



POLÍTICAS DE TRATAMIENTO

1. EL RESPONSABLE DE LAS BASES DE DATOS

FELCA SOLUTIONS SAS designo al Señora JOHANNA MARCELA LOPEZ SALAMANCA para ser el responsable de las Bases de Datos, los datos son los siguientes:

CIUDAD: Bogotá

DIRECCION: Carrera 15 N° 77 -05 Local 302

CORREO ELECTRONICO: suporte@felca.co

TELEFONO: 6412980

2. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

Tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 886 de 2014 y las demás normas aplicables sobre protección de datos personales,

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y los artículos 21 y 22 del Decreto 1377 de 2013, Falca se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con en el tratamiento de datos personales:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;

- d) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- e) Realizar oportunamente, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos;
- f) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- g) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular
- h) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- i) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titular es en los términos señalados en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012;
- j) 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 o detalles del dato personal;
- k) Insertar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles de recibido el reclamo completo.
- l) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- m) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- n) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
- o) Designar a un área que asuma la función de protección de datos personales, que dará trámite a las solicitudes de los Titulares, para el



ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

p) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la superintendencia de Industria y Comercio.

3. DERECHOS DEL TITULARES DE LA INFORMACION

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 y los artículos 21 y 22 del Decreto 1377 de 2013 el Titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a FELCA, en su condición de responsable del tratamiento.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a FELCA, en su condición de Responsable del Tratamiento.
- c) Ser informado por FELCA, 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 Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento.
- 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.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. FELCA mantendrá habilitados medios de contacto para que los Titulares de datos puedan ejercer sus derechos y dar aplicación a los procedimientos previstos en el Numeral 2 de estas Políticas, los cuales serán informados y puestos a disposición en el Aviso de Privacidad.

4. RESPONSABLE

La persona responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización es:



JOHANNA MARCELA LOPEZ

5. PROCEDIMIENTO

El poder de disposición o decisión que tiene el Titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y consultar si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento.

De esta manera, FELCA debe garantizar al Titular su derecho de acceso en tres vías:

La primera implica que el Titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.

La segunda, que el Titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.

La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de FELCA de informar al Titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

PARAGRAFO

FELCA garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del Titular o personalidad de su representante, se ponga a disposición de éste, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos.

Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite de plazo y deberá permitir al Titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos en línea.

CONSULTAS.

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013, los Titular es o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, FELCA garantizará el derecho de consulta, suministrando a los Titular es, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales FELCA garantiza:



Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.

Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben 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 14 dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (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.

RECLAMOS.

De conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 581 de 2012, 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 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 u cualquier otra norma aplicable, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo lo podrá presentar el Titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y en el artículo 9 del Decreto 1377 de 2013. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días 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.

Si por alguna circunstancia se recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra FELCA, éste dará traslado, en la medida de sus posibilidades, a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles, e informará de la situación al interesado.



Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene el Responsable una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo

del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles de recibido el reclamo completo

Dicha leyenda deberá mantenerse 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 atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS.

En cualquier momento y de manera gratuita el Titular o su representante podrán solicitar a FELCA la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad. 15 1) Los derechos de rectificación, actualización o supresión se podrán ejercer por:

El Titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.

Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.

Por estipulación a favor de otro o para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por FELCA señalados en el aviso de privacidad y contener, como mínimo, la siguiente información:



El nombre y domicilio del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta

Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.

La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos.

En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS.

FELCA 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 arriba señalados. 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. FELCA 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.

FELCA podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

Cada vez que FELCA ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los Titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de su página web.

SUPRESIÓN DE DATOS.

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

Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.



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

EJERCICIO DEL DERECHO DE SUPRESIÓN.

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 FELCA. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el Responsable puede 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.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, FELCA debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN.

Los Titular es 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, FELCA deberá establecer mecanismos sencillos, de fácil acceso y gratuitos que permitan al Titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó y en los términos estipulados en la ley 1581 de 2012, sus Decretos reglamentarios y normas modificatorias o complementarias.

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 FELCA 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 tratamientos que el Responsable, de conformidad con la autorización otorgada, puede llevar a cabo y con los que el Titular está de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el Titular al momento de elevar la solicitud de revocatoria, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el Titular no está conforme. Habrá casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre Titular y Responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado. Los mecanismos o procedimientos que FELCA establezca para atender las solicitudes de

revocatoria del consentimiento otorgado no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

6. VIGENCIA

La presente política está rigiendo desde el 01 de Enero de 2.016