

REGLAMENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES

TABLA DE CONTENIDO

1. GLOSARIO	2
2. PRINCIPIOS QUE OBSERVA QVO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	3
3. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS	4
4. DEBERES DE QVO CUANDO ACTÚE COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS	5
5. DEBERES DE QVO CUANDO ACTÚE COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO	6
6. QUIÉNES PUEDEN ACCEDER A LA INFORMACIÓN DEL TITULAR	7
7. PROCEDIMIENTO Y CANALES EXISTENTES PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES, CONSULTAS Y RECLAMOS	7
7.1 Procedimiento Para la Atención de Solicitudes y Consultas relacionadas con el Tratamiento de Datos Personales	7
7.2 Procedimiento Para la Atención de Reclamos relacionados con el Tratamiento de Datos Personales	8
7.3 Área Responsable de la Atención de Solicitudes, Consultas y Reclamos	9
8. TRATAMIENTO DE LOS DATOS Y FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS	9
8.1 Tratamiento de Datos Personales de los Clientes, proveedores, empleados QVO.	9
9. VIGENCIA DE LA POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES	10

EL TITULAR AL DILIGENCIAR LOS FORMATOS ESTABLECIDOS POR QVO O INGRESAR SUS DATOS PERSONALES EN MEDIOS ELECTRONICOS, ESTA ACEPTANDO EXPRESAMENTE LA PRESENTE POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS. EN CASO DE DUDA SOBRE SU VIGENCIA O TERMINOS PODRÁ PONERSE EN CONTACTO CON QVO AL E-MAIL: suasesor@qvo.com.co

“La presente Política, publicada en la página web de QVO ["www.qvo.com.co"](http://www.qvo.com.co) principios y parámetros que se aplican en QVO, para el Tratamiento de Datos Personales de los Titulares de los mismos, tales como clientes, proveedores y empleados; la presente política se redacta en concordancia con la normatividad aplicable en materia de protección de datos (Ley 1581 del 17 de octubre de 2012 y el Decreto 1377 de 2013).”

1. GLOSARIO

Para efectos de la presente Política, se entiende por:

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales. El consentimiento puede otorgarse por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir que otorgó la autorización;

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento (ej. Base de Datos de clientes, entre otras).

Causahabiente: Persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero). **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Dato Público: Dato que no sea semiprivado, privado o sensible, de conocimiento de varias personas, que puede ser tratado por cualquier persona, sin necesidad de autorización para ello. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en el registro civil de las personas (p.ej. si se es soltero o casado, hombre o mujer) aquellos contenidos en documentos públicos (p.ej. contenidos en Escrituras Públicas), en registros públicos (p.ej. el registro de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría), en gacetas y boletines oficiales y en sentencias judiciales ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva y aquella información que haya sido de dominio público y/o aquella sobre la cual el titular de la información no haya tomado las medidas para tenerla como reservada.

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

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.

Habeas Data: Derecho de cualquier persona a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

Ley de Protección de Datos Personales: Es la Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales) y sus Decretos Reglamentarios o las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan, en adelante "Ley de Protección de Datos".

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

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

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

2. PRINCIPIOS QUE OBSERVA QVO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. **Legalidad:** El Tratamiento debe sujetarse a lo establecido en la Ley.
2. **Finalidad:** La finalidad del Tratamiento debe ser legítima, e informada al titular.
3. **Debido cuidado:** Los datos personales son un activo crítico para el negocio de QVO y deben ser recolectados, manipulados y protegidos con el debido cuidado.
4. **Límite razonable:** Se limitará el almacenamiento y procesamiento de datos personales a lo que es esencialmente necesario para cumplir los propósitos previamente especificados de la relación de negocios, así como el cumplimiento de los fines autorizados por el Titular.
5. **Libertad:** El dato puede ser tratado sólo con el consentimiento previo, expreso e informado del titular o por mandato legal o judicial.

