

POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ALCANCE	3
3. DESTINATARIOS	4
4. PRINCIPIOS	4
5. CATEGORIZACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES	6
5.1. Datos personales sensibles	6
5.1.1. Tratamiento de datos personales sensibles	6
5.1.2. Autorización especial de datos personales sensibles	7
6. TRATAMIENTO Y FINALIDADES	7
7. Derechos y condiciones jurídicas para el tratamiento de datos personales	8
7.1. Derechos del titular de los datos personales	8
8. ÁREA RESPONSABLE DE ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS SOBRE DATOS PERSONALES	9
9. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES	9
9.1. Medios habilitados para la prestación de peticiones, consultas, quejas y reclamos	10
9.2. Atención y respuesta a peticiones y consultas	10
9.3. Atención y respuestas a quejas y reclamos	11
10. REGISTRO NACIONAL DE BASE DE DATOS	11
11. PERÍODO Y VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS	12
12. SENSIBILIZACIÓN DE FUNCIONARIOS Y COLABORADORES	12
13. VIGENCIA	12
14. DOCUMENTOS RELACIONACIONADOS	13

GLOSARIO

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.

Autorización: Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

Dato Personal: Es cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Dato público: 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, algunos datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Dato privado: Son los datos que, por su naturaleza íntima o reservada, sólo son relevantes para el Titular. Por ejemplo: una fotografía o el correo electrónico personal. Estos pueden ser sensibles o no sensibles.

Dato semiprivado: Son aquellos datos que no tienen una naturaleza íntima, reservada ni pública, y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.

Dato Sensible: Información que afectan la intimidad de las personas o cuyo uso indebido puede generar discriminación (Origen racial o étnico, orientación política, convicciones filosóficas o religiosas, pertinencia a sindicatos u organizaciones sociales o derechos humanos, datos de salud, vida sexual y biométrica), los datos biométricos, es decir aquellos datos personales obtenidos a partir de un tratamiento técnico específico, relativo a las características físicas, fisiológicas o conductuales, que permitan o confirmen la identificación única de dicha persona, como podrían ser las imágenes faciales, huellas digitales, el iris del ojo, etc. Y además los datos de niños, niñas y adolescente.

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. En los eventos en que el responsable no ejerza como Encargado de la base de datos, se identificará expresamente quién será el Encargado.

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 o el tratamiento de los datos.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Transferencia: tiene lugar cuando el Responsable del tratamiento de datos personales (con domicilio en Colombia), envía la información o los datos personales a un receptor que, a su vez, es Responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Transmisión: El tratamiento de datos personales que implica la comunicación de información entre un Responsable y un Encargado, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando dicha comunicación tenga como finalidad que el Encargado realice el tratamiento de los datos personales por cuenta del Responsable.

1. INTRODUCCIÓN

En desarrollo de lo dispuesto en el **artículo 15 de la Constitución Política de Colombia**, que reconoce el derecho fundamental de todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que sobre ellas se haya recogido en bases de datos o archivos, así como del **artículo 20**, que consagra el derecho a la información, **DEMCA S.A.S.** adopta la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, consciente de la responsabilidad legal, ética y corporativa que le asiste en el manejo de la información personal vinculada a su operación.

Así mismo, en cumplimiento de lo establecido en la **Ley 1581 de 2012**, por medio de la cual se desarrolla el Régimen General de Protección de Datos Personales, y de las demás normas, decretos y disposiciones que regulan la materia, DEMCA S.A.S. establece los principios, lineamientos y procedimientos que rigen el tratamiento de los datos personales contenidos en sus bases de datos, ya sea que dicho tratamiento sea realizado directamente o a través de terceros encargados.

La aplicación de esta normativa es de carácter obligatorio. En consecuencia, **DEMCA S.A.S., en su calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales**, garantiza el cumplimiento

de las obligaciones legales destinadas a proteger los derechos de los titulares, asegurando que la recolección, uso, almacenamiento, circulación y supresión de la información personal se realice de manera lícita, segura, transparente y conforme a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Mediante la presente política, DEMCA S.A.S. informa a los titulares que los datos personales que se obtengan en desarrollo de las relaciones comerciales, contractuales, laborales o de cualquier otra naturaleza que se celebren con la Entidad, serán tratados exclusivamente para las finalidades autorizadas y de acuerdo con el marco normativo vigente, garantizando en todo momento el respeto por los derechos del titular y el adecuado cuidado de su información.

Para todos los efectos relacionados con esta política, **DEMCA S.A.S.** tiene como domicilio principal el ubicado en el **Barrio Bosque, Avenida Crisanto Luque, Diagonal 22 No. 44-36, Cartagena de Indias – Colombia**, identificada con NIT **900.262.908-0**. Línea de atención Cartagena (Sede principal): **6626631**, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

Correo electrónico: **dir.administrativa@demca.co**

2. ALCANCE

La presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales, se aplicará a todas las bases de datos y archivos que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por DEMCA S.A.S., considerado como responsable o encargado del tratamiento de los datos personales.

No obstante, cabe señalar que se debe brindar en primera instancia, la protección a los intereses y necesidades de los titulares de la información personal tratada por DEMCA S.A.S.; priorizar el cumplimiento a las exigencias de la normatividad vigente en materia de Protección de Datos Personales, al igual que cualquier exigencia originada en el principio de responsabilidad demostrada.

Todos los trabajadores, practicantes, aprendices, contratistas y terceros que tengan relación con DEMCA S.A.S. y que ejerzan tratamiento sobre las bases de datos personales, deben cumplir con esta política y los procedimientos establecidos para el tratamiento de los datos personales.

3. DESTINATARIOS

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales está dirigida a toda la ciudadanía en general, incluidos clientes, proveedores, colaboradores, contratistas y cualquier persona natural

que, en su calidad de titular de datos personales, tenga o haya tenido relación con DEMCA S.A.S., con el fin de que cuenten con información clara, suficiente y oportuna sobre los tratamientos a los que serán sometidos sus datos personales, las finalidades del tratamiento, así como los derechos que les asisten como titulares, los cuales podrán ser ejercidos en cualquier momento ante la Entidad, cuando ésta actúe como Responsable o Encargada del Tratamiento.

Así mismo, esta política se dirige a todas las personas naturales y jurídicas que, por razón de sus funciones o de su vinculación con DEMCA S.A.S., participen en la administración, gestión, acceso o tratamiento de datos personales, quienes deberán conocer, cumplir y aplicar de manera estricta los lineamientos aquí establecidos, en observancia del régimen de protección de datos personales vigente en Colombia y de los principios definidos en la Ley 1581 de 2012.

4. PRINCIPIOS

En virtud de la interpretación y aplicación jurídica, DEMCA S.A.S aplicará los siguientes principios:

1. Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos.

El tratamiento es una actividad reglamentada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.

2. Principio de finalidad

El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al Titular.

El periodo de conservación de los datos personales será el necesario para realizar la finalidad para la cual se han recolectado.

3. Principio de libertad.

El tratamiento sólo puede ejercerse cuando el Titular ha otorgado el consentimiento de manera previa, expresa e informada. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de ésta, por mandato legal o judicial que lo autorice.

4. Principio de veracidad o calidad.

La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

5. Principio de transparencia.

En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable o del Encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de los datos que le concierne.

6. 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 Ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas cuando una disposición legal así lo permita.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la Ley 1581 de 2012.

7. Principio de seguridad.

La información sujeta a tratamiento por el Responsable o Encargado, se deberá manejar con 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.

8. Principio de confidencialidad.

Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.

9. Principio de necesidad y proporcionalidad.

Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, previamente informadas al Titular. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados.

10. Interpretación integral de derechos constitucionales.

La Ley 1581 de 2012 se interpretará en el sentido que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los Titulares se interpretarán

en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables.

5. CATEGORIZACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

5.1. Dato Personal: Es cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

5.2 Dato público: 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, algunos datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

5.3 Dato privado: Son los datos que, por su naturaleza íntima o reservada, sólo son relevantes para el Titular. Por ejemplo: una fotografía o el correo electrónico personal. Estos pueden ser sensibles o no sensibles.

5.4 Dato semiprivado: Son aquellos datos que no tienen una naturaleza íntima, reservada ni pública, y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.

5.5 Dato Sensible: Información que afectan la intimidad de las personas o cuyo uso indebido puede generar discriminación (Origen racial o étnico, orientación política, convicciones filosóficas o religiosas, pertinencia a sindicatos u organizaciones sociales o derechos humanos, datos de salud, vida sexual y biométrica), los datos biométricos, es decir aquellos datos personales obtenidos a partir de un tratamiento técnico específico, relativo a las características físicas, fisiológicas o conductuales, que permitan o confirmen la identificación única de dicha persona, como podrían ser las imágenes faciales, huellas digitales, el iris del ojo, etc. Y además los datos de niños, niñas y adolescente.

