

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

TOTAL URBE SAS
NIT 900 149 595 6
27 de junio 2022

CONTENIDO

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES

- 1.1 DERECHO DE HABEAS DATA
- 1.2 OBJETO
- 1.3 AMBITO DE APLICACIÓN
- 1.4 ALCANCE
- 1.5 DEFINICIONES

CAPÍTULO II. PRINCIPIOS

- 2.1 PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
- 2.2 PRINCIPIO DE FINALIDAD
- 2.3 PRINCIPIO DE LIBERTAD
- 2.4 PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD
- 2.5 PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.
- 2.6 PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACION RESTRINGIDA
- 2.7 PRINCIPIO DE SEGURIDAD
- 2.8 PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD
- 2.9 PRINCIPIO DE NECESIDAD Y PROPORCIONALIDAD
- 2.10 PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD O CADUCIDAD
- 2.11 INTERPRETACION INTEGRAL DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES

CAPÍTULO III. DERECHOS DE LOS TITULARES E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

- 3.1 DERECHOS DE LOS TITULARES
- 3.2 AUTORIZACIÓN
- 3.3 IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS
- 3.4 FINALIDAD
- 3.5 VIGENCIA
- 3.6 CANALES DE ATENCIÓN A LOS TITULARES DE LOS DATOS

CAPÍTULO IV. OBLIGACIONES

- 4.1 DEBERES EN CALIDAD DEL RESPONSABLE
- 4.2 DEBERES EN CALIDAD DEL ENCARGADO
- 4.3 NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO

CAPÍTULO V. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

- 5.1 CONSULTAS
- 5.2 RECLAMOS
- 5.3 QUEJAS ANTES LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
- 5.4 PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS
- 5.5 LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE
- 5.6 FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

CAPÍTULO VI. DATOS DEL RESPONSABLE

CAPÍTULO VII. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.

CONTENIDO.

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES

1.1. DERECHO DE HABEAS DATA

El **Art.15 de la Constitución Política de Colombia**, establece el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos tanto de entidades públicas como privadas. Así mismo, y de acuerdo con la Sentencia C-748 de 2011 de la **Corte Constitucional**, este derecho comprende otras facultades como las de autorizar el Tratamiento, incluir nuevos datos o excluirlas o suprimirlas de una base de datos o archivo.

Este derecho fue desarrollado de manera jurisprudencial desde el año 1991 hasta el año 2008, en el cual se expidió la Ley Especial de Habeas Data, que regula lo que se ha denominado como el "hábeas data financiero", entendiéndose por éste el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia, y financiera contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su Titular. Esta Ley Especial considera como Titular de la información tanto a las personas naturales como jurídicas.

Posteriormente, el 17 de octubre del año 2012 se expidió la Ley 1581 "General de Protección de Datos Personales", que desarrolla el derecho de Hábeas Data desde una perspectiva más amplia que la financiera y crediticia mencionada anteriormente. De tal manera, que cualquier Titular de datos personales tiene la facultad de controlar la información que de sí mismo ha sido recolectada en cualquier base de datos o archivo, administrado por entidades privadas o públicas. Bajo esta Ley General es Titular la persona natural. Solamente, en situaciones especiales previstas por la Corte Constitucional en la Sentencia C- 748 de 2011, podría llegar a serlo la persona jurídica.

El 27 de junio de 2013 fue expedido el Decreto 1377 de 2013 que reglamentó parcialmente la Ley 1581 de 2012.

1.2. OBJETO

La Política y los procedimientos que la desarrollen, buscan regular de manera suficiente el derecho constitucional al Hábeas Data que tienen todas las personas respecto de las cuales LA COMPAÑÍA haya recogido, administre o conserve información de carácter personal.

Igualmente, los datos personales de contacto de usuarios cuando vayan a ser utilizados para fines de mercadeo o publicitarios en virtud de alianzas o convenios serán tratados siguiendo las previsiones de la nueva Ley.

1.3. AMBITO DE APLICACIÓN

La Política será aplicable a las bases de datos que se encuentren bajo la administración de LA COMPAÑÍA o sean susceptibles de ser conocidas por ésta en virtud de las relaciones comerciales desarrolladas con las demás entidades que hacen parte del Grupo Empresarial al cual pertenece o en virtud de las relaciones comerciales desarrolladas a través de alianzas comerciales, de convenios o eventos publicitarios. En el primer caso LA COMPAÑÍA actuará como responsable, en los demás casos podría tener la calidad de Encargado o de responsable, dependiendo de si los recibe de un tercero o ella misma los recaba.

Esta política también será aplicable cuando el Tratamiento de los datos se efectúe en territorio colombiano y, cuando el responsable o el Encargado del Tratamiento no resida en Colombia, pero en virtud de normas internacionales o tratados le sea aplicable la legislación colombiana.

1.4. ALCANCE

Todos los funcionarios de LA COMPAÑÍA quedan cubiertos bajo esta política. LA COMPAÑÍA adelantará las campañas pedagógicas y de capacitación requeridas, para que las áreas que tienen un mayor nivel de interacción con la administración de datos personales, conozcan la nueva Ley y las disposiciones adoptadas por LA COMPAÑÍA para asegurar su cumplimiento.

Así mismo, a los encargados, Aliados Comerciales, Proveedores y Contratistas de LA COMPAÑÍA que tengan acceso a datos personales de Titulares que los hayan suministrado a LA COMPAÑÍA, se les exigirá el cumplimiento de la Ley y de esta política.

1.5. DEFINICIONES.

Con el fin que los destinatarios de esta política tengan claridad sobre los términos utilizados a lo largo de la misma, a continuación, se incluyen las definiciones que trae la Ley General, así como las referidas a la clasificación de los datos de acuerdo con la Ley 1266 de 2008.

Autorización: 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, tanto por entidades públicas como privadas. Incluye aquellos depósitos de datos que constan en documentos y que tienen la calidad de archivos.

Dato personal: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales, jurídicas determinadas o determinables.

Clasificación de los datos bajo la Ley 1266 de 2008: privados, semiprivados y públicos.

El dato privado es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.

El dato semiprivado es aquel que no tienen 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 a que se refiere la Ley Especial.

El dato público es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados de conformidad con la Ley Especial. La Ley Especial incluyó como ejemplo de este tipo de datos los relativos al estado civil de las personas, los que consten en documentos públicos y en sentencias ejecutoriadas. El Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012, incluyó en adición a los anteriores los referidos a la profesión u oficio, a la calidad de servidor público o comerciante

Clasificación de los datos bajo la Ley General: Sensibles y Públicos.

Los datos sensibles son aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

El dato público en ambas leyes ha sido definido de manera residual, como aquel que no es semiprivado, privado o sensible.

Por su parte, el decreto 1377 reglamentario de la ley 1581, adicionó a los ejemplos ya mencionados por la Ley Especial, los referidos a la profesión u oficio, a la calidad de comerciante o de servidor público, y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Así mismo, señaló que estos datos por su naturaleza pueden estar contenidos en registros públicos, gacetas y boletines oficiales, entre otros.

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.

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

Titular: Persona natural o jurídica cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

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

CAPITULO II. PRINCIPIOS

Es un compromiso de **TOTAL URBE SAS**, el entender y desarrollar de manera armónica los principios establecidos en la Ley General.

A continuación, se relacionan los principios contenidos en la Ley General:

2.1. Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos personales: El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;

2.2. 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;

2.3. Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

2.4. 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;

2.5. Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

2.6. 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 presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley;

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 presente ley;

2.7. Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, 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.

2.8. 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 presente ley y en los términos de la misma.

2.9. 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, informadas al titular. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados;

2.10. Principio de temporalidad o caducidad: El período de conservación de los datos personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.

2.11. Interpretación integral de derechos constitucionales: La Ley 1581 de 2012 se interpretará en el sentido de 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.

TOTAL URBE SAS en desarrollo del principio de legalidad velará porque los datos sean adquiridos, tratados y manejados de manera lícita.

Así mismo, cuando actúen como Responsable del Tratamiento, es decir cuando estén frente a un Titular que va a adquirir la calidad de Cliente o Usuario o ya la tiene, le informarán a éste de manera clara, suficiente y previa acerca de la o las finalidades de la información a ser suministrada. En el evento en que la finalidad cambie o se modifique de tal manera que el Titular de manera razonable no lo espere, le informarán a éste de manera previa, con el fin de obtener de nuevo su consentimiento.

En desarrollo del principio de razonabilidad y proporcionalidad, recaudarán los datos que sean estrictamente necesarios para llevar a cabo las finalidades perseguidas y los conservarán por el tiempo necesario para cumplir con la finalidad con que se han registrado, observando en todo momento los términos especiales establecidos por la ley en aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

Igualmente, respetarán la libertad que tiene el Titular para autorizar o no el uso de sus datos personales, y en consecuencia, los mecanismos que utilicen para obtener el consentimiento le permitirán al Titular manifestar de manera inequívoca que otorga tal autorización.

Informarán al Titular acerca del Tratamiento que le dará a sus datos, de tal manera que para éste sea claro que si su voluntad es contratar el servicio ofrecido debe aportar información veraz y actualizada.

CAPÍTULO III. DERECHOS DE LOS TITULARES E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES

Dirigirse a LA COMPAÑÍA, e este caso **TOTAL URBE SAS**, a través de los canales establecidos por ésta, con el fin de conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

Solicitar prueba de la autorización otorgada a **TOTAL URBE SAS** salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera.

Ser informado por **TOTAL URBE SAS**, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por ésta, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales.

Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley General y sus decretos reglamentarios.

Revocar, en aquellos casos que no se enmarcan bajo la Ley Especial de Hábeas Data Financiero y en los que no se refiere a datos esenciales o propios del contrato suscrito la autorización; y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por LA COMPAÑÍA, a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

3.2. AUTORIZACIÓN

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

1. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial
2. Datos de naturaleza pública
3. Casos de urgencia médica o sanitaria
4. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos
5. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas

TOTAL URBE SAS cuando se encuentre frente a alguna de estas situaciones lo dejará claramente revelado y en todo caso cumplirá con las demás disposiciones contenidas en la Ley.

Los textos de las autorizaciones a ser puestas a disposición de los Titulares de los datos, serán claros, e indicarán tanto los requisitos establecidos por la Ley 1266 de 2008, cuando corresponda, como por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. Por lo anterior, se procurará reseñar de manera separada lo pertinente a ambas regulaciones, de tal manera que no haya lugar a confusión por parte del Titular sobre los derechos que le asisten bajo cada una de ellas.

Teniendo en cuenta la autorización correspondiente a la inclusión de los aspectos señalados por la Ley General se indicará, la finalidad o finalidades perseguidas con el Tratamiento, el tipo de Tratamiento a ser efectuado, la identificación, dirección física o electrónica a la que podrá dirigirse el Titular de los datos, y se señalará la existencia de la política que desarrolla los derechos que le asisten al Titular.

3.3. IDENTIFICACION DE LAS BASES DE DATOS

LA COMPAÑÍA ha identificado las siguientes bases de datos:

- GESTION COMERCIAL Y SOCIAL
- CLIENTE POTENCIAL
- PROVEEDORES Y CONTRATISTAS
- RECURSO HUMANO

3.4. FINALIDAD.

La base de datos de **GESTION COMERCIAL Y SOCIAL** tiene como finalidad el uso de los datos para la debida prestación del servicio o del producto adquirido por el titular con LA COMPAÑÍA, así como para fomentar la participación del Titular en actividades asociativas, culturales, recreativas, deportivas y/o sociales.

En el caso del desarrollo de una relación contractual, LA COMPAÑÍA buscará informar al Titular acerca de las innovaciones efectuadas en sus productos y servicios, con el fin de profundizar o ampliar su portafolio actual; así como de las mejoras o cambios en sus canales de atención, y de los servicios y/o productos complementarios ofrecidos por sus entidades vinculadas. De igual manera, en el marco de la gestión de clientes y gestión administrativa, **TOTAL URBE SAS**, llevará un control contable, fiscal y administrativo de los Titulares.

TOTAL URBE SAS buscará enviar información a los Titulares acerca de las ofertas que ha desarrollado con aliados comerciales que le pueden resultar de interés.

La base de datos de **CLIENTE POTENCIAL**, buscan tener un contacto con el Titular con el fin que LA COMPAÑÍA se presente ante ellos y, les informe acerca de los productos y servicios que ofrece.

La base de datos de **PROVEEDORES Y CONTRATISTAS** especifica tener información actualizada, sólida y suficiente acerca de las personas que tienen o aspiran tener la calidad de Proveedores y/o Contratistas de **TOTAL URBE SAS** y, con ello, si es del caso, se consoliden y/o gestionen vínculos comerciales.

La base de datos de **ARCHIVO** tiene como finalidad servir de soporte de las bases de datos de **TOTAL URBE SAS**, llevar un registro documental para el desarrollo de su objeto social, expedir las certificaciones, constancias o copias solicitadas por el Titular, un tercero debidamente autorizado, o por orden administrativa o judicial, así como tramitar consultas, reclamos, quejas, y demandas judiciales.

TOTAL URBE SAS para mantener informados a los Titulares e interactuar con ellos, podrá contactarlos, mediante el uso de e-mail oficial asistente@totalurbe.com y/o mauricio.gutierrez@totalurbe.com, correo postal, teléfono, celular, fax, SMS, MSM, página web, redes sociales y/o similares, entre otros.

TOTAL URBE SAS podrá compartir datos personales contenidos en las bases de datos sujetándose a las autorizaciones que hayan otorgado los titulares, en consonancia con las finalidades previstas en esta política de privacidad y legislación aplicable.

3.5. VIGENCIA

Los datos se archivan en la base de datos de LA EMPRESA, de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad, de caducidad y temporalidad y con lo dispuesto en la normatividad que regulan la conservación de documentos.

3.6. CANALES DE ATENCIÓN AL TITULAR DE LOS DATOS

NOMBRE	TOTAL URBE SAS
NIT	900. 149 .595.6
DIRECCIÓN	Calle 125 Bis No.20-75 of 308 A
TELÉFONO	61 937 30
PÁGINA WEB	www. totalurbe.com

CAPÍTULO IV. CAPÍTULO OBLIGACIONES

4.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE

Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de en qué situaciones actúa **TOTAL URBE SAS** como RESPONSABLE, a continuación, se define este término:

RESPONSABLE

La Ley 1581 lo define como la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

Ahora bien, de conformidad con la Sentencia C-748 de 2011, es "el que define los fines y medios esenciales para el tratamiento del dato, incluidos quienes fungen como fuente y Usuario". Pudiendo poner los datos en circulación o utilizarlos de cierta manera.

- Garantizar a través de los canales de atención establecidos, en el Num. 3.6 de este Manual, para los Titulares de datos, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- **TOTAL URBE SAS** conservará las autorizaciones otorgadas por los Titulares. Si éstas constan por escrito, se digitalizarán como medida de seguridad en su conservación y las obtenidas a través de la página web o correo electrónico serán entregadas por el área administradora del proceso virtual al área que conserve la información del Usuario, con el fin de garantizar la integridad de la información y la disponibilidad de la misma en caso de ser requerida.
- **TOTAL URBE SAS** informará acerca de la finalidad de la recolección; el Titular siempre conocerá el tipo de Tratamiento que se le dará a sus datos, si éstos van a circular o a ser compartidos con las entidades vinculadas, o con aliados comerciales, con qué finalidad o finalidades y la manera de poder manifestar su voluntad en relación con ese alcance del Tratamiento.
- **TOTAL URBE SAS** informará que el uso que hace de los datos es el correspondiente al desarrollo de sus relaciones de prestación de servicios.
- En el evento en que se utilice información de aliados comerciales se revisará que la misma cuente con las autorizaciones correspondientes y en el evento de permitir que aliados comerciales puedan conocer datos personales de contacto para realizar ofertas, se verificará que los Titulares hayan dado su consentimiento para tales fines. En estos casos siempre existirá la opción clara y disponible de revocar el consentimiento, y los datos serán señalizados con el fin de evitar que se vuelvan a utilizar para realizar ese tipo de ofertas.
- Así mismo, los contratos que se pudiesen celebrar con los Encargados del Tratamiento establecerán mecanismos sencillos pero eficientes de validación de datos, con el fin de procurar en todo momento el uso actualizado y adecuado de la información. Es importante resaltar en este punto que la colaboración efectiva de los Titulares respecto de la actualización de su información, en los datos que sean conocidos en primera instancia por ellos, será fundamental para el cumplimiento óptimo de este deber de informar al encargado acerca de todas las novedades respecto de los datos que le hayan sido suministrados.
- En el Numeral 3.6. de este Manual se establecen los canales y los procedimientos previstos para atender las consultas y reclamos formulados por los Titulares.
- Los incidentes de seguridad que puedan poner en peligro la administración de la información de los Titulares serán informados a la Superintendencia de Industria y Comercio, con base en el procedimiento establecido en los documentos que soportan la gestión desarrollada por el Área Responsable.

4.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

TOTAL URBE SAS por regla general, actúa como Responsable del tratamiento; si eventualmente llegare a tener la calidad de Encargado, observaría lo siguiente:

En atención a que la mayoría de las obligaciones establecidas en la calidad de Encargado coinciden con las señaladas en la calidad de Responsable, solamente se hará referencia expresa en este numeral a las que no quedaron listadas en el Numeral 4.1 de esta Política.

- Existirán canales eficientes que permitan que las actualizaciones de la información realizadas por el Responsable se reciban y tramiten en el término de cinco (5) días hábiles previsto en la Ley. Estos estarán referidos a un correo electrónico y al contacto telefónico generado desde el Área competente.
- Cuando exista información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio, se impartirán las instrucciones correspondientes por parte del Área Jurídica con el fin de que ésta no sea circulada.
- Se permitirá el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por la Ley para ello. Para estos efectos se establecerá de manera clara los requisitos que deben cumplir las Autoridades Judiciales y Administrativas que soliciten este tipo de información, los cuales estarán referidos a la identificación clara de las funciones en virtud de las cuales se efectúa el requerimiento y el número asignado a la investigación que se adelanta; así como los que deben cumplir los Titulares, apoderados o causahabientes, en particular la manera de acreditar su calidad y los soportes que se requieran.

4.3. NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO

LA COMPAÑÍA cuenta con reglamentaciones internas sobre Seguridad de la información, las cuales garantizan el cumplimiento de los requisitos exigidos en materia de seguridad de la información.

Se ha establecido que en los contratos celebrados con los Encargados se incluyan cláusulas que establezcan de manera clara el deber de éstos de garantizar la seguridad y privacidad de la información del Titular.

CAPÍTULO V. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

5.1. CONSULTAS

En desarrollo del artículo 14 de la Ley denominado "Consultas", Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información que de éste repose en las bases de datos administradas por **TOTAL URBE SAS**.

Los Titulares deberán acreditar su identidad de la siguiente manera:

1. Solicitudes presentadas a través de documento escrito: adjuntar copia de la cédula.
2. Solicitudes presentadas a través de la página web: deberán absolver un cuestionario de validación de identidad.
3. Los causahabientes deberán acreditar el parentesco adjuntando copia de la escritura donde se de apertura a la sucesión y copia de su documento de identidad.
4. Los apoderados, deberán presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad.

Una vez que **TOTAL URBE SAS** reciba la solicitud de información por cualquiera de los canales atrás señalados, procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del Titular y al número de documento de identidad aportado, si encontrare alguna diferencia entre estos dos datos lo informará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, con el fin de que el solicitante la aclare.

Si revisado el documento aportado y el nombre del Titular encuentra que hay conformidad en los mismos procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles.

En el evento en que **TOTAL URBE SAS** considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al Titular de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término.

5.2. RECLAMOS

El Titular o sus Causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por LA COMPAÑÍA debe ser sujeta de corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento por parte de ésta o de alguno de sus Encargados, podrán presentar un reclamo ante **TOTAL URBE SAS** o el Encargado, en los siguientes términos:

5. El reclamo se formulará ante **TOTAL URBE SAS** o el Encargado del Tratamiento, acompañado del documento que identifique al Titular, la descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección donde desea recibir notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica y adjuntando los documentos que pretenda hacer valer.
6. Si el reclamo resulta incompleto se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.

7. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
8. En el caso en que LA COMPAÑÍA o el Encargado a quien se dirija 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.
9. **TOTAL URBE SAS** utilizará un correo electrónico único para estos efectos de tal manera que se pueda identificar en qué momento se da traslado y la respuesta o confirmación de recibido correspondiente.
10. Si **TOTAL URBE SAS** no conoce la persona a quien deba trasladarlo, informará de inmediato al Titular con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio.
11. Una vez recibido el reclamo completo, se debe incluir en la base de datos correspondiente la leyenda "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, esto debe ocurrir en un término máximo de dos (2) días hábiles.
12. El término máximo para responder el reclamo es de 15 días hábiles, si no es posible hacerlo en este término se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que éste se atenderá, la cual no podrá exceder de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

5.3. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

El Titular, Causahabiente o apoderado deberá agotar en primer lugar este trámite de consulta o reclamo, antes de dirigirse a la SIC a formular una queja.

5.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

LA (EL) ASISTENTE (asistente@totalurbe.com) será la (el) responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones. Este FUNCIONARIO tendrá una comunicación directa con los responsables de las Áreas identificadas a lo largo del presente instructivo: Mercadeo, Seguridad, Operaciones, y Jurídico, con el fin de garantizar que todos los aspectos señalados queden debidamente recogidos y que los deberes que estipula la Ley se cumplan.

CAPÍTULO VI. DATOS DEL RESPONSABLE.

NOMBRE	TOTAL URBE SAS
NIT	900.149.595.6
DIRECCIÓN	Calle 125 Bis No. 20-75 of 308 A
TELÉFONO	619 37 30
mail	asistente@totalurbe.com

CAPÍTULO VII. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.

Esta Política de Tratamiento de la información empezó a ser desarrollada en el mes de abril de 2022 y fue publicada el día **27 de junio de 2022**. Las áreas de **TOTAL URBE SAS** especialmente impactadas fueron informadas de estas disposiciones de manera previa a su publicación, y LA COMPAÑÍA realizó un trabajo colectivo orientado a difundir los aspectos relevantes de esta nueva normativa. Este trabajo de cultura, educación e información se seguirá adelantando a lo largo de la vigencia de la nueva Ley.

En entendimiento y asumiendo las responsabilidades, se firma el presente documento a los 27 días del mes de junio de 2022.

TOTAL URBE SAS


EDGAR MAURICIO GUTIÉRREZ SANCHEZ.

Representante legal