6. Veracidad o calidad: La información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
7. Transparencia: Debe garantizarse el derecho del titular a obtener información sobre sus datos en cualquier momento y sin restricciones.
8. Acceso y circulación restringida: El Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular o por las personas previstas en la Ley.
9. Seguridad: La información debe manejarse con las medidas necesarias para otorgar seguridad a los registros y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
10. Confidencialidad: Los datos personales que no tengan la naturaleza de públicos son reservados y sólo se pueden suministrar en los términos de la Ley.
11. Incorporación sistemática: Los principios de Protección de Datos Personal se implementarán en todos los procesos y procedimientos del negocio.

3. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

El Titular de los Datos Personales tiene derecho a:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento o así lo establezcan las normas aplicables.
3. Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley de Protección de Datos o aquellas que la modifiquen, adicionen o complementen.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando: (i) En el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, siempre que la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas

contrarias al ordenamiento; y/o (ii) Así lo solicite voluntariamente, salvo que exista obligación legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la base de datos.

6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

4. DEBERES DE QVO CUANDO ACTÚE COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Cuando QVO actúe como responsable del Tratamiento, velará por el cumplimiento de:

1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
2. Solicitar la Autorización al Titular informándole:
 - El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
 - Los derechos que le asisten como Titular.
 - La identificación de los responsables del tratamiento.
3. Conservar copia de la Autorización otorgada por el Titular; teniendo en cuenta que la autorización otorgada por los clientes, proveedores y empleados con que se cuenta a partir de la fecha de promulgación de este reglamento hacia atrás se entenderá otorgada mediante los medios por los cuales se difundió la información. Si no solicita su aclaración, modificación o aclaración mediante dichos canales de información.
4. Entregar copia de la Autorización cuando el Titular o quien esté autorizado, la solicite.
5. Informar al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten con ocasión de su Autorización.
6. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
7. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
8. Actualizar la información de acuerdo a lo solicitado por el titular.
9. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.

10. Suministrar al Encargado del Tratamiento, únicamente Datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.
11. Exigir al Encargado del Tratamiento el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
12. Tramitar las consultas y reclamos formulados.
13. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
14. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
15. 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.
16. Cumplir las instrucciones y requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

5. DEBERES DE QVO CUANDO ACTÚE COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

Cuando QVO actúe como Encargado del Tratamiento, velará por el cumplimiento de:

1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
3. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
4. Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
5. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares.
6. Contar, con un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento la Ley de Protección de Datos y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
7. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
8. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

9. 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.
10. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

6. QUIÉNES PUEDEN ACCEDER A LA INFORMACIÓN DEL TITULAR

QVO entregará la información sobre los Datos del Titular a las siguientes personas, siempre que acrediten su calidad:

1. Los Titulares, sus causahabientes, sus representantes legales o apoderados.
2. Las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
3. Los terceros autorizados por el Titular o por la Ley.
4. Quien haya estipulado a favor o para el Titular.

7. PROCEDIMIENTO Y CANALES EXISTENTES PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES, CONSULTAS Y RECLAMOS

7.1 Procedimiento Para la Atención de Solicitudes y Consultas relacionadas con el Tratamiento de Datos Personales

Mediante este procedimiento el Titular o quien esté autorizado podrá formular solicitudes y consultas para:

1. Conocer la información personal del Titular que repose en QVO.
2. Solicitar copia de la autorización otorgada por el Titular a QVO para tratar sus Datos Personales.

Estas consultas se podrán realizar de forma gratuita al menos una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

El procedimiento para la atención de las consultas sobre los datos personales del Titular es el siguiente:

1. El Titular o quien esté autorizado para ello, podrá formular consultas a QVO sobre la información personal del Titular a través del correo electrónico suasesor@qvo.com.co

2. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.
3. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro del término antes indicado, QVO lo informará al interesado, expresando los motivos y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Los términos antes mencionados pueden variar en caso que se emitan leyes o reglamentos que establezcan términos inferiores, de acuerdo con la naturaleza el Dato Personal.

7.2 Procedimiento Para la Atención de Reclamos relacionados con el Tratamiento de Datos Personales

Mediante este procedimiento el Titular o quien esté autorizado podrá formular reclamaciones para:

1. Actualizar, modificar, rectificar o suprimir los datos del Titular.
2. Revocar la Autorización del Titular para el Tratamiento de Datos Presentar un reclamo cuando considere que existe un presunto incumplimiento de los deberes de QVO relacionado con el Tratamiento de Datos Personales, de acuerdo con lo previsto en estas Políticas o en la Ley de Protección de Datos Personales y las normas que la complementen o modifiquen.

El Titular podrá revocar la autorización y solicitar la supresión de sus datos cuando: (i) no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, siempre y cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias al ordenamiento y (ii) en virtud de la solicitud libre y voluntaria del Titular del dato, cuando no exista una obligación legal o contractual que imponga al Titular el deber de permanecer en la base de datos.

Lo anterior, sin perjuicio de las normas que QVO debe cumplir en materia de retención documental. En consecuencia, QVO suprimirá los datos o suspenderá su uso cuando a ello haya lugar, respetando las normas sobre conservación documental que le son aplicables

El procedimiento para la atención de los reclamos sobre los datos personales del Titular es el siguiente:

1. El Titular o quien esté autorizado para ello, podrán formular reclamos a QVO cuando: (i) Considere que la información del Titular contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, (ii) Advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos, o (iii) Revoque la autorización para el Tratamiento del Titular.

El interesado (El Titular o quien esté autorizado para ello) podrá formular el reclamo a través de los canales mencionados.

2. El reclamo del interesado debe contener: la identificación del Titular (nombres y apellidos, tipo y número de documento de identidad, dirección y teléfono de contacto y el e-mail (opcional)), la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo los documentos que soporten su reclamación. En caso de no contar con la anterior información, se entenderá que el reclamo no se encuentra completo.
3. Si el reclamo está incompleto, QVO solicitará al interesado subsanar las fallas o remitir la información o documentación que se requiera dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo en QVO. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
4. QVO atenderá el reclamo en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo en QVO.
5. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, el (las) área(s) responsables de dar respuesta al interior de QVO, informará(n) al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

7.3 Área Responsable de la Atención de Solicitudes, Consultas y Reclamos

Las áreas: Administrativa y financiera de QVO son las encargadas de recibir las peticiones, consultas y reclamos del Titular relacionados con sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el Dato Personal y revocar la Autorización. Así mismo velarán por la oportuna y adecuada respuesta que emita cada una de las áreas de QVO a las solicitudes, consultas y reclamos de los Titulares de los Dato a través del correo electrónico: suasesor@qvo.com.co

8. TRATAMIENTO DE LOS DATOS Y FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

8.1 Tratamiento de Datos Personales de los Clientes, proveedores, empleados QVO

QVO, tratarán los datos de sus clientes, proveedores y empleados como Titulares de Datos Personales para realizar operaciones sobre los mismos, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia o transmisión, informando los derechos que les asisten, en especial, conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de los datos. Estos datos se usarán con el propósito de desarrollar, tramitar y gestionar ofrecimientos de productos y servicios que tienen que ver con el objeto social y/o negocios de la misma. Los datos personales se conservarán, manejarán y transmitirán con las medidas de seguridad que emplea QVO. Para impedir su adulteración,



pérdida, consulta o acceso no autorizado y fraudulento conforme al reglamento y/o política para el tratamiento de datos personales de los titulares de la información.

Dicho tratamiento puede ser realizado por los representantes o empleados de QVO o con quienes celebre contratos de transferencia o transmisión de datos; intermediarios, operadores y prestadores necesarios para el cumplimiento de los contratos; y, Encargados ubicados dentro y fuera del territorio nacional.

Para el tratamiento de Datos Sensibles y de datos de niños(as) y adolescentes, QVO solicitará al Titular su autorización explícita para ello, indicando al Titular el carácter facultativo de las preguntas sobre estos datos.

9. VIGENCIA DE LA POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES

La presente Política se encuentra a disposición de los Titulares de los Datos a partir del 1 de Abril de 2017 Pero podrá ser modificada, en cuyo caso se comunicará lo pertinente a los titulares a través de la página web www.qvo.com.co o de cualquier otro mecanismo eficiente.