

1. INTRODUCCIÓN

En **FERVICOM S.A.S.** con **NIT 900.440.810-1**, reconocemos la importancia de la protección de los datos personales y nos comprometemos a garantizar el adecuado tratamiento de la información de nuestros clientes, proveedores, colaboradores y demás terceros con quienes tenemos relación.

En cumplimiento de lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos personales, la presente Política de Tratamiento de Datos Personales tiene como finalidad establecer los lineamientos bajo los cuales FERVICOM S.A.S. realiza la recolección, almacenamiento, uso, circulación y protección de los datos personales.

FERVICOM S.A.S. adopta las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de la información, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Así mismo, velamos por el respeto de los derechos de los titulares de la información, tales como conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales.

A través de esta política, informamos de manera clara y transparente las finalidades del tratamiento de los datos personales, así como los procedimientos para que los titulares puedan ejercer sus derechos, en cumplimiento de los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, seguridad y confidencialidad.

2. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos y directrices para la adecuada recolección, almacenamiento, uso, circulación y protección de los datos personales tratados por FERVICOM S.A.S., garantizando el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos, así como la protección de los derechos de los titulares, mediante la implementación de medidas que aseguren la confidencialidad, integridad y seguridad de la información.

3. ALCANCE

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales aplica a todas las bases de datos y/o archivos que contengan datos personales que sean objeto de tratamiento por parte de FERVICOM S.A.S., en su calidad de responsable del tratamiento de la información.

Esta política es de obligatorio cumplimiento para todos los trabajadores, contratistas, proveedores y terceros que tengan relación directa o indirecta con FERVICOM S.A.S. y que, en el ejercicio de sus funciones, tengan acceso o realicen tratamiento de datos personales.

Igualmente, aplica a todos los titulares de la información cuyos datos personales sean recolectados, almacenados, utilizados, transmitidos o transferidos por FERVICOM S.A.S., independientemente del medio a través del cual se obtengan, ya sea físico, digital o cualquier otro.

4. NORMATIVIDAD LEGAL Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales es elaborada de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015, especialmente su Capítulo 25, y demás normas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o complementen. Será aplicada por FERVICOM S.A.S. respecto de la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia, supresión y demás actividades que constituyan Tratamiento de datos personales.”

5. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DEL MISMO

Los datos serán utilizados por FERVICOM S.A.S. Para el desarrollo de su objeto social y de la relación contractual que lo vincula con el Titular de datos Personales, en caso de existir, y en particular para:

- a. Ejecutar la relación contractual existente con sus clientes, prospectos, proveedores, trabajadores, contratistas, candidatos y visitantes.
- b. Proveer los servicios y/o los productos requeridos por sus usuarios
- c. Informar sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos
- d. Las comunicaciones comerciales que requieran autorización se realizarán con la autorización correspondiente y respetando los mecanismos de ejercicio de derechos.
- e. Evaluar la calidad del servicio o atención de las garantías.
- f. Soportar procesos de auditoría interna o externa.
- g. Realizar tratamientos estadísticos de sus datos.
- h. Los indicados en la autorización otorgada por el titular del dato o descritos en el aviso de privacidad respectivo, según sea el caso.

6. DEFINICIONES Y CONCEPTOS

Para efectos de esta Política, se adoptan las siguientes definiciones:

- a) Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para realizar el Tratamiento de sus datos personales.
- b) Aviso de privacidad:** Comunicación mediante la cual FERVICOM S.A.S. informa al Titular sobre la existencia de esta Política, las finalidades del Tratamiento y la forma de consultarla.
- c) Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- d) Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse con una persona natural determinada o determinable.
- e) Dato privado:** Información que, por su naturaleza íntima o reservada, solo es relevante para su Titular.
- f) Dato público:** Información que, por disposición legal o constitucional, no tiene carácter privado, semiprivado o sensible y puede ser conocida públicamente.
- g) Dato semiprivado:** Información que no es íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento puede interesar al Titular y a otras personas o entidades, como ciertos datos financieros o comerciales.

h) Dato sensible: Información que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, como datos de salud, biométricos, vida sexual, origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas y pertenencia sindical, entre otros previstos por la ley.

i) Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica que realiza el Tratamiento de datos personales por cuenta de FERVICOM S.A.S. u otro responsable del Tratamiento.

j) Incidente de seguridad: Evento que compromete o puede comprometer la confidencialidad, integridad o disponibilidad de datos personales, o que implique acceso, uso, pérdida, alteración o divulgación no autorizada.

k) Niños, niñas y adolescentes: Personas menores de dieciocho (18) años. El Tratamiento de sus datos personales está sujeto a las condiciones y garantías especiales establecidas por la ley.

l) Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica que decide sobre la Base de Datos y/o el Tratamiento de los datos personales. Para efectos de esta Política, es FERVICOM S.A.S. cuando actúa como responsable.

m) Titular: Persona natural cuyos datos personales son objeto de Tratamiento.

n) Transferencia de datos: Envío de datos personales por parte del Responsable o Encargado ubicado en Colombia a otro Responsable que se encuentre dentro o fuera del país.

o) Transmisión de datos: Comunicación de datos personales a un Encargado, dentro o fuera de Colombia, para que realice el Tratamiento por cuenta del Responsable.

p) Tratamiento: Cualquier operación realizada sobre datos personales, como recolectar, almacenar, consultar, utilizar, circular, actualizar, transmitir, transferir o suprimir.

q) Tratamiento automatizado: Tratamiento realizado mediante sistemas, aplicaciones, programas o medios tecnológicos, sin perjuicio de las operaciones que requieran intervención humana.

r) Tratamiento manual: Tratamiento realizado mediante medios físicos o procedimientos no automatizados, como formularios, documentos o archivos físicos.

7. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales en FERVICOM S.A.S., se regirá por los siguientes principios:

a) Principio de finalidad: El Tratamiento de los datos personales recogidos debe obedecer a una finalidad legítima, la cual debe ser informada al Titular.

b) Principio de libertad: El Tratamiento sólo podrá realizarse con la autorización previa, expresa e informada del Titular, salvo los casos en que la ley permita el Tratamiento sin autorización. En todo caso, los datos personales no podrán ser obtenidos, tratados o divulgados mediante medios fraudulentos, engañosos o ilícitos.

c) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No será efectuado el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error

d) Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de FERVICOM SAS, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

e) Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. Los datos personales, salvo la información pública, y lo dispuesto en la autorización otorgada por el titular del dato, 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.

f) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por parte de FERVICOM SAS, se deberá proteger mediante el uso de 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.

g) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento. PARÁGRAFO

PARÁGRAFO PRIMERO: En el evento que se recolecten datos personales sensibles, el Titular podrá negarse a autorizar su Tratamiento. Cuando FERVICOM S.A.S. solicite datos sensibles o datos de niños, niñas y adolescentes, informará previamente al Titular o a su representante legal, según corresponda, que responder las preguntas relacionadas con dichos datos es facultativo. El Tratamiento de estos datos se realizará únicamente cuando exista fundamento legal para ello y conforme a las disposiciones aplicables.

PARÁGRAFO SEGUNDO: TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES EN RELACIONES LABORALES: Regula el tratamiento de datos sensibles que puedan generarse en la gestión laboral y de Seguridad y Salud en el Trabajo, incluyendo información de salud, incapacidades, accidentes de trabajo, exámenes ocupacionales, restricciones médicas y demás información sensible. Estos tratamientos deberán sujetarse a las finalidades legalmente procedentes, principios de necesidad, acceso restringido, confidencialidad y seguridad, y a las reglas especiales aplicables a datos sensibles.

8. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES OBJETO DE TRATAMIENTO POR PARTE DE FERVICOM S.A.S.

Los titulares de datos personales por sí o por intermedio de su representante y/o apoderado o su causahabiente podrán ejercer los siguientes derechos, respecto de los datos personales que sean objeto de tratamiento por parte de FERVICOM S.A.S.:

a) Derecho de acceso: En virtud del cual podrá acceder a los datos personales que estén bajo el control de FERVICOM S.A.S., para efectos de consultarlos de manera gratuita al menos una vez cada

mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

b) Derecho de actualización, rectificación y supresión: En virtud del cual podrá solicitar la actualización, rectificación y/o supresión de los datos personales objeto de tratamiento, de tal manera que se satisfagan los propósitos del tratamiento.

