

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1 INTRODUCCIÓN

La protección de los datos personales es un derecho fundamental de acuerdo con el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, donde indica que las personas gozan de garantías en relación con su intimidad personal y familiar y su buen nombre, para conocer, actualizar, rectificar y/o cancelar la información y datos personales que se hayan recolectado y/o se traten en bases de datos públicas o privadas.

Por otro lado, el tratamiento y protección de datos personales se implementa en cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581 del 2012 de Colombia “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, Decreto 1377 de 2013 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015 de la Presidencia de la República de Colombia “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.” Y el Decreto 1074 de 2015 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”.

NETWORK ENHANCED WARFARE CYBER SECURITY OPERATIONS & CONSULTING S.A.S. en adelante NEWCSOC, comunica a todos los interesados, que los datos personales que obtenga en virtud de las transacciones, negociaciones, contrataciones, y demás circunstancias que se soliciten o celebren con la organización, serán tratados conforme a los principios y deberes definidos en Colombia por la ley 1581 de 2012 y demás normas que traten y regulen esta materia.

2 OBJETIVO

El objetivo general de la presente política es establecer los lineamientos para garantizar el adecuado cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, sus Decretos reglamentarios y la gestión en materia de tratamiento de datos personales.

Los objetivos específicos de la presente política son:

- Dar a conocer el responsable del tratamiento de los datos personales que gestiona NEWCSOC, en ejecución de sus funciones y como usuario de la información que requiere de los particulares y/o de otros entes del estado, también en ejecución de sus funciones.

- Adoptar los lineamientos generales para el tratamiento de los datos personales administrados por NEWCSOC, en cumplimiento de la normatividad vigente sobre la materia.
- Establecer el tratamiento al cual son sometidos los datos personales en NEWCSOC, y su finalidad.
- Definir los procedimientos generales para que los titulares de la información puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir información y revocar la autorización de tratamiento de datos personales en los casos que la ley lo permita.

3 ALCANCE

La presente política aplica a los datos personales que reposan en bases de datos y/o archivos que se encuentren en poder de la organización, de los funcionarios, colaboradores, pasantes, judicantes, contratistas y en general cualquier tercero que tengan algún tipo de vínculo con NEWCSOC, y que de conformidad con la normatividad vigente sean objeto de tratamiento.

4 MARCO NORMATIVO

- **Ley 1273 de 2009:** Hace referencia a la protección de la información y de los datos, como de sus penalidades ante los delitos informáticos en Colombia.
- **Ley 1581 de 2012:** Hace referencia a la protección de datos personales la cual estará supervisada por la Superintendencia de Industria y Comercio SIC de Colombia.

5 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan a 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.

- **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 tratamiento de datos.

6 DESARROLLO

6.1 PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Con base en la interpretación y aplicación de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, la presente política de tratamiento de datos personales se regirá por los siguientes principios:

- **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** El tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, decretos reglamentarios y demás disposiciones que la desarrollen.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento a que se refiere la 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.

7 POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

7.1 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La presente política de tratamiento de datos personales ha sido desarrollada teniendo en cuenta lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”*, en adelante LEPD, y su desarrollo reglamentario y será aplicable a todas las bases de datos y/o archivos que contengan datos personales objeto de tratamiento por el responsable del tratamiento.

Cumpliendo con los requerimientos recogidos en la LEPD relativos a la solicitud de la autorización en el tratamiento de los datos, todo aquel titular que facilite información relativa a sus datos personales, mediante la aceptación o con conocimiento de la presente política, están consintiendo el tratamiento de sus datos por parte de NETWORK ENHANCED WARFARE CYBER SECURITY OPERATIONS & CONSULTING S.A.S en adelante NEWCSOC en los términos y condiciones recogidos en la misma.

8 TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Se prohíbe el tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- El titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

8.1 AUTORIZACIÓN ESPECIAL DE DATOS PERSONALES SENSIBLES

NEWCSOC informará a través de los diversos medios de obtención de la autorización a todos sus titulares, que en virtud de la Ley 1581 del 2012 y normas reglamentarias estos poseen un carácter facultativo respecto de los datos sensibles, es decir que no están obligados a otorgar la autorización para el tratamiento de mencionados datos.

En caso de tratamiento de datos relativos a la salud, NEWCSOC implementará las medidas necesarias para proteger la confidencialidad de la información. Los datos sensibles biométricos

tratados tienen como finalidad la identificación de las personas, la seguridad, el cumplimiento de obligaciones legales y la adecuada prestación de los productos.

8.2 DERECHOS DE LOS 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, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y/o requisitos:

- Que respondan y respeten el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal de los niños, niñas o adolescentes 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.

Los datos personales de los menores de 18 años, salvo aquellos que por su naturaleza son públicos en los términos de la Ley 1581 de 2012, pueden ser objeto de tratamiento siempre y cuando el fin que se persiga con dicho tratamiento responda al interés superior de los niños, las niñas y adolescentes y se asegure sin excepción alguna el respeto de sus derechos prevalentes en el marco de la Ley 1098 de 2006 o cualquiera que la adicione, modifique, derogue o subrogue.

8.3 FINALIDADES GENERALES PARA LA RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En todos los casos los datos personales podrán ser tratados con la finalidad de adelantar los procesos comerciales de contratación y vinculación de diferentes aliados, bajo la oferta y demanda del desarrollo del objeto comercial de la organización a nivel Nacional e internacional.

La finalidad de la política de protección de datos personales busca:

- Instrumentar los procedimientos de recolección y tratamiento de datos personales a las disposiciones de la ley.
- Generar un esquema organizado para salvaguardar los datos privados, semiprivados, públicos y sensibles de sus titulares.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y de conformidad con las autorizaciones impartidas por los titulares de la información, NEWCSOC realizará operaciones o conjunto de operaciones que incluyen recolección de datos, su almacenamiento, uso, circulación y/o supresión.

Este tratamiento de datos se realizará exclusivamente para las finalidades autorizadas y previstas en la presente política y en las autorizaciones específicas otorgadas por parte del

titular. De la misma forma se realizará tratamiento de datos personales cuando exista una obligación legal o contractual para ello, siempre bajo los lineamientos de las políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, así mismo y en ejecución del objeto social de NETWORK ENHANCED WARFARE CYBER SECURITY OPERATIONS & CONSULTING S.A.S., los datos personales serán tratados de acuerdo con el grupo de interés y base de datos aplicables, de acuerdo a su naturaleza y descripción de la finalidad y en proporción a las finalidades que tenga cada tratamiento, como se describe a continuación:

Clientes:

Busca llevar a sus usuarios información y beneficios del uso continuo de sus servicios, así como la prestación de servicios de ciberseguridad, correos y todo lo relacionado con el objeto de que desarrolle la organización. Por consiguiente, es necesario recolectar este tipo de información, en pro del crecimiento empresarial, la realización de contratos, negociaciones y ejecución de funciones y objeto de la organización, adicional a ello se obtiene una medición de los servicios prestados, que permiten realizar una mejora continua en la prestación de los diferentes servicios ofrecidos por la organización, el Usuario acepta que de NEWCSOC y sus aliados, ejecuten las siguientes finalidades:

- Que lo contacten por diferentes canales como teléfono fijo, teléfono celular, mensajes de texto a su celular, correo electrónico y redes sociales, para ofrecerle información y beneficios
- Remisión de las respuestas de las consultas y derechos de petición a los peticionarios.
- Adelantar los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos que sean solicitados a la organización.
- Actualizar bases de datos, Incluyendo los casos en que se requiera transmitir o transferir a un tercero, la información, para la validación, depuración, enriquecimiento y homogenización de datos, previo cumplimiento de las exigencias legales.
- Manejo de la información por parte de proveedores y/o contratistas para las gestiones relacionadas con trámites y servicios definidos en sus respectivos vínculos con la organización y siempre que ello sea estrictamente necesario.
- Elaborar estudios, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias, relacionados con los servicios que presta la organización.
- Presentar informes a organizaciones externas, tales como, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, Superintendencia de Industria y Comercio, Procuraduría General de la Nación, fiscalía general de la Nación, entre otras, que permitan dar cumplimiento a las exigencias legales y a análisis estadísticos requeridos a la Organización.
- Gestionar la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, contractuales, comerciales y de registros comerciales, corporativos y contables.
- Transmitir, transferir y/o realizar una interoperabilidad de la información a encargados nacionales o internacionales con los que se tenga una relación operativa que provean los servicios necesarios para la debida operación de la organización.
- Prestar los servicios de información a través de los diferentes medios de contacto.
- Evaluar la calidad de los servicios prestados a través de encuestas de diferentes tipos.

Recolección de grabación de imágenes, imágenes, registros de datos físicos o sistematizados, datos biométricos o cualquier otro registro que sirva de soporte y evidencia de los eventos, control de acceso y demás funcionalidades que pueda captar la organización

- En pro de permitir el uso de ayudas tecnológicas y a la vanguardia de una mejora continua de la prestación del servicios de ciberseguridad, a través del uso de herramientas tecnológicas como correo electrónico, dirección física, página web, entre otros medios tecnológicos; para los fines definidos por la organización y teniendo en cuenta lo ordenado por la Resolución 5588 de 2019 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, los clientes autorizan de forma libre, previa, voluntaria e inequívoca la recolección y tratamiento de estos datos, como del correo electrónico del remitente y destinatario.
- Mejorar y ofrecer las iniciativas, servicios y productos promocionales de la oferta y portafolio de prestación de servicios, como de actualización de productos y servicios de la organización.
- Las demás finalidades que se determinen en procesos de obtención de Datos Personales para su tratamiento, y en todo caso de acuerdo con la Ley y en el marco de las funciones que lo son atribuibles a NEWCSOC.

Trabajadores:

Es necesario para la organización recolectar los datos personales de los funcionarios, en pro de las finalidades descritas a continuación, toda vez que, con ello, se maneja un control de trabajadores contratados y la definición de sus roles, así mismo, es una cobertura de cumplimiento legal a nivel laboral.

- Realizar las actividades necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones legales en relación con los funcionarios y exfuncionarios de la organización.
- Controlar el cumplimiento de requisitos relacionados con el sistema general de seguridad social.
- Publicar el directorio corporativo con la finalidad de contacto de los trabajadores.
- En caso de datos biométricos capturados a través de sistemas de videovigilancia o grabación su tratamiento tendrá como finalidad la identificación, seguridad y la prevención de fraude interno y externo.
- Los datos personales de menores serán tratados con la finalidad de dar cumplimiento a las obligaciones legales.
- Para el caso de los participantes en convocatorias de selección, los datos personales tratados tendrán como finalidad adelantar las gestiones de los procesos de selección; las hojas de vida se gestionarán garantizando el principio de acceso restringido.
- Gestionar la cadena presupuestal de la organización: pagos de la organización, emisión de certificados de ingresos y retenciones (personas naturales y jurídicas) y relaciones de pagos.
- Gestionar el proceso contable de la organización.
- Pagos de salarios y obligaciones como empleador de las afiliaciones y aportes a seguridad social y cajas de compensación, tanto de los funcionarios como de sus

familiares y control de novedades laborales como permisos, incapacidades, control de acceso y horario de trabajo del trabajador.

Todos los datos suministrados por los trabajadores serán almacenados, compilados, utilizados, compartidos, consultados, transmitidos, intercambiados y transferidos, para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la relación laboral y al ejercicio de los derechos como trabajador.

Toda la información relativa a los trabajadores o extrabajadores es necesario recolectarla ya que serán conservados con el fin de que la organización, pueda cumplir sus obligaciones como empleador y ejercer los derechos que en esa misma condición le corresponden, de acuerdo con la legislación laboral colombiana.

En el momento que nuevos trabajadores ingresen a laborar NEWCSOC, es requisito que, al inicio de sus labores asignadas, manifiesten conocer, aceptar y aplicar la política de protección de datos personales.

Proveedores, terceros y/o contratistas:

Es necesaria la recolección de los datos personales de los proveedores bajo las siguientes finalidades, toda vez que es inevitable el contacto permanente para solicitud de cotizaciones y gestión de las relaciones comerciales que surjan, con el objeto de adquirir sus productos o servicios como insumos para el funcionamiento según la razón social de NEWCSOC así mismo:

- Para todos los fines relacionados con el objeto de los procesos de selección, contractuales o relacionados con éstos.
- Realizar todos los trámites internos y el cumplimiento de obligaciones contables, tributarias y de ley.
- Gestionar la cadena presupuestal de la organización: pagos de la organización, emisión de certificados de ingresos y retenciones (personas naturales y jurídicas) y relaciones de pagos.
- Gestionar el proceso Contable de la organización.
- Realizar todas las actividades necesarias para el cumplimiento de las diferentes etapas contractuales en las relaciones con proveedores y contratistas.
- Expedir las certificaciones contractuales solicitadas por los contratistas de la organización o solicitudes de los entes de control
- Mantener un archivo digital que permita contar con la información correspondiente a cada contrato.
- Las demás finalidades que se determinen en procesos de obtención de datos personales para su tratamiento, y en todo caso de acuerdo con la Ley y en el marco de las funciones que lo son atribuibles a NEWCSOC.

Visitantes:

NEWCSOC recibe en sus instalaciones visitantes, donde la información que suministran estos puede ser antes del ingreso a las instalaciones de la organización a través de una plantilla, de igual manera sus datos personales se pueden obtener por medio de las imágenes o videos de las cámaras de seguridad, los cuales se recolectan para crear un control de acceso, buscando obtener control frente a posibles eventos o incidentes de seguridad física e identificación de las personas que son autorizadas para su ingreso a las instalaciones de la organización.

8.4 DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACION Y CONDICIONES DE LEGALIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

Habeas data. Constitución Política de Colombia. Artículo 15: “Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar”. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y en archivos de organizaciones públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.

Así las cosas, y con base en el mandato constitucional el titular de la información que reposa en NEWCSOC podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de datos personales que motiven nuevas consultas.

Los titulares de los datos, es decir, las personas naturales cuyos datos personales son objeto de tratamiento por parte de NEWCSOC, podrán ejercer una serie de derechos en relación con el tratamiento de sus datos personales, los cuales son analizados más adelante.

Estos derechos son considerados de carácter personal, es decir, solo podrán ser ejercidos por las siguientes personas:

- a) Por el titular, quien deberá acreditar su idorganización en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- b) Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c) Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d) Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se desarrollarán por las personas que estén facultadas para representarlos.

Derechos de los titulares

En el tratamiento de datos personales por parte de NEWCSOC, se respetarán en todo momento los derechos de los titulares de datos personales que son:

- a) Conocer, actualizar y rectificar los datos frente a él o los encargados del tratamiento de datos.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada, o cualquier otra que suscriba el titular de los Datos Personales para el efecto, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento de datos de conformidad con la ley.
- c) Ser informado por la organización o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a los datos.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- e) La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Autoridad Competente haya determinado que, en el tratamiento NEWCSOC o encargados del tratamiento de datos personales, han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución. La revocatoria procederá siempre y cuando no exista la obligación legal o contractual de conservar el dato personal.
- f) Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- g) Abstenerse de diligenciar cualquier instrumento de recolección de datos personales que no cumpla con el marco legal sobre datos personales.

8.5 PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la ley, regulaciones, y normatividad vigente, se emplearán, de manera armónica e integral, los siguientes procedimientos:

Procedimiento de Consultas:

NEWCSOC y/o los encargados, garantizan a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes o personas autorizadas, el derecho de acceder y consultar toda la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación conforme se establece en la presente política de tratamiento de datos personales.

Una vez identificadas las PQR (Peticiones, quejas, reclamos), que van dirigidas a la PDP (Protección de Datos Personales), el área de recepción de las mismas, se le asignara un CUN (Código Único Numérico) y un manejo especial para este tipo de peticiones, una vez se tenga el CUN, el área o función jurídica de la Jefatura de PQR o quien haga sus veces diligenciará la plantilla o a través de los medios (digitales o físicos) establecidos de manejo de PQR de PDP, la cual serán definidos y aportados por el Oficial de Seguridad de la información y ciberseguridad de la organización.

Esta plantilla o los medios establecidos (físicos o digitales), tendrá como finalidad un control interno de manejo de PQR por parte del área o función jurídica de la Jefatura de PQR o quien haga sus veces, cuando se presente la necesidad de un apoyo jurídico se consultaría al Oficial

de Seguridad de la Información y Ciberseguridad o en su defecto al área jurídica Jurídica o quien haga sus veces en la organización.

Mencionada plantilla o a través del medio definido, tendrá la siguiente información: No. CUN, peticionario, numero de cedula, correo electrónico, numero de celular, descripción de la solicitud o reclamo, fecha de radicación de la solicitud, periodo y año en que se va a reportar al Oficial de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, fecha límite para reportar al Oficial de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, fecha de respuesta de fondo, fecha de prórroga, motivo de prórroga, tipo de trámite (reclamo o consulta), estado de las PQR (solución de fondo o si está en reclamación), recepción de PQR (física, telefónica o digital), traslado por falta de competencia o por otras circunstancias (fecha en la que se envió al cliente y organización a la que se envió).

Responsable de atención de consultas:

- a) A través del área de servicio al cliente y los canales de atención definidos, se recepcionarán las diferentes consultas elevadas que sean dirigidas a la actualización, rectificación, supresión o revocación de autorizaciones de PDP, una vez identificadas estas solicitudes se le asignara un CUN (que lleva el control de este tipo de PQRS), posteriormente se remitirán al área o función jurídica o quien haga sus veces de la gestión de PQR.
- b) El área o función jurídica o quien haga sus veces, verifica que la solicitud contenga todas las especificaciones requeridas a efectos de poder valorar que el derecho que se ejerza se hace con legitimidad y con el lleno de los requisitos mencionados en la presente política y en los procedimientos internos de tratamiento de datos de la organización, Una vez recibida la consulta completa, se incluirá en la base de datos interna una leyenda que diga "consulta en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido. Así mismo, de forma inmediata se hará llegar al Oficial de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, quien será el responsable de emitir un diagnóstico de fondo en un término prudencial y devolverá de nuevo al área o función jurídica.
- c) El área o función jurídica o quien haga sus veces, se encargará de dar una contestación de fondo al titular de la información, en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo, en caso de imposibilidad de atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora, señalando la fecha en que se atenderá su consulta, lo cual tendrá un término máximo de cinco (05) días hábiles contados a partir de la fecha de vencimiento del primer término. Este último plazo es improrrogable.

Las consultas dirigidas a NEWCSOC., deberán contener como mínimo la siguiente información:

- a. Nombres y apellidos del titular y/o su representante y/o causahabientes;
- b. Lo que se pretende consultar
- c. Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del titular y/o sus causahabientes o representantes;

- d. Firma, número de identificación o procedimiento de validación correspondiente.
- e. Haber sido presentada por los medios de consulta habilitados por NEWCSOC para esta finalidad.

En caso de que la reclamación se presente sin el cumplimiento de los anteriores requisitos legales, se solicitará al reclamante dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo, para que subsane las fallas y presente la información o documentos faltantes.

Desistimiento: Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin subsanación.

El titular podrá optar por uno o varios de los siguientes sistemas de consulta de la base de datos para recibir la información solicitada:

- Escrito respuesta dirigida a la dirección reportada por el peticionario.
- Correo electrónico u otros sistemas de comunicación electrónica o digital.

Procedimiento de reclamos:

Derechos garantizados mediante el procedimiento de reclamos:

a. Rectificación, actualización, supresión: NEWCSOC y/o los encargados, garantizarán a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes, el derecho de corregir o actualizar los datos personales que reposen en sus bases de datos, mediante presentación de reclamación, cuando consideren que se cumplen los parámetros establecidos por la ley o los señalados en la presente política de tratamiento de datos personales para que sea procedente la solicitud de corrección o actualización.

b. Revocatoria de la autorización o supresión de los datos personales: NEWCSOC y/o los encargados, garantizarán a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes, el derecho de solicitar la revocatoria de la autorización o solicitar la supresión de la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación cuando consideren que se cumplen los parámetros establecidos por la ley o los señalados en la presente política de tratamiento de datos personales.

Así mismo se garantiza el derecho de presentar reclamos cuando adviertan el presunto incumplimiento de la Ley 1581 de 2012 o de la presente Política de tratamiento de datos personales.

NEWCSOC y/o los encargados, garantizan a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes o personas autorizadas, el derecho de acceder y consultar toda la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación conforme se establece en la presente política de tratamiento de datos personales.

Una vez identificadas las PQR (Peticiones, quejas, reclamos), que van dirigidas a la PDP (Protección de Datos Personales), el área de recepción de las mismas, se le asignara un CUN (Código Único Numérico) y un manejo especial para este tipo de peticiones, una vez se tenga

el CUN, el área o función jurídica o quien haga sus veces diligenciará la plantilla o a través de los medios (digitales o físicos) establecidos de manejo de PQR de PDP, la cual serán definidos y aportados por el Oficial de Seguridad de la información y Ciberseguridad de la organización.

Esta plantilla o los medios establecidos (físicos o digitales), tendrá como finalidad un control interno de manejo de PQR por parte del área o función jurídica o quien haga sus veces, cuando se presente la necesidad de un apoyo se consultaría al Oficial de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de la organización.

Adicional, es indispensable manejar el control de las plantillas o a través del medio mencionado (físico o digital) donde se lleva el registro y soluciones de fondo dirigidas a las PQR de PDP, para efectos de la cuantificación de las PQR, frente a cualquier solicitud de un ente de vigilancia, inspección y control externo o auditoría interna.

Mencionada plantilla o a través del medio definido, tendrá la siguiente información: No. CUN, peticionario, numero de cedula, correo electrónico, numero de celular, descripción de la solicitud o reclamo, fecha de radicación de la solicitud, periodo y año en que se va a reportar al Oficial de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, fecha límite para reportar al Oficial de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, fecha de respuesta de fondo, fecha de prórroga, motivo de prórroga, tipo de trámite (reclamo o consulta), estado de las PQRS (solución de fondo o si está en reclamación), recepción de PQRS (física, telefónica o digital), traslado por falta de competencia o por otras circunstancias (fecha en la que se envió al cliente y organización a la que se envió).

Responsable de atención de reclamos:

a. A través de los canales de atención definidos, el área de gestión de PQR tramitará los diferentes reclamos elevados que sean dirigidas a la actualización, rectificación, supresión o revocación de autorizaciones de PDP, una vez identificadas estas solicitudes se le asignará un CUN (que lleva el control de este tipo de PQR), posteriormente se remitirán al área o función jurídica o quien haga sus veces de la Jefatura Nacional de PQR.

