

	MANUAL DE POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	MAN-GG-03
		VERSIÓN: 01
	PLANEACION ESTRATEGICA	FECHA DE APROBACIÓN: 02/08/2022

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

3. MARCO LEGAL

4. OBJETO

5. DEFINICIONES

6. PRINCIPIOS

6.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS

6.2. PRINCIPIO DE FINALIDAD

6.3. PRINCIPIO DE LIBERTAD

6.4. PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD

6.5. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

6.6. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA

6.7. PRINCIPIO DE SEGURIDAD

6.8. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD

7. VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN

8. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

9. AUTORIZACIÓN

9.1. FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN

	MANUAL DE POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	MAN-GG-03
		VERSIÓN: 01
	PLANEACION ESTRATEGICA	FECHA DE APROBACIÓN: 02/08/2022

9.2. CASOS EN LOS QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN

9.3. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

10. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

10.1. DERECHO DE ACCESO

11. DEBERES DE CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S. EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

12. RESPUESTA A CONSULTAS

13. RECLAMOS

13.1 IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO PRESENTAR RECLAMOS

14. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS

14.1. SUPRESIÓN DE DATOS

15. MEDIDAS DE SEGURIDAD

15.1. IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD

16. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

17. VIGENCIA DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES

18. CONTROL DE CAMBIOS

	MANUAL DE POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	MAN-GG-03
		VERSIÓN: 01
	PLANEACION ESTRATEGICA	FECHA DE APROBACIÓN: 02/08/2022

MANUAL DE POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S.

CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S., mediante este documento, define los lineamientos que rigen las políticas de Privacidad, Protección y Tratamiento de Datos Personales, de acuerdo con las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, así como las normas reglamentarias y complementarias que apliquen al efecto.

## 1. INTRODUCCIÓN

Para CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S., la conservación, protección, integridad y confidencialidad de los datos personales de todos los terceros vinculados (tales como se detallan más adelante) es fundamental y por ello se ha realizado el diseño de esta política de Privacidad, Protección y Tratamiento de Datos Personales, la cual además incluye aspectos como el almacenamiento y obligaciones relacionadas con la información que todas las partes interesadas le suministran, en cualquiera de las formas que enseguida se describen. En cumplimiento de lo aquí establecido, estamos comprometidos con la protección y manejo adecuado de dichos datos, conforme el régimen legal de privacidad, protección y tratamiento de datos personales vigente.

Todos aquellos usuarios o terceros en general que suministren a CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S., información, bajo cualquier modalidad y circunstancia (tales como, pero sin limitarse a, escrita, electrónica, correo físico/electrónico, redes sociales, call center, visita a instalaciones propias de la Empresa, etc.) declaran que conocen y aceptan las estipulaciones contenidas en el presente Manual de Políticas de Privacidad, Protección y Tratamiento de Datos Personales de CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S., el cual puede consultar en nuestra página web [www.centroaseo.com](http://www.centroaseo.com)

La información que recolecta CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S., puede incluir, en todo o en parte, de acuerdo con la necesidad, entre otros, los siguientes datos:

- Nombres y apellidos completos.
- Tipo y número de identificación.

	MANUAL DE POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	MAN-GG-03
	PLANEACION ESTRATEGICA	FECHA DE APROBACIÓN: 02/08/2022

- Nacionalidad.
- Ciudad de Residencia.
- Fecha de nacimiento.
- Estado civil.
- Teléfonos fijos y celulares de contacto (personal y/o laboral).
- Dirección de domicilio.
- Direcciones físicas y electrónicas.
- Referencias personales o laborales.
- Profesión, oficio y grado de escolaridad.
- Autorización de uso de logotipos en nuestra página web y publicidad o propaganda

Estos datos pueden ser almacenados y/o procesados en servidores ubicados en centros de cómputo, ya sean propios o contratados con terceros, lo cual desde ya se entiende autorizado por nuestros colaboradores, clientes, proveedores, visitantes y demás terceros vinculados o por vincularse, al aceptar esta Política de Privacidad.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Manual será aplicable a los datos personales registrados y por registrar en las diferentes bases de datos o archivos manejados por CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S., que correspondan, entre otros, a nuestros colaboradores, clientes, proveedores, visitantes y demás terceros vinculados o por vincularse y que, de cualquier manera, deban suministrar sus datos para los fines pertinentes.

