

MANUAL DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

1. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

AVANCES SOFTWARE S.A.S, aplicara los siguientes principios para el tratamiento de datos personales:

- **Principio de legalidad:** El tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella.
- **Principio de finalidad:** El tratamiento de datos debe obedecer a una finalidad legítima.
- **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 expresada en 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 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.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la Ley 1581 de 2012.
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable o encargado del tratamiento, 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.
- **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.

2. FINALIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:

Los datos personales son objeto de tratamiento por parte de AVANCES SOFTWARE S.A.S, con las siguientes finalidades:

- Para el envío de información a sus trabajadores.
- Para la afiliación a la seguridad social en salud de los trabajadores de AVANCES SOFTWARE S.A.S y/o sus beneficiarios.
- Para el reconocimiento, protección y ejercicio de los derechos de los accionistas de AVANCES SOFTWARE S.A.S.
- Para el fortalecimiento de las relaciones con sus consumidores y clientes, mediante el envío de información relevante, la emisión de propuestas y/o cotizaciones y la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR's) por parte del área de servicio al cliente, la evaluación de la calidad de su servicio al cliente, invitaciones a eventos programadas por la empresa, entre otras.
- Para la determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas, respecto de sus deudores.
- Para actividades de mercadeo, estadísticas, de investigación y demás propósitos comerciales que no contravengan la legislación vigente en Colombia.
- Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales.
- Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales y jurídicas con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para las finalidades antes mencionadas.

3. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

AVANCES SOFTWARE S.A.S, actuando en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime datos personales correspondientes a personas naturales y jurídicas con

quienes tiene o ha tenido relación, tales como, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores.

El tratamiento de datos se realizará exclusivamente para las finalidades autorizadas y previstas en esta política. De la misma forma se realizará tratamiento de datos personales cuando exista una obligación legal o contractual para ello.

4. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NATURALEZA SENSIBLE:

De acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales, se consideran como datos de naturaleza sensible aquellos que afectan la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los relacionados con:

1. Origen racial o étnico
2. Orientación política.
3. Convicciones religiosas / filosóficas.
4. Pertenencia a sindicatos, a organizaciones sociales, a organizaciones de derechos humanos o a partidos políticos.
5. Salud.
6. Vida sexual.
7. Datos biométricos (como la huella dactilar, la firma y la foto).

El tratamiento de los datos personales de naturaleza sensible está prohibido por la ley, salvo que se cuente con autorización expresa, previa e informada del Titular, entre otras excepciones consagradas en el Artículo 6º de la Ley 1581 de 2012.

En este caso, además de cumplir con los requisitos establecidos para la autorización, AVANCES SOFTWARE S.A.S deberá:

1. Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
2. Informar al titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento.

IMPORTANTE: Ninguna actividad podrá condicionarse a que el titular suministre datos personales sensibles.

5. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:

Según lo dispuesto por el Artículo 7º de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, AVANCES SOFTWARE S.A.S sólo realizará el tratamiento, esto es, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión de datos personales

correspondientes a niños, niñas y adolescentes, siempre y cuando este tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, AVANCES SOFTWARE S.A.S deberá obtener la autorización del representante legal del niño, niña o adolescente, 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.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES:

Las personas naturales y jurídicas cuyos datos personales sean objeto de tratamiento por parte de AVANCES SOFTWARE S.A.S, tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento:

- Conocer los datos personales sobre los cuales AVANCES SOFTWARE S.A.S está realizando el tratamiento. De igual manera, el titular puede solicitar en cualquier momento, que sus datos sean actualizados o rectificadas, por ejemplo, si encuentra que sus datos son parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a AVANCES SOFTWARE S.A.S para el tratamiento de sus datos personales.
- Ser informado por AVANCES SOFTWARE S.A.S, previa solicitud, respecto del uso que ésta le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales.
- Solicitar a AVANCES SOFTWARE S.A.S la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo. No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos y/o archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular y LA EMPRESA, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos.
- Acceder de forma gratuita a sus datos personales objeto de tratamiento.

7. AUTORIZACIÓN:

AVANCES SOFTWARE S.A.S debe solicitar autorización previa y expresa a los titulares de los datos personales sobre los que requiera realizar el tratamiento.

- **Autorización previa** significa, que el consentimiento debe ser otorgado por el titular, a más tardar en el momento de la recolección de los datos personales.
- **Autorización expresa** quiere decir que el consentimiento del titular debe ser explícito y concreto, no son válidas las autorizaciones abiertas y no específicas. Se requiere que el titular manifieste su voluntad de autorizar que AVANCES SOFTWARE S.A.S realice el tratamiento de sus datos personales.