b. El área o función jurídica o quien haga sus veces de la Jefatura Nacional de PQR, verifica que la solicitud contenga todas las especificaciones requeridas a efectos de poder valorar que el derecho que se ejerza se hace con legitimidad y con el lleno de los requisitos mencionados en la presente política y en los procedimientos internos de tratamiento de datos de la organización. Una vez recibida el reclamo, se incluirá en la base de datos de PQR una leyenda que diga "**reclamo en trámite**" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido. Así mismo, de forma inmediata se hará llegar al Oficial de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (CISO), quien será el responsable de emitir un diagnóstico de fondo en un término prudencial y devolverá de nuevo al área o función jurídica.

c. El área o función jurídica o quien haga sus veces, se encargará de dar una contestación de fondo al titular de la información, en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo, en caso de imposibilidad de atender la consulta

dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora, señalando la fecha en que se atenderá su consulta, lo cual tendrá un término máximo de ocho (08) días hábiles contados a partir de la fecha de vencimiento del primer término. Este último plazo es improrrogable.

Las reclamaciones presentadas deberán contener como mínimo la siguiente Información:

- a) Nombres y apellidos del titular y/o su representante y/o causahabientes;
- b) Lo que se pretende reclamar
- c) Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del titular y/o sus causahabientes o representantes;
- d) Firma, número de identificación o procedimiento de validación correspondiente.
- e) Haber sido presentada por los medios de consulta habilitados por NEWCSOC.

Plazos de respuesta a los reclamos:

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.

Prórroga del plazo de respuesta:

Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado 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.

Nota: El proceso interno de verificación, corrección o supresión se realizará conforme a la normatividad vigente.

8.6 SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

NEWCSOC, teniendo en cuenta el principio de seguridad regulado por la LEPD (Ley Estatutaria de Protección de Datos), tiene implementadas las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Por otra parte, NEWCSOC, a través de la suscripción de los correspondientes contratos, requiere a los encargados del tratamiento con los que trabaje la implementación de las medidas de seguridad requeridas para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información en el tratamiento de los datos personales.

8.7 CANALES DE ATENCIÓN Y UBICACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

Los canales de atención y la política de tratamiento de datos personales de la organización, podrá ser consultada en los siguientes medios así mismo cualquier tipo de solicitud, producto del ejercicio de los deberes y derechos consagrados en la política, podrá dirigirse a:

- La política de tratamiento y protección de datos personales a la que se encuentran sujetos los datos personales del titular se podrá consultar en la siguiente página web: www.newcsoc.com
- **Sede principal:** Calle 128 # 70G-66 Bogotá D.C.
- **Sitio web enlace:** www.newcsoc.com.
- **Correo electrónico:** contacto@newcsoc.com

Redes sociales: Toda la información que los usuarios proporcionan en las redes sociales en las que participa NEWCSOC, como usuario no constituye ni forma parte de los datos personales sujetos a la protección de esta Política, siendo de total responsabilidad de la empresa prestadora de esa plataforma.

8.8 DATOS DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

El responsable del tratamiento es 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 tratamiento de los datos.

- En este sentido, el responsable del tratamiento de la base de datos identificada a continuación es NEWCSOC, identificado con el número de Nit: 901979944-8, cuyos datos de contacto son: Dirección: Calle 128 # 70G-66 Bogotá D.C.. sitio web: www.newcsoc.com, Correo electrónico: contacto@newcsoc.com

8.9 VIGENCIA DE LA POLÍTICA

Las bases de datos responsabilidad de NEWCSOC, serán objeto de tratamiento durante el tiempo que sea razonable y necesario para la finalidad del cual son recabados los datos. Una vez cumplida la finalidad o finalidades del tratamiento se realizará el procedimiento de inactivación de la información.

Esta política de tratamiento y protección de datos personales entra en vigencia a partir de su publicación y estará publicada en el portal web de la organización.

La actualización de la política de tratamiento y protección de datos personales dependerá de las instrucciones y lineamientos de la Alta Dirección, lineamientos establecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Mintic) y la Superintendencia de Industria y Comercio.

Nota: La presente política se aprobó por la alta dirección el día 02/dic/2025 Version.1.0