## 3. MARCO LEGAL

Este Manual fue elaborado teniendo en cuenta lo normado por las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, así como las normas reglamentarias y complementarias que apliquen al efecto y en especial por el Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

## 4. OBJETO

El presente documento tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S., a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data de sus a nuestros colaboradores, clientes, proveedores,

	MANUAL DE POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	MAN-GG-03
		VERSIÓN: 01
	PLANEACION ESTRATEGICA	FECHA DE APROBACIÓN: 02/08/2022

visitantes y demás terceros vinculados o por vincularse y que de cualquier manera deban suministrar sus datos para los fines pertinentes en el marco de lo establecido en la ley. Todo lo anterior en cumplimiento a lo previsto en el literal (k) del Artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el de adoptar un Manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

## 5. DEFINICIONES.

Para efectos de la aplicación de lo establecido a lo largo del presente Manual y de acuerdo con lo ordenado por el Artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 se incorporan las siguientes definiciones:

- a. **AUTORIZACIÓN:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- b. **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.
- c. **BASE DE DATOS O ARCHIVO:** Conjunto organizado de datos personales que sean objeto de Tratamiento.
- d. **DATO PERSONAL:** Es cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales que, dependiendo de su grado de utilización y acercamiento con la intimidad de las personas podrá ser pública, semiprivada o privada.
- e. **DATO PERSONAL PRIVADO:** Es un dato personal que por su naturaleza íntima o reservada solo interesa a su titular y para su tratamiento requiere de su autorización expresa. (Ej. Nivel de escolaridad)

	MANUAL DE POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	MAN-GG-03
		VERSIÓN: 01
	PLANEACION ESTRATEGICA	FECHA DE APROBACIÓN: 02/08/2022

- f. DATO PERSONAL PÚBLICO: Son aquellos datos personales que las normas y la Constitución han determinado expresamente como públicos y, para cuya recolección y tratamiento, no es necesaria la autorización del titular de la información. (Ej. Dirección, teléfono, datos contenidos en sentencias judiciales ejecutoriadas, datos sobre el estado civil de las personas, etc.)
- g. DATO PERSONAL SEMIPRIVADO: Son datos que no tienen una naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, sino a un grupo de personas o a la sociedad en general. Para su tratamiento se requiere la autorización expresa del titular de la información. (Ej. Dato financiero y crediticio).
- h. DATO PERSONAL SENSIBLE: Es aquel dato personal de especial protección, por cuanto afecta la intimidad del titular y su tratamiento puede generar discriminación. NO puede ser objeto de tratamiento a menos que sea requerido para salvaguardar un interés vital del titular o este se encuentre incapacitado y su obtención haya sido autorizada expresamente. (Ej. Origen racial o étnico, pertenencia a sindicatos, convicciones políticas o religiosas, datos biométricos, relativos a la salud, la vida sexual, entre otros.)
- i. 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.
- j. HABEAS DATA: Derecho de cualquier persona a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en el banco de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.
- k. 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.
- l. SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC): Autoridad nacional de protección de la competencia, los datos personales y la metrología legal, que protege los derechos de los consumidores y administra el Sistema

	MANUAL DE POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	MAN-GG-03
	PLANEACION ESTRATEGICA	FECHA DE APROBACIÓN: 02/08/2022

Nacional de Propiedad Industrial, mediante el ejercicio de sus funciones administrativas y jurisdiccionales.

- m. TITULAR: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- n. TRATAMIENTO: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de estos datos que, únicamente se deben utilizar para los fines establecidos en la Ley y sobre los cuales la entidad responsable está obligada a adoptar las medidas necesarias para garantizar su seguridad, circulación restringida y confidencialidad.