5.5.1 Tratamiento de datos personales sensibles

Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

1. Que el Titular haya dado su autorización expresa para dicho Tratamiento (salvo en los casos que por ley no sea requerida tal autorización).

2. Que el Tratamiento sea necesario para proteger el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado para otorgar la autorización para el tratamiento de sus datos. (En estos eventos, los representantes legales podrán autorizar el tratamiento de los datos).
3. Que el Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro. Lo anterior requiere que exista una finalidad política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refiera exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. (En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular).
4. El Tratamiento se refiere a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

5.5.2. Autorización especial de datos personales sensibles

Es el consentimiento previo, expreso e informado otorgado por el Titular para permitir a DEMCA S.A.S. llevar a cabo el Tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que regulan la materia.

DEMCA S.A.S. informará a los Titulares, a través de los distintos medios habilitados para la obtención de la autorización, que no se encuentran obligados a otorgar su consentimiento para el Tratamiento de datos sensibles, conforme a lo establecido en la normativa vigente. En consecuencia, la negativa del Titular a suministrar este tipo de información no será motivo para limitar el ejercicio de sus derechos, salvo en los casos en que dichos datos sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

En los eventos en que DEMCA S.A.S. realice el Tratamiento de datos sensibles, incluidos aquellos relacionados con la salud, se adoptarán las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y seguridad de la información, restringiendo su acceso únicamente a personal autorizado y para las finalidades legítimas informadas al Titular.

Los datos biométricos, en caso de ser tratados, tendrán como finalidades exclusivas la identificación de las personas, la garantía de condiciones de seguridad, el cumplimiento de obligaciones legales y la adecuada prestación de los servicios, asegurando en todo momento el respeto por los principios de legalidad, finalidad, necesidad y proporcionalidad previstos en el Régimen de Protección de Datos Personales.

Requisitos especiales para el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes. El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho Tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012.

6. TRATAMIENTO Y FINALIDADES

DEMCA S.A.S. utilizará la información suministrada única y exclusivamente para los fines indicados, por lo tanto, salvaguardar las bases de datos que contenga la información recolectada, y no permitirá el acceso a personal no autorizado, salvo las excepciones constitucionales legales vigentes y aplicables sobre la materia.

En ese sentido tomará todas las precauciones y medidas necesarias para garantizar la reserva de la información, de conformidad con el principio de confidencialidad que trata la Ley 1581 de 2012, y demás información vigente sobre la materia. De igual manera el titular asiste los derechos que le otorga la normatividad aplicable y vigente respecto a la protección de datos y el derecho a la información.

El tratamiento que realizará DEMCA S.A.S. será el de recolectar, almacenar, procesar, usar y transmitir o transferir (según corresponda) los datos personales, atendiendo de forma estricta los deberes de seguridad y confidencialidad ordenados por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, con las siguientes finalidades:

1. Área Administrativa y de Gestión Corporativa

Los datos personales serán tratados para las siguientes finalidades:

- Gestionar los procesos administrativos, contables, financieros y de control interno de DEMCA S.A.S.
- Mantener actualizados los registros corporativos, bases de datos institucionales y sistemas de información internos.
- Atender requerimientos de autoridades administrativas, judiciales y de control, en cumplimiento de obligaciones legales.
- Gestionar comunicaciones institucionales, citaciones, notificaciones y demás actuaciones relacionadas con la operación de la compañía.
- Garantizar la trazabilidad de la información relacionada con la gestión documental y el archivo físico y digital.

2. Área de Talento Humano, Seguridad y Bienestar

Los datos personales, incluidos los sensibles cuando haya lugar y previa autorización, serán tratados para:

- A. Adelantar procesos de selección, vinculación, contratación y desvinculación de personal.
- B. Administrar la relación laboral, contractual o legal con colaboradores, contratistas y aprendices.
- C. Gestionar el pago de nómina, seguridad social, prestaciones sociales, beneficios, bienestar humano y programas internos.
- D. Implementar y controlar los sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), incluyendo evaluaciones médicas ocupacionales, reportes de incidentes y control de riesgos laborales.
- E. Garantizar la seguridad física y el control de acceso a las instalaciones, mediante el uso de datos biométricos y grabación por medio de cámaras de seguridad.
- F. Cumplir con obligaciones legales, contractuales y regulatorias ante autoridades laborales y de seguridad social.
- G. Capacitaciones a los colaboradores de la empresa a fin de potenciar sus conocimientos y habilidades.
- H. Recolección de Datos personales de familiares e hijos con la finalidad de beneficios corporativos.
- I. Recolección de datos personales de los colaboradores a fin de revisar eventos institucionales.