c) Derecho a solicitar prueba de la autorización: salvo en los eventos en los cuales, según las normas legales vigentes, no se requiera de la autorización para realizar el tratamiento.

d) Derecho a ser informado respecto del uso del dato personal.

e) Derecho a presentar quejas: El Titular podrá presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio las quejas por infracciones a las disposiciones legales aplicables en materia de protección de datos personales.

f) Derecho a revocar la autorización y/o solicitar la supresión: El Titular podrá solicitar la revocatoria de la autorización y/o la supresión de sus datos personales cuando proceda de conformidad con la Constitución, la ley y las condiciones aplicables al Tratamiento

g) Derecho de acceso gratuito: El Titular podrá acceder gratuitamente a sus datos personales objeto de Tratamiento, en los términos establecidos en la ley y en la presente Política.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para efectos del ejercicio de los derechos antes descritos tanto el titular como la persona que lo represente deberá demostrar su identidad y, de ser el caso, la calidad en virtud de la cual representa al titular.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Los derechos de los menores de edad serán ejercidos por medio de las personas que estén facultadas para representarlos.

9. DEBERES DE FERVICOM S.A.S.

Todos los obligados a cumplir esta política deben tener presente que FERVICOM SAS. está obligada a cumplir los deberes que al respecto imponga la ley. En consecuencia, se deben cumplir las siguientes obligaciones:

A. Deberes cuando actúa como responsable: (i) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular. (ii) Informar de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada. (iii) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales (iv) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política (v) Garantizar el cumplimiento de los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la presente Política. (vi)-Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.(vii) Actualizar la información cuando sea necesario. (viii) Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente. El responsable, debe adoptar los documentos internos de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y, especialmente, para la atención de consultas y reclamos, así como el deber de suministrar al Encargado únicamente datos cuyo tratamiento se encuentre previamente autorizado, cuando corresponda.

B. Deberes cuando obra como Encargado del tratamiento de datos personales. Si realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del tratamiento) deberá cumplir los siguientes deberes: (i) Establecer que el Responsable del tratamiento esté autorizado para suministrar los datos personales que tratará como Encargado (ii) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data. (iii) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. (iv) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos. (v) Actualizar la información reportada por los Responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo. (vi) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política. (vii) Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se establece en la presente política. (viii) Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal. (ix) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio. (x) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto. (xi) 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. (xii) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

C. Deberes cuando realiza el tratamiento a través de un Encargado (i) Suministrar al Encargado del tratamiento únicamente los datos personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado. Para efectos de la transmisión nacional o internacional de los datos se deberá suscribir un contrato de transmisión de datos personales o pactar cláusulas contractuales según lo establecido en el artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015. (ii) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. (iii) Comunicar 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. (iv) Informar de manera oportuna al Encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes. (v) Exigir al Encargado del tratamiento, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular. (vi) Informar al Encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

D. Deberes respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio (i) Informarle las eventuales violaciones a los códigos de seguridad y la existencia de riesgos en la administración de la información de los titulares. (ii) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

10. AUTORIZACIONES Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR

Con antelación y/o al momento de efectuar la recolección de los datos personales, FERVICOM S.A.S. solicitará al Titular su autorización para efectuar su recolección y Tratamiento, indicando las finalidades específicas para las cuales se solicita el dato. La autorización podrá obtenerse mediante mecanismos escritos, orales o mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir razonablemente que otorgó su autorización, siempre que se conserve prueba de la misma. En ningún caso el silencio del Titular podrá entenderse como una conducta inequívoca de autorización. Dicha autorización se solicitará por el tiempo que sea razonable y necesario para satisfacer las finalidades que dieron origen a la solicitud del dato y, en todo caso, con observancia de las disposiciones legales aplicables.”

11. AVISO DE PRIVACIDAD

En los casos en que no sea posible poner a disposición del Titular la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, FERVICOM S.A.S. informará mediante el Aviso de Privacidad incluido en el Anexo No. 1 la existencia de esta Política, las finalidades del Tratamiento y la forma de acceder o consultarla. El Aviso de Privacidad será puesto en conocimiento del Titular de manera oportuna y, en todo caso, a más tardar al momento de la recolección de los datos personales. FERVICOM S.A.S. conservará el modelo del Aviso de Privacidad utilizado para su consulta posterior.

12. LIMITACIONES TEMPORALES AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

FERVICOM SAS solo podrá recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales 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, procederá a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante, lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. **Período de vigencia de las bases de datos:** Las bases de datos de FERVICOM S.A.S. permanecerán vigentes durante el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que justificaron su Tratamiento y mientras subsistan obligaciones legales, contractuales, administrativas, contables, fiscales, jurídicas o históricas que justifiquen su conservación. Una vez cumplidas las finalidades y obligaciones correspondientes, se procederá a la supresión de los datos personales cuando ello sea procedente.”

13. ÁREA RESPONSABLE Y PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DEL DATO PERSONAL FERVICOM SAS.

La Dirección Administrativa de FERVICOM S.A.S. será el área responsable de atender las **consultas y reclamos** que formulen los Titulares, sus causahabientes, representantes o apoderados, relacionados con el ejercicio de sus derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión, revocatoria de la autorización y demás derechos reconocidos en la presente Política y en la legislación aplicable. Las solicitudes podrán presentarse de **lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.**, dirigidas a la Dirección Administrativa, a través de los siguientes canales:

Correo electrónico: Administracion@fervicom.com

Celular: 312 730 2888

Dirección física: Carrera 70B #3A-18, Bogotá D.C.

13.1. Consultas

Las consultas mediante las cuales el Titular solicite conocer la información personal que repose en las bases de datos de FERVICOM S.A.S. serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su 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 será atendida, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

13.2. Reclamos

El reclamo deberá contener la identificación del Titular, nombres completos, correo electrónico, celular, dirección y ciudad, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y los documentos que se quieran hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, 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. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que indique “**reclamo en trámite**” y el motivo del mismo, dentro de un término no mayor a dos (2) días hábiles. 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 sea posible atenderlo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que será atendido, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

13.3. Revocatoria de la autorización y supresión

El Titular podrá solicitar la revocatoria de la autorización y/o la supresión de sus datos personales mediante los canales establecidos en esta Política. Estas solicitudes serán tramitadas conforme al procedimiento aplicable a los reclamos y procederán cuando legalmente corresponda, teniendo en cuenta las obligaciones legales o contractuales que puedan exigir la conservación de determinados datos.

14. MEDIDAS DE SEGURIDAD

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, FERVICOM S.A.S. 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. El personal que realice el tratamiento de los datos personales ejecutará los protocolos establecidos con el fin de garantizar la seguridad de la información.

15. VIGENCIA Y CONTROL DEL DOCUMENTO

La presente Política de tratamiento de datos personales entra en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por la Gerencia de FERVICOM S.A.S. y permanecerá en vigor hasta tanto sea modificada,

sustituida o derogada mediante la expedición de una nueva versión. FERVICOM S.A.S. podrá actualizar la presente política cuando se presenten cambios en la legislación aplicable, en sus procesos internos o en sus políticas internas, procurando mantener permanentemente informados a sus trabajadores mediante la publicación de la versión vigente en los canales oficiales de la organización. La versión publicada en el sitio web oficial de FERVICOM S.A.S. y registrada en el **Listado Maestro de Documentos** del Sistema Integrado de Gestión será la única versión válida y aplicable.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
AVISO DE PRIVACIDAD – FERVICOM S.A.S.

FERVICOM S.A.S., **NIT 900.440.810-1**, con domicilio en [Carrera 70B #3A-18, Bogotá](#), correo Administracion@fervicom.com y celular [312 730 2888](tel:3127302888), es Responsable del Tratamiento de sus datos personales, sus datos serán recolectados, almacenados, usados y circulados para la gestión comercial, contractual, de facturación y cartera, laboral, de seguridad, el cumplimiento de obligaciones legales y, con su autorización, el envío de comunicaciones comerciales. Como titular usted tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos, solicitar prueba de la autorización, ser informado sobre el uso dado a sus datos, presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, revocar la autorización y solicitar la supresión de sus datos cuando proceda, y acceder gratuitamente a ellos; puede ejercerlos escribiendo a Administracion@fervicom.com. Responder preguntas sobre datos sensibles o de niños, niñas y adolescentes es facultativo.

La Política de Tratamiento de Datos Personales y sus modificaciones están disponibles en www.fervicom.com y en nuestras oficinas.