## 6. PRINCIPIOS

### 6.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS

El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

### 6.2. 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.

### 6.3. 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.

### 6.4. 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.

### 6.5. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

	MANUAL DE POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	MAN-GG-03
		VERSIÓN: 01
	PLANEACION ESTRATEGICA	FECHA DE APROBACIÓN: 02/08/2022

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.

#### 6.6. 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 legales 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 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 ley.

#### 6.7. 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.

#### 6.8. 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 esta.

### 7. VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN

Nuestros colaboradores, clientes, proveedores, visitantes y demás terceros vinculados o por vincularse, deberán suministrar información veraz sobre sus datos personales para efectos de hacer posible su vinculación con CENTRO ASEO MANTENIMIENTO

	MANUAL DE POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	MAN-GG-03
		VERSIÓN: 01
	PLANEACION ESTRATEGICA	FECHA DE APROBACIÓN: 02/08/2022

PROFESIONAL S.A.S., bajo cuyas condiciones aceptan entregar la información requerida.

CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S. presume la veracidad de la información suministrada y no verifica, ni asume la obligación de verificar, la identidad de colaboradores, clientes, proveedores, visitantes y demás terceros vinculados o por vincularse, ni la veracidad, vigencia, suficiencia y autenticidad de los datos que cada uno de ellos proporcione, salvo aquella que se derive de la realización de la Debida Diligencia en la consulta en bases de datos de Listas Restrictivas en relación con el Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento para la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM), contenida en su Manual SAGRILAFT. Por lo tanto, no asume responsabilidad por daños y/o perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran tener origen en la falta de veracidad, vigencia, suficiencia o autenticidad de la información, incluyendo daños y perjuicios que puedan deberse a la homonimia o a la suplantación de la identidad.

## 8. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

La información recolectada es utilizada para procesar, confirmar, cumplir y proveer los servicios y/o productos adquiridos, directamente y/o con la participación de terceros proveedores de productos y/o servicios, así como para promocionar y hacer publicidad de nuestras propias actividades, productos y/o servicios, realizar transacciones, efectuar reportes a las distintas autoridades administrativas, de control y vigilancia, nacionales o internacionales, autoridades de policía o judiciales, entidades bancarias y/o compañías aseguradoras, para fines administrativos internos y/o comerciales tales como, inteligencia de mercados, auditorías, reportes contables, análisis estadísticos y facturación, entre otros, así como para notificar el estado de un proceso de selección y a su vez, informar si se requieren datos o trámites adicionales para continuar adelantando el proceso respectivo.

Al aceptar esta Política de Privacidad, Protección y Tratamiento de Datos Personales, nuestros colaboradores, clientes, proveedores, visitantes y demás terceros vinculados o por vincularse y que de cualquier manera deban suministrar sus datos para los fines pertinentes, en su calidad de titulares de los datos recolectados, autorizan que CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S. realice el tratamiento de los mismos, de forma parcial o total, incluyendo la recolección, almacenamiento, grabación, uso, circulación, procesamiento, supresión, etc., para la ejecución de las actividades

	MANUAL DE POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	MAN-GG-03
		VERSIÓN: 01
	PLANEACION ESTRATEGICA	FECHA DE APROBACIÓN: 02/08/2022

relacionadas con los servicios y/o productos adquiridos, atención de PQRSF, toda clase de pagos, registros contables, correspondencia, etc. Todo ello, sin perjuicio de otras finalidades que hayan sido previamente informadas en este documento y en los términos y condiciones de cada uno de los servicios y/o productos propios de nuestro objeto social.

## 9. AUTORIZACIÓN.

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S. requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de estos. CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S., en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

Con la mencionada autorización, nuestros colaboradores, clientes, proveedores, visitantes y demás terceros vinculados o por vincularse y que, de cualquier manera, deban suministrar sus datos para los fines pertinentes, aceptan las políticas y condiciones que se establecen en el presente documento.

### 9.1. FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN.

La autorización del titular de la información constará en cada uno de los canales y mecanismos de recolección de datos de CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S.

Así, podrá constar en un documento físico, electrónico (mail, redes sociales, WhatsApp), o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. La autorización será emitida por el titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

Con este procedimiento para consentir en la autorización, se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho de que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, como que tiene la opción de conocer cualquier alteración a los mismos y el uso específico que de ellos se

	MANUAL DE POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	MAN-GG-03
		VERSIÓN: 01
	PLANEACION ESTRATEGICA	FECHA DE APROBACIÓN: 02/08/2022

haya dado. Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal.

## 9.2. CASOS EN LOS QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN.

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de: a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; b) Datos de naturaleza pública; c) Casos de urgencia médica o sanitaria; d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

## 9.3. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN.

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal. Para ello, deberán comunicarse con CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S., mediante correo electrónico: *servicliente@centroaseo.com* o a través del teléfono 6014849120.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S., deba dejar de tratar por completo los datos del titular. La segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el titular al momento elevar la solicitud de revocatorio consentimiento a CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S., indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme. Habrá casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado. Los

	MANUAL DE POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	MAN-GG-03
		VERSIÓN: 01
	PLANEACION ESTRATEGICA	FECHA DE APROBACIÓN: 02/08/2022

mecanismos o procedimientos que CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S. establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

## 10. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S., en su condición de responsable del tratamiento.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S., en su condición de responsable del Tratamiento.
- c) Ser informado por CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S. previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del Tratamiento.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías legales y constitucionales.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

### 10.1. DERECHO DE ACCESO

El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información

	MANUAL DE POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	MAN-GG-03
		VERSIÓN: 01
	PLANEACION ESTRATEGICA	FECHA DE APROBACIÓN: 02/08/2022

personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento.

Asimismo, el titular tiene derecho a solicitar su rectificación en caso de ser inexactos o incompletos y a cancelarlos cuando no estén siendo utilizados conforme a finalidades y términos legales o contractuales o según las finalidades y términos contemplados en esta política de Privacidad, Protección y Tratamiento de Datos Personales.

CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S. garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular o de su representante o apoderado lo solicite según lo previsto en la Ley 1581 de 2012.

Los clientes y usuarios pueden ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales enviando su solicitud al correo electrónico: *servicliente@centroaseo.com* y a través del teléfono 6014849120, de conformidad con esta política de Privacidad, Protección y Tratamiento de Datos Personales.

En la solicitud deberán incluir, por lo menos, los siguientes datos:

- Nombres y apellidos completos.
- Tipo de documento y número.
- Teléfono fijo o móvil.
- Correo electrónico.
- Ciudad, País.
- Asunto.

#### 11. DEBERES DE CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S. EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S., tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de estos datos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, respetando siempre lo establecido por Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

	MANUAL DE POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	MAN-GG-03
		VERSIÓN: 01
	PLANEACION ESTRATEGICA	FECHA DE APROBACIÓN: 02/08/2022

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S., se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) Realizar oportunamente, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- d) Tramitar las consultas y reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.
- e) Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad o detalles del dato personal.
- f) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- g) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- h) 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.
- i) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la protección de datos personales.

## 12. RESPUESTA A CONSULTAS

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10)

	MANUAL DE POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	MAN-GG-03
		VERSIÓN: 01
	PLANEACION ESTRATEGICA	FECHA DE APROBACIÓN: 02/08/2022

días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

### 13. RECLAMOS

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo lo podrá presentar el Titular en los formatos que al efecto dispone CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S., en su registro. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quieran hacer valer, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. Si por alguna circunstancia la Compañía recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra ella, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S., una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informarán al interesado antes del

	MANUAL DE POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	MAN-GG-03
		VERSIÓN: 01
	PLANEACION ESTRATEGICA	FECHA DE APROBACIÓN: 02/08/2022

vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### 13.1 IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO PRESENTAR RECLAMOS.

En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar a CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S. la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad. Los derechos de rectificación, actualización o supresión de datos, únicamente se podrán ejercer por:

- El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- Su representante, previa acreditación de la representación.