3. Área Comercial, Mercadeo y Atención al Cliente

Los datos personales serán tratados para:

- Gestionar relaciones comerciales con clientes actuales y potenciales.

- Elaborar, presentar y ejecutar propuestas comerciales, cotizaciones, contratos y órdenes de servicio.
- Realizar seguimiento a la ejecución contractual, satisfacción del cliente, gestión de quejas, reclamos y solicitudes (PQR).
- Enviar información comercial, técnica, promocional o institucional relacionada con los servicios de DEMCA S.A.S., cuando exista autorización previa.
- Cumplir obligaciones derivadas de contratos comerciales y normativas aplicables.
- Recolección de Datos personales para realizar eventos con el fin de comercializar la marca institucional.

4. Área Técnica, Proyectos y Operaciones

Los datos personales serán tratados para las siguientes finalidades:

- Gestionar la planeación, ejecución, interventoría, mantenimiento y cierre de proyectos de ingeniería, montajes eléctricos, mantenimiento industrial y servicios técnicos especializados.
- Controlar el acceso a plantas, subestaciones, instalaciones industriales, navales o portuarias, en cumplimiento de protocolos de seguridad, HSE y requisitos del cliente.
- Coordinar personal técnico, contratistas y proveedores involucrados en los proyectos.
- Dar cumplimiento a estándares técnicos, certificaciones, auditorías y requisitos contractuales exigidos por clientes y aliados estratégicos.

5. Área de Compras, Proveedores y Aliados Comerciales

Los datos personales serán tratados para:

- Gestionar procesos de selección, vinculación, evaluación y pago de proveedores, contratistas y aliados comerciales.
- Verificar información legal, financiera y técnica requerida para la contratación.
- Dar cumplimiento a obligaciones contractuales, tributarias, contables y regulatorias.
- Mantener actualizados los registros de proveedores y aliados estratégicos.

6. Área de Seguridad de la Información y Cumplimiento

Los datos personales serán tratados para:

- Garantizar la seguridad de la información, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales.

- Prevenir fraudes, accesos no autorizados y usos indebidos de la información.
- Gestionar incidentes de seguridad y atender consultas o reclamos relacionados con el ejercicio de los derechos de los titulares.
- Asegurar el cumplimiento del Régimen de Protección de Datos Personales y de los lineamientos impartidos por la SIC.

DEMCA S.A.S. podrá transmitir datos personales a terceros que actúen en calidad de Encargados del Tratamiento, tales como proveedores de servicios jurídicos, de gestión humana, tecnológicos y administrativos y cualquier otro que este considere a fin de garantizar la operatividad de su negocio, quienes actuarán conforme a las instrucciones impartidas por DEMCA S.A.S, Bajo el cuidado y observancia de la política de tratamiento de datos e información instaurada en la empresa.

7. DERECHOS Y CONDICIONES JURÍDICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

7.1. Derechos del titular de los datos personales

Como titular de datos personales, se tiene derecho a:

- a. Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados a DEMCA S.A.S. que hayan sido objeto de tratamiento.
- b. Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido.
- c. Presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio 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 reclamo ante el responsable o encargado del tratamiento de datos personales.
- d. Solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, el cual procederá cuando la autoridad haya determinado que DEMCA S.A.S. en el tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Constitución y la normatividad vigente.
- e. Conocer la política de tratamiento de datos de la entidad y a través de ella, el uso o finalidad que se le dará a sus datos personales.
- f. Identificar al responsable en el Ministerio de Transporte que dará trámite y respuesta a sus solicitudes.

g. Los demás señalados por el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012

8. ÁREA RESPONSABLE DE ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS SOBRE DATOS PERSONALES

DEMCA S.A.S. tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y seguimiento de esta Política.

El Área Administrativa y Jurídica son las dependencias que han sido designadas por el DEMCA S.A.S. como las responsables de la atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos ante la cual el Titular de los datos personales podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar y rectificar el dato.

Para el efecto, todos los servidores y contratistas que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes dependencias están obligados a dar traslado al Área Administrativa y jurídica, de todas las respuestas de las peticiones, quejas o reclamos que se reciban por parte de los Titulares de Datos Personales en los tiempos establecidos por la ley.

9. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Los Titulares de los Datos Personales que están siendo recolectados, almacenados, procesados, usados y transmitidos o transferidos por DEMCA S.A.S., podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar y rectificar la información.

Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales:

9.1. Medios habilitados para la prestación de peticiones, consultas, quejas y reclamos

DEMCA S.A.S. ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos que permiten conservar prueba de estas:

Dirección: B. BOSQUE, AV. CRISANTO LUQUE DG. 22 NO. 44-36, en la ciudad de Cartagena de Indias – Colombia

Línea de atención Cartagena (Sede principal): 6626631 de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

<https://demca.co/>

Correo electrónico: **dir.administrativa@demca.co**

9.2. Atención y respuesta a peticiones y consultas

9.2.1 Recepción de la petición

El titular de los datos personales podrá presentar consultas o reclamos ante DEMCA S.A.S. a través de cualquiera de los medios habilitados en la Política de Protección de Datos y en las páginas web de la compañía, incluyendo comunicación escrita, correo electrónico, atención telefónica o manifestación verbal. En ningún caso se exigirán requisitos excesivos, trámites notariales o documentos innecesarios para la radicación de la solicitud.

De acuerdo a lo contemplado en el **Artículo 16. Requisito de procedibilidad**. La reclamación directa constituye un requisito previo para acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante la jurisdicción ordinaria. En consecuencia, DEMCA S.A.S. deberá recibir la reclamación sin dilaciones y dejar constancia de su radicación, garantizando su adecuado registro y trámite.

Canales autorizados de Recepción de PQRS: **DEMCA S.A.S.** con domicilio principal ubicado en el **Barrio Bosque, Avenida Crisanto Luque, Diagonal 22 No. 44-36, Cartagena de Indias – Colombia**, identificada con NIT **900.262.908-0**. Línea de atención Cartagena (Sede principal): **6626631**, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Correo electrónico: **dir.administrativa@demca.co**.

9.2.2 Registro y traslado interno

9.2.2.1 Una vez recibida la consulta o reclamo, DEMCA S.A.S. deberá:

9.2.2.2 Registrar la petición indicando fecha y medio de recepción.

9.2.2.3 Trasladar de manera inmediata la solicitud al área jurídica tercerizada, a cargo de RAMIRO RODRÍGUEZ LAWYERS COMPANY S.A.S, para su análisis y gestión, en atención a que toda consulta o reclamo en materia de protección de datos personales debe ser resuelta exclusivamente por el área jurídica.

9.2.2.4 Este traslado se realizará bajo los términos del Contrato de Transmisión de Datos Personales vigente, en el cual RAMIRO RODRÍGUEZ LAWYERS COMPANY S.A.S quien actúa como Encargado del Tratamiento, garantizando la confidencialidad, seguridad y uso limitado de la información suministrada.

9.2.3 Análisis jurídico y elaboración de respuesta

El área jurídica encargada deberá:

9.2.3.1 Verificar la identidad del titular o de su representante.

9.2.3.2 Analizar la naturaleza de la consulta o reclamo (acceso, actualización, rectificación, supresión, revocatoria de autorización u otros). tener en cuenta el marco normativo del Items 2 del presente instrumento.

9.2.3.3 Evaluar el cumplimiento de los deberes legales por parte de DEMCA S.A.S.

9.2.3.4 Elaborar una respuesta de fondo, clara, completa y congruente, conforme a la normativa vigente. (alineada a la política de tratamiento de datos y operatividad del tratamiento)

9.2.4 Términos de respuesta

DEMCA S.A.S., a través de su área jurídica, deberá responder la petición dentro del término máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud, de conformidad con la y la Ley 1581 de 2012 y Art. 23 Constitución Política y Ley 1755 de 2015.

En caso de no ser posible emitir respuesta dentro del término legal, se deberá informar oportunamente al titular los motivos de la demora y la nueva fecha de respuesta, la cual no podrá exceder los límites establecidos por la ley.

9.2.5 Escenarios posteriores a la respuesta

En el evento en que la respuesta emitida por DEMCA S.A.S. no resulte favorable al titular, éste podrá:

9.2.5.1 Presentar acción de tutela, la cual será de conocimiento del juez competente conforme a las reglas de reparto.

9.2.5.2 Presentar queja o reclamo ante la Superintendencia de Industria y Comercio, autoridad administrativa encargada de la vigilancia y control en materia de protección de datos personales.

9.2.5.3 Para estos efectos, la constancia de la reclamación directa y de la respuesta emitida por DEMCA S.A.S. deberá conservarse como soporte y prueba del debido tratamiento de datos del titular.

10. REGISTRO NACIONAL DE BASE DE DATOS

Dando cumplimiento al Artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, DEMCA S.A.S. registrará sus bases de datos junto con la presente política de tratamiento y protección de datos personales, en el Registro Nacional de bases de datos, administrado por la Superintendencia de industria y comercio, de conformidad con el procedimiento establecido para tal efecto.

11. PERÍODO Y VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS

Todas las bases de datos son propiedad de DEMCA S.A.S. tendrán el período y vigencia correspondiente con la finalidad para el cual se autorizó su tratamiento y de las normas especiales que regulen la materia, así aquellas que establezcan el ejercicio de las funciones legales asignadas a la entidad.

12. SENSIBILIZACIÓN DE FUNCIONARIOS Y COLABORADORES

DEMCA S.A.S., en conjunto con la persona encargada de Seguridad de la Información, desarrollará programas tendientes a la capacitación, sensibilización y apropiación en protección de datos personales, lo anterior con el fin de dar a conocer esta política, con una periodicidad anual.

Desde el área de Jurídica, deberá asegurar que los funcionarios, contratistas y terceros conozcan su responsabilidad con respecto a la protección de datos personales; se debe establecer los planes de capacitación y evaluación de los empleados, teniendo en cuenta los cambios normativos que se vayan actualizando, con el fin de que los planes sean actualizados de manera periódica.

Teniendo en cuenta los cambios de personal al interior del Ministerio, se debe impartir una capacitación inicial de apropiación sobre esta política, dejando evidencia de su participación y apropiación del conocimiento.

13. VIGENCIA

Esta Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales entrará en vigencia una vez aprobado y publicado dicho documento.

14. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Marco normativo aplicable

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia
- Decreto 886 de 2014 El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)
- Decreto Único 1074 de 2015: Decreto único sector comercio. Capítulo 25 sección 1,2,3,4,5.
- Decreto 090 del 18 de enero de 2018
- Ley 1266 de 2008 Habeas data financiero
- Ley 1581 de 2012 – Régimen General de Protección de Datos Personales.
- Ley 2581 de 2012 Artículo 16. Requisito de procedibilidad.
- Decreto 1377 de 2013.
- Art. 23 Constitución Política y Ley 1755 de 2015

- Ley 1712 de 2014
- Ley 2300 de 2002 Ley de Frenos
- Circulares e instructivos de la Superintendencia de Industria y Comercio



REBECA CAROLINA GIRON PEREZ
 Representante Legal Suplente– DEMCA S.A.S.
 C.E. No. 476.969

CONTROL DE CAMBIOS

SUFRIERON CAMBIOS	CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DE CAMBIO	VERSIÓN
N/A	Elaboración de Política de Tratamiento de Datos	25-07-2023	001
DOCUMENTO EN GENERAL	1. Se incorporaron nuevos términos y definiciones en el glosario. Asimismo, se modificó y actualizó la introducción de la política, incluyendo la actualización de los canales de atención para Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR). 2. De igual manera, se actualizaron y adicionaron principios rectores del tratamiento de datos personales, y se ajustó conceptualmente la tipología de los datos personales. Se incluyó dentro del apartado de autorización especial para el tratamiento de datos sensibles lo relacionado con niños, niñas y adolescentes. 3. Adicionalmente, se actualizaron y ampliaron las finalidades del tratamiento de datos personales para las diferentes áreas de la organización, entre ellas: Administrativa, Gestión Humana, Seguridad y Salud en el Trabajo, Comercial, Mercadeo, Atención al Cliente, Técnica de Proyectos, Operación, Compras y Proveedores, Seguridad de la Información y Cumplimiento. 4. Finalmente, se actualizó el procedimiento para la gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) y se ajustó el marco normativo aplicable.	11-03-2026	002