

	Sistema Integrado de Gestión – Formato	ARK-RH-F-5
	<b>Manual de Políticas para el Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	Versión: 1.0 Fecha: 2021-05-27
	<i>Este documento está protegido por las leyes que sobre derechos de autor que aplican en Colombia. Se prohíbe su utilización, copia o reproducción externa. Documento propiedad de ArkNova S.A.S.</i>	Página 1 de 14

**Documento confidencial**

## CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

**ARTÍCULO 1.- LEGISLACIÓN APLICABLE.** El presente manual ha sido elaborado con base en las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 en desarrollo de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política.

**ARTICULO 2.- AMBITO DE APLICACIÓN.** Este manual se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recolecte, almacene, maneje y use **ARKNOVA**, en desarrollo de su objeto social.

**ARTÍCULO 3.- BASES DE DATOS.** Las políticas y procedimientos contenidos en el presente manual aplican a las bases de datos que maneja la Corporación cuyo período de vigencia se prolongará por todo el tiempo en el que **ARKNOVA** desarrolle su objeto social.

**ARTÍCULO 4.- OBJETO.** El presente manual tiene como propósito garantizar el cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que señala los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, entre ellos el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial el procedimiento para la atención de consultas y reclamos de los datos recolectados, así como el manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que obtiene **ARKNOVA** derivado de su gestión.

**ARTÍCULO 5.- DEFINICIONES.** Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente manual y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 se tendrán las definiciones allí consignadas para el legislador y que a continuación se transcriben:

- a. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- b. **Aviso de privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el Responsable que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En el Aviso de Privacidad se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- c. **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

	Sistema Integrado de Gestión – Formato	ARK-RH-F-5
	<b>Manual de Políticas para el Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	Versión: 1.0 Fecha: 2021-05-27
	<i>Este documento está protegido por las leyes que sobre derechos de autor que aplican en Colombia. Se prohíbe su utilización, copia o reproducción externa. Documