedimientos que le permitan demostrar que cumple con los principios, deberes y obligaciones establecidos en la normativa de protección de datos personales.

6 RECOLECCIÓN Y TIPO DE DATOS TRATADOS

AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV S.A.S NIVEL I recolecta y trata datos personales a través de diversos portales, plataformas y herramientas tecnológicas, en el marco de la prestación de servicios, por encargo de sus empresas clientes. Esta recolección se lleva a cabo con base en las finalidades previamente autorizadas por los titulares, y conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes sobre protección de datos personales en Colombia.

Este documento es de uso exclusivo de las empresas denominadas en el alcance, no se permite su reproducción o modificación sin la autorización del proceso de Sistemas Integrados de Gestión.

Toda copia impresa de este documento es una **COPIA NO CONTROLADA**.

Este documento se considera vigente, solo si la consulta se realiza a través de la Intranet. (Portal ISO)

6.1 TIPOS DE TITULARES DE DATOS

La información recolectada puede corresponder, entre otros, a los siguientes grupos de titulares:

- Colaboradores
- Visitantes
- Clientes y prospectos comerciales
- Trabajadores de empresas clientes.
- Representantes legales o contactos autorizados por las empresas clientes.
- Proveedores, aliados o prestadores de servicios con los cuales exista una relación operativa, comercial o contractual.
- Terceros que suministren datos personales necesarios para el cumplimiento de los servicios prestados o de obligaciones legales, contractuales o regulatorias a cargo de la organización.

6.2 CATEGORÍAS DE DATOS PERSONALES TRATADOS

De acuerdo con el tipo de usuario, la relación jurídica existente y la naturaleza del servicio, La organización podrá recolectar y tratar las siguientes categorías de datos personales, sin perjuicio de otros que resulten necesarios para el cumplimiento de las finalidades autorizadas por el titular:

- **Datos de identificación:** Incluyen, entre otros, nombres y apellidos, tipo y número de documento de identidad, número de contacto (teléfono celular y/o fijo), dirección de residencia o de envío, y correo electrónico.
- **Datos laborales y de afiliación:** Comprenden, entre otros, el nombre de la empresa, cargo, afiliación a la Entidad Promotora de Salud (EPS) y a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL), tipo de novedad (incapacidad, licencia, accidente), entidad del sistema de salud o de riesgos laborales correspondiente, certificados de afiliación, y el historial de incapacidades u otros eventos asociados.
- **Información de representantes legales y empresas:** Comprende la cédula escaneada del representante legal, el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio, el Registro Único Tributario (RUT), poderes, contratos, acuerdos de confidencialidad y cartas de presentación ante entidades, así como certificados bancarios de la empresa cliente.
- **Otros datos personales o sensibles:** Abarcan toda otra información que, aun no prevista de forma expresa en las categorías anteriores, resulte necesaria para la ejecución de los servicios contratados, el cumplimiento de deberes legales o contractuales, o la atención de solicitudes expresas realizadas por los titulares de los datos.

Este documento es de uso exclusivo de las empresas denominadas en el alcance, no se permite su reproducción o modificación sin la autorización del proceso de Sistemas Integrados de Gestión.

Toda copia impresa de este documento es una **COPIA NO CONTROLADA**.

Este documento se considera vigente, solo si la consulta se realiza a través de la Intranet. (Portal ISO)

6.3 RESPONSABLES, ENCARGADOS Y CANALES DE ATENCIÓN

AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV S.A.S NIVEL I actúa como responsable del tratamiento de los datos personales recolectados en desarrollo de sus actividades comerciales, laborales, administrativas, operativas, contables, contractuales, de seguridad y cumplimiento legal. La administración operativa de las bases de datos estará a cargo de las áreas o cargos autorizados por la organización, de acuerdo con la naturaleza de la información y las funciones asignadas, incluyendo, entre otras, las bases de datos de clientes y prospectos comerciales, proveedores, contratistas, colaboradores, información contable y financiera, datos biométricos, archivos físicos, sistemas de información y registros derivados del sistema de videovigilancia CCTV.

Cada área o cargo autorizado deberá garantizar que el tratamiento de la información se realice conforme a las finalidades informadas al titular, los principios de protección de datos personales, las medidas de seguridad definidas por la organización y las instrucciones impartidas por el responsable del tratamiento.

El Director de Prevención y Control de Riesgos actuará únicamente como responsable interno de la administración, custodia y control operativo del sistema CCTV. Por tanto, las solicitudes relacionadas exclusivamente con videos o imágenes de CCTV deberán tramitarse por intermedio y previa autorización de dicho cargo. Los videos no serán compartidos directamente; cuando se requiera análisis de video, se podrá emitir un informe con soporte fotográfico, en el marco de una investigación de incidente de seguridad o requerimiento legal.

6.3.1 CANAL GENERAL PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Razón social: AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV S.A.S NIVEL I

NIT: 860.536.003-3

Dirección: Oficina principal Calle 24 # 95 -12 Bodega 45, Parque Industrial Portos Bogotá, Colombia.

Conmutador: 422 23 77 / **Teléfono de servicio al cliente:** 321 4509481

Correo electrónico: datospersonales@abccepecev.com

7 FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Los datos personales recolectados por la organización a través de medios físicos o digitales son tratados con el propósito de ejecutar de manera adecuada y segura los servicios ofrecidos en el marco de su objeto social. Las finalidades específicas del tratamiento, de acuerdo con el tipo de titular y la naturaleza del servicio, incluyen pero no se limitan a:

- Validar la identidad y la relación laboral del trabajador beneficiario.
- Realizar el análisis, transcripción, radicación, seguimiento y gestión ante entidades competentes, según corresponda.

Este documento es de uso exclusivo de las empresas denominadas en el alcance, no se permite su reproducción o modificación sin la autorización del proceso de Sistemas Integrados de Gestión.

Toda copia impresa de este documento es una **COPIA NO CONTROLADA**.

Este documento se considera vigente, solo si la consulta se realiza a través de la Intranet. (Portal ISO)

- Generar reportes, estadísticas, informes de gestión y reportes detallados solicitados por las empresas contratantes o requeridos para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y legales.
- Enviar notificaciones, alertas y comunicaciones.
- Contactar al trabajador o al representante de la empresa cliente para solicitar información complementaria, resolver inconsistencias, completar documentos faltantes o aclarar.
- Solicitar y recibir documentación legal actualizada de las empresas contratantes, como el certificado de existencia y representación legal (expedido por la Cámara de Comercio), el RUT, el RUB, certificado bancario.
- Verificar información con terceros autorizados, y empresas contratantes, en desarrollo de las gestiones necesarias para la prestación efectiva del servicio.
- Mantener la trazabilidad de las comunicaciones, solicitudes, radicaciones y gestiones realizadas, con fines de control operativo, auditoría y cumplimiento normativo.
- Cumplir con las obligaciones contractuales, legales, contables, fiscales, comerciales y regulatorias, derivadas de la relación con los titulares, las empresas clientes, y otras autoridades competentes.
- Facilitar el acceso a canales de consulta, radicación y seguimiento, a través de las plataformas tecnológicas habilitadas por la organización.
- Gestionar las solicitudes, quejas y reclamos (PQR) relacionadas con la prestación del servicio o el tratamiento de los datos personales.
- Evaluar la calidad del servicio prestado y proponer acciones de mejora interna, con base en retroalimentación proveniente de los usuarios, empresas clientes y demás actores involucrados.
- Responder a requerimientos de autoridades competentes, en ejercicio de sus funciones legales.
- Utilizar la información recolectada para fines administrativos, de gestión del riesgo, y protección contra fraudes o irregularidades.
- Atender cualquier otra finalidad adicional compatible con las anteriores, que haya sido autorizada por el titular o permitida por la ley.
- En el caso de los sistemas de videovigilancia CCTV, las imágenes se utilizarán exclusivamente para la prevención de riesgos de seguridad, protección de personas, bienes, mercancías e instalaciones, apoyo a investigaciones internas de incidentes de seguridad y atención de requerimientos legales o de autoridades competentes.

Los datos personales serán sometidos a operaciones de recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia, consulta, actualización, rectificación, conservación, custodia, supresión y eliminación, de acuerdo con las finalidades informadas al titular y la normativa aplicable.

7.1 ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA VIDEOVIGILANCIA

El Circuito cerrado de televisión (CCTV) opera en controles de acceso, al interior de las oficinas, bodegas, patios, zonas comunes y áreas perimetrales de todas las sucursales a nivel nacional.

Este documento es de uso exclusivo de las empresas denominadas en el alcance, no se permite su reproducción o modificación sin la autorización del proceso de Sistemas Integrados de Gestión.

Toda copia impresa de este documento es una **COPIA NO CONTROLADA**.

Este documento se considera vigente, solo si la consulta se realiza a través de la Intranet. (Portal ISO)

No se instalan cámaras en baños, vestidores o áreas que vulneren la intimidad de los funcionarios o visitantes.

El monitoreo del circuito cerrado de televisión es realizado por el inspector, asistentes y director de prevención y control de riesgos, quienes están debidamente capacitados y certificados por academia acreditada por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada como operadores de medios tecnológicos (OMT). Estos funcionarios son los únicos autorizados para el monitoreo y revisión de grabaciones.

El centro de monitoreo de CCTV está ubicado en la oficina del proceso de prevención y control de riesgos, un área crítica de la compañía y con acceso restringido.

Si algún funcionario de la compañía solicita algún video respecto al CCTV este debe ser tramitado por intermedio y previa autorización del Director de prevención y control de riesgos, los videos no serán compartidos, de requerir un análisis de video, se entregará un informe con soporte fotográfico con ocasión a la investigación de un incidente de seguridad.

8 AUTORIZACIÓN E INFORMACIÓN AL TITULAR

El responsable solicitará previamente la autorización para el tratamiento de datos personales por cualquier medio que permita ser utilizado como prueba. Según el caso, dicha autorización podrá hacer parte de un documento más amplio, formato, formulario, contrato, otrosí, aviso de privacidad o documento específico. Al titular se le informará el tratamiento al que serán sometidos sus datos personales, la finalidad específica del mismo, los derechos que le asisten y los canales de comunicación disponibles para formular consultas, solicitudes o reclamos ante el responsable o encargado del tratamiento.

9 DERECHOS DE LOS USUARIOS O TITULARES

El titular de los datos personales podrá ejercer los derechos reconocidos por la normatividad vigente, entre ellos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento, cuando sea exigible.
- Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus datos personales.
- Presentar consultas, solicitudes o reclamos por presuntas infracciones a la normativa aplicable.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando 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, conforme a los términos previstos en la ley.

Este documento es de uso exclusivo de las empresas denominadas en el alcance, no se permite su reproducción o modificación sin la autorización del proceso de Sistemas Integrados de Gestión.

Toda copia impresa de este documento es una **COPIA NO CONTROLADA**.

Este documento se considera vigente, solo si la consulta se realiza a través de la Intranet. (Portal ISO)

- Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas, niños y adolescentes

10 DEBERES DE LOS USUARIOS O TITULARES

Sin perjuicio de los derechos que les asisten conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables, se recuerda a los titulares de los datos personales la importancia de:

- Consultar y revisar periódicamente la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, ya que sus disposiciones pueden ser modificadas o actualizadas en cualquier momento.
- Leerla atentamente antes de suministrar información a través de los canales, plataformas o herramientas dispuestas por la organización para la recolección de datos.
- Suministrar información veraz, completa y actualizada, y abstenerse de suplantar a terceros o entregar datos de otra persona sin autorización.
- Informar oportunamente a la organización sobre cualquier modificación o inexactitud en los datos suministrados, cuando ello sea relevante para la finalidad del tratamiento.
- Ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir o revocar la autorización otorgada, conforme a los mecanismos establecidos en esta política.

Toda modificación sustancial de esta política será publicada en el sitio web y en portal ISO y se entenderá notificada desde el momento en que sea visible y accesible para los titulares.

11 DEBERES DE LA ORGANIZACIÓN COMO RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV S.A.S NIVEL I se compromete a cumplir los deberes legales establecidos en la Ley 1581 de 2012 y normas complementarias, diferenciando las obligaciones que corresponden cuando actúa como Responsable del Tratamiento, como Encargado del Tratamiento o cuando desempeña un doble rol. Estos deberes incluyen, entre otros, los siguientes:

11.1 CUANDO ACTÚA COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:

- Garantizar al titular el pleno y efectivo ejercicio de su derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar copia de la autorización otorgada por el titular, salvo que se configure una excepción legal.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad del tratamiento y sus derechos.
- Conservar la información bajo condiciones de seguridad apropiadas.
- Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta o incompleta.
- Tramitar consultas y reclamos conforme a los términos de ley.

Este documento es de uso exclusivo de las empresas denominadas en el alcance, no se permite su reproducción o modificación sin la autorización del proceso de Sistemas Integrados de Gestión.

Toda copia impresa de este documento es una **COPIA NO CONTROLADA**.

Este documento se considera vigente, solo si la consulta se realiza a través de la Intranet. (Portal ISO)

- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- Exigir al Encargado del Tratamiento la adopción de medidas de seguridad apropiadas.
- Informar a la autoridad de protección de datos (Superintendencia de Industria y Comercio) sobre violaciones de seguridad y riesgos en la administración de los datos.

11.2 CUANDO ACTÚA COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO:

- Realizar el tratamiento únicamente conforme a las instrucciones del Responsable del Tratamiento.
- Garantizar al titular el pleno y efectivo ejercicio de su derecho de hábeas data
- Abstenerse de utilizar los datos personales para fines propios o no autorizados por el Responsable del Tratamiento.
- Garantizar la seguridad de la información personal bajo su custodia.
- Conservar la confidencialidad de los datos, incluso después de terminada la relación con el Responsable del Tratamiento.
- Tramitar consultas y reclamos cuando sea delegado por el Responsable o según lo pactado contractualmente.
- Adoptar políticas internas de protección de datos y protocolos de respuesta frente a incidentes de seguridad.
- Colaborar con el Responsable del Tratamiento para garantizar el ejercicio de los derechos del titular y el cumplimiento del régimen de protección de datos.
- Informar a la autoridad de protección de datos (Superintendencia de Industria y Comercio) sobre violaciones de seguridad y riesgos en la administración de los datos.

11.3 CUANDO ACTÚA EN DOBLE ROL (RESPONSABLE Y ENCARGADO):

En los casos en los que **AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV S.A.S NIVEL I** recolecta datos propios (por ejemplo, datos de contacto de un usuario durante una interacción directa) y adicionalmente trata datos personales proporcionados por un tercero para fines específicos (por ejemplo, bases de datos de clientes remitidas por una empresa contratante), asume ambos roles. En tal situación:

- Como Responsable, decide sobre el tratamiento de los datos recolectados directamente y cumple con los deberes relacionados.
- Como Encargado, trata los datos del tercero estrictamente conforme a las instrucciones impartidas y sin desbordar las finalidades previstas.

En todos los casos, **AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV S.A.S NIVEL I** asegura que los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, acceso, circulación restringida, seguridad, confidencialidad y transparencia sean respetados en cada etapa del tratamiento.

Este documento es de uso exclusivo de las empresas denominadas en el alcance, no se permite su reproducción o modificación sin la autorización del proceso de Sistemas Integrados de Gestión.

Toda copia impresa de este documento es una **COPIA NO CONTROLADA**.

Este documento se considera vigente, solo si la consulta se realiza a través de la Intranet. (Portal ISO)

12 ACCESO, CIRCULACIÓN Y CUSTODIA

El acceso a las bases de datos, incluyendo la información de clientes almacenada en los softwares operativos, la información contenida en softwares contables, los datos de colaboradores y los datos biométricos, así como a los archivos físicos, sistemas de información, dispositivos de grabación y almacenamiento de CCTV, estará restringido únicamente al personal autorizado, de acuerdo con sus funciones y necesidades del servicio. La información no será compartida con terceros no autorizados y su circulación se limitará a las finalidades previamente informadas al titular, al cumplimiento de obligaciones contractuales, legales o regulatorias, y a la atención de requerimientos de autoridades competentes.

13 CONSERVACIÓN Y SUPRESIÓN

Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades autorizadas, las obligaciones legales, contractuales, contables, administrativas o de seguridad aplicables. Las grabaciones de videovigilancia se conservarán por un período máximo de 60 días calendario, salvo requerimiento legal, solicitud de autoridad competente o investigación interna que justifique su conservación por un término mayor.

14 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

AGENCIA DE ADUANAS ABC REPECEV S.A.S NIVEL I implementará medidas físicas, técnicas, tecnológicas, administrativas y organizacionales razonables para proteger los datos personales contra pérdida, uso indebido, acceso no autorizado, alteración, divulgación o destrucción. La información almacenada en bases de datos digitales se mantendrá en zonas seguras protegidas mediante dispositivos de hardware y software de seguridad; los servidores estarán protegidos físicamente en lugares seguros y sólo podrá acceder a ellos personal autorizado. La información contenida en archivos físicos contará con medidas de seguridad física y control de acceso.

15 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

El titular de los datos personales, sus causahabientes, representantes legales o apoderados podrán ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir información y revocar la autorización mediante solicitud dirigida al oficial de bases de datos, a través del correo electrónico datospersonales@abcrepecev.com o por los demás canales físicos y electrónicos definidos por la organización.

15.1 REQUISITOS MÍNIMOS DE LA SOLICITUD

Toda consulta, reclamo, solicitud de rectificación, actualización, supresión o revocatoria deberá contener como mínimo:

- Fecha de solicitud.

Este documento es de uso exclusivo de las empresas denominadas en el alcance, no se permite su reproducción o modificación sin la autorización del proceso de Sistemas Integrados de Gestión.

Toda copia impresa de este documento es una **COPIA NO CONTROLADA**.

Este documento se considera vigente, solo si la consulta se realiza a través de la Intranet. (Portal ISO)

- Nombres y apellidos completos del titular.
- Tipo y número de documento de identificación del titular, anexando fotocopia o documento equivalente que acredite su identidad.
- Calidad en la que actúa quien presenta la solicitud: titular, causahabiente, representante legal, tercero autorizado o apoderado.
- Teléfono y Dirección física o correo electrónico para efectos de notificación y respuesta.
- Descripción clara y detallada de la consulta, reclamo o derecho que se pretende ejercer.
- Documentos o soportes que se pretendan hacer valer, cuando aplique.
- Formato definido por la organización para solicitudes o reclamaciones de tratamiento de datos personales, cuando se encuentre disponible.

Cuando la solicitud sea presentada por un representante, apoderado o tercero autorizado, deberá anexarse la carta de autorización o documento autenticado que acredite la representación, junto con copia del documento de identificación del titular y de quien presenta la solicitud. Cuando no se acredite la legitimación para actuar, la solicitud se tendrá como no presentada.

La solicitud deberá presentarse por un medio que permita acreditar su envío y recepción. El ejercicio de estos derechos no generará cobro alguno para el titular, de acuerdo con la normatividad aplicable.

15.2 TRÁMITE DE CONSULTAS

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo. Cuando no sea posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se dará respuesta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

15.3 TRÁMITE DE RECLAMOS

El reclamo procede cuando el titular considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de los deberes y principios aplicables al tratamiento de datos personales.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción 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.

Este documento es de uso exclusivo de las empresas denominadas en el alcance, no se permite su reproducción o modificación sin la autorización del proceso de Sistemas Integrados de Gestión.

Toda copia impresa de este documento es una **COPIA NO CONTROLADA**.

Este documento se considera vigente, solo si la consulta se realiza a través de la Intranet. (Portal ISO)

Cuando quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles y se informará de esta situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que indique "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esta leyenda 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 completo. Cuando no sea posible atenderlo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se dará respuesta. En ningún caso la respuesta podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

15.4 TRÁMITE DE RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS

En las solicitudes de rectificación o actualización, el titular deberá indicar de forma expresa las correcciones requeridas y aportar la documentación que avale su petición.

La supresión de datos podrá solicitarse cuando los datos no estén siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones legales, cuando hayan dejado de ser necesarios para la finalidad para la cual fueron recolectados o cuando se haya superado el período necesario para el cumplimiento de dicha finalidad.

La supresión o revocatoria podrá negarse o limitarse cuando exista un deber legal o contractual de conservación, cuando la eliminación obstaculice actuaciones judiciales o administrativas, cuando los datos sean necesarios para proteger intereses jurídicamente tutelados o cuando correspondan a datos de naturaleza pública.

15.5 REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

El titular podrá revocar la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales, siempre que no exista una disposición legal o contractual que lo impida. La revocatoria podrá ser total, cuando recaiga sobre todas las finalidades autorizadas, o parcial, cuando aplique únicamente sobre determinados tratamientos o finalidades.

La revocatoria se tramitará bajo los mismos requisitos establecidos para los reclamos y deberá ser atendida en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo. Cuando no sea posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha de respuesta, la cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Este documento es de uso exclusivo de las empresas denominadas en el alcance, no se permite su reproducción o modificación sin la autorización del proceso de Sistemas Integrados de Gestión.

Toda copia impresa de este documento es una **COPIA NO CONTROLADA**.

Este documento se considera vigente, solo si la consulta se realiza a través de la Intranet. (Portal ISO)

15.6 CIERRE DEL TRÁMITE

La respuesta será enviada al canal informado por el solicitante y deberá indicar la decisión adoptada, las acciones realizadas cuando proceda y los recursos o mecanismos disponibles. El titular o causahabiente solo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable o encargado del tratamiento.

16 CONTROL DE CAMBIOS DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

A continuación, se detalla el/los cambios aplicables a la última actualización del documento:

Tipo de Cambio	Numeral	Descripción del cambio
Modificación	Todo el documento	Incluir los requisitos establecidos en Decreto 1074 de 2015 artículo 2.2.2.25.3.1. También se incluye tratamiento de información generada por el sistema de videovigilancia.

ELABORÓ: John Fredy Amado Claudia Parra	REVISÓ: David Martínez	APROBÓ: Luisa Fernanda Duque
CARGO: Director de Prevención y control de riesgos Especialista SIG	CARGO: Asesoría Jurídica	CARGO Director SIG

Este documento es de uso exclusivo de las empresas denominadas en el alcance, no se permite su reproducción o modificación sin la autorización del proceso de Sistemas Integrados de Gestión.

Toda copia impresa de este documento es una **COPIA NO CONTROLADA**.

Este documento se considera vigente, solo si la consulta se realiza a través de la Intranet. (Portal ISO)