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

La solicitud de rectificación, actualización o supresión de datos debe ser presentada a través de los medios habilitados por CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S., señalados en el aviso de privacidad y contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
2. Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
3. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
4. En caso dado, otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

### 14. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS

CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S. tiene la obligación de rectificar y actualizar, a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser

	MANUAL DE POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	MAN-GG-03
		VERSIÓN: 01
	PLANEACION ESTRATEGICA	FECHA DE APROBACIÓN: 02/08/2022

incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente: En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S. tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.

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

CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S., utilizará los servicios de atención o servicio al cliente que tiene en operación, siempre y cuando los plazos de respuesta no sean mayores a los señalados por el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Cada vez que CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S., ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de su página web.

#### 14.1. SUPRESIÓN DE DATOS.

El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S., la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a.) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012; b.) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados; c.) Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados

	MANUAL DE POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	MAN-GG-03
		VERSIÓN: 01
	PLANEACION ESTRATEGICA	FECHA DE APROBACIÓN: 02/08/2022

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, bases de datos o archivos realizados por CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio de este cuando:

- La solicitud de supresión de la información no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S. debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

## 15. MEDIDAS DE SEGURIDAD

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S. ha adoptado 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.

No obstante lo anterior, nuestros colaboradores, clientes, proveedores, visitantes y demás terceros vinculados o por vincularse y que de cualquier manera deban suministrar sus datos para los fines pertinentes, asumen los riesgos que se derivan de entregar esta información en un medio como internet, el cual está sometido a diversas variables – ataques de terceros, fallas técnicas o tecnológicas, entre otras. CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S. hará su mejor esfuerzo tecnológico para garantizar la seguridad de la información personal de todas sus partes interesadas, mediante la utilización de métodos de seguridad razonables y actuales para impedir el acceso no autorizado, mantener la exactitud de los datos y garantizar la correcta utilización de los mismos.

	MANUAL DE POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	MAN-GG-03
		VERSIÓN: 01
	PLANEACION ESTRATEGICA	FECHA DE APROBACIÓN: 02/08/2022

### 15.1. IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD

CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S., mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información. El procedimiento deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) Los terceros contratados por CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S., estarán obligados a adherirse y dar cumplimiento a las políticas y Manuales de seguridad de la información, así como a los protocolos de seguridad que aplicamos a todos nuestros procesos.
- b) Todo contrato de CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S. con terceros (contratistas, consultores externos, colaboradores temporales, etc.) que involucre el tratamiento de información y datos personales, incluirá un acuerdo de confidencialidad que detalla sus compromisos para la protección, cuidado, seguridad y preservación de la confidencialidad, integridad y privacidad de esta.
- c) Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los recursos protegidos.
- d) Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012.
- e) Funciones y obligaciones del personal.
- f) Estructura de las bases de datos o archivos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
- g) Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- h) Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- i) Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente

	MANUAL DE POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	MAN-GG-03
		VERSIÓN: 01
	PLANEACION ESTRATEGICA	FECHA DE APROBACIÓN: 02/08/2022

j) Medidas a adoptar cuando un soporte o documento vaya a ser transportado, desechado o reutilizado.

k) El procedimiento deberá mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización de este.

l) El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales

## 16. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

CENTRO ASEO MANTENIMIENTO PROFESIONAL S.A.S. se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones a esta Política de Privacidad, para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de sus servicios o productos.

## 17. VIGENCIA DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES

La información suministrada por los clientes y usuarios permanecerá almacenada hasta por el término de diez (10) años contados a partir de la fecha del último tratamiento con el fin de cumplir adecuadamente las obligaciones legales y/o contractuales a nuestro su cargo y en especial aquellas relacionadas con aspectos comerciales, civiles, contables y tributarios.

## 18. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	CAMBIOS
02/08/2022	01	Creación del documento.

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<b>MAN-GG-03</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN: 02/08/2022</b>

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
ANTONIO LOPEZ HAZ	ALEXANDRA GIRALDO RESTREPO	JUNTA DIRECTIVA
<b>OFICIAL DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	<b>JUNTA DIRECTIVA</b>