Esta manifestación de voluntad del titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por AVANCES SOFTWARE S.A.S, tales como:

1. A través del diligenciamiento de un formato de autorización.
2. A través de los portales electrónicos aceptando términos y condiciones.
3. Se solicita autorización verbal a la persona, para grabar las videoconferencias y tener constancia de la atención prestada.

Esta autorización también aplica para los datos recolectados antes de la expedición del Decreto 1377 de 2013.

Cualquiera que sea el mecanismo utilizado por AVANCES SOFTWARE S.A.S, es necesario que la autorización se conserve para poder ser consultada con posterioridad.

8. ZONA VIDEOVIGILADA:

AVANCES SOFTWARE S.A.S, informa a sus empleados y visitantes sobre la existencia de mecanismos de seguridad, por medio de la notificación en anuncios del video vigilancia en sitios visibles.

AVANCES SOFTWARE S.A.S, cuenta con un sistema de video vigilancia por medio de cámaras fijas, instaladas en sitios estratégicos en el interior de sus oficinas e instalaciones. La información recolectada solo se utilizará con fines de seguridad de los empleados, personas naturales, bienes y activos que en ella se contengan. Dicha información podrá ser utilizada como prueba en cualquier momento que sea requerida, ante cualquier autoridad, organización oficial y privada que lo solicite.

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

Los titulares de los datos personales que estén siendo recolectados, almacenados, utilizados, puestos en circulación por AVANCES SOFTWARE S.A.S, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.

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

➤ **ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES Y CONSULTAS:**

¿En qué consiste el trámite?

El Titular o sus causahabientes, podrán solicitar a AVANCES SOFTWARE S.A.S, a través de los medios indicados más adelante:

1. Información sobre los datos personales del titular que son objeto de tratamiento.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a AVANCES SOFTWARE S.A.S para el tratamiento de sus datos personales.
3. Información respecto del uso que se le ha dado por AVANCES SOFTWARE S.A.S a sus datos personales.

MEDIOS HABILITADOS PARA LA PRESENTACIÓN DE PETICIONES Y CONSULTAS:

AVANCES SOFTWARE S.A.S ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones y consultas, todos los cuales permiten conservar prueba de las mismas:

1. Portal Web MI PQR: www.avances.mipqr.com
2. Comunicación dirigida a Avances Software S.A.S en la Carrera 27 No. 36 – 14 Oficina 322 Edificio Suramericana, Bucaramanga, Santander.
3. Solicitud presentada al correo electrónico: contacto@avances.com.co

Atención y respuesta por parte de AVANCES SOFTWARE S.A.S:

Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

➤ **ATENCIÓN Y RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS:**

¿En qué consiste el trámite?

El Titular o sus causahabientes, podrán solicitar a AVANCES SOFTWARE S.A.S, a través de una queja o reclamo presentado mediante los canales indicados más adelante:

1. La corrección o actualización de la información.

2. La supresión de sus datos personales o la revocatoria de la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos.
3. Que se subsane o corrija el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales.

La solicitud deberá contener la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección y datos de contacto del solicitante, y deberá acompañarse de los documentos que se quiera hacer valer.

MEDIOS HABILITADOS PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS:

LA EMPRESA ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de quejas y reclamos, todos los cuales permiten conservar prueba de su presentación:

1. Portal Web MI PQR: www.avances.mipqr.com
2. Comunicación dirigida a Avances Software S.A.S en la Carrera 27 No. 36 – 14 Oficina 322 Edificio Suramericana, Bucaramanga, Santander.
3. Solicitud presentada al correo electrónico: contacto@avances.com.co

Atención y respuesta por parte de AVANCES SOFTWARE S.A.S:

Si la queja o reclamo se presentan incompletos, AVANCES SOFTWARE S.A.S deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o reclamo 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 de la queja o reclamo.

El término máximo para atender la queja o el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la queja o el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su la queja o reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

10. TRANSMISIÓN Y REVELACIÓN DE DATOS PERSONALES:

La información que reúna las condiciones establecidas en la ley de protección de datos personales, podrá suministrarse a las siguientes personas:

1. A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales;
2. A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
3. A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

11. LEGISLACIÓN APLICABLE:

El presente manual de la política de protección de datos ha sido elaborado en concordancia con lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los datos personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, Ley 1273 de 2009, Ley 1266 de 2008, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1727 de 2009 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

12. VIGENCIA:

AVANCES SOFTWARE S.A.S, se reserva el derecho de modificar este manual en cualquier momento; cualquier modificación será informada y publicada oportunamente en la página web www.avances.com.co

Este manual ha sido aprobado el 17 de noviembre de 2020, fecha a partir de la cual entra en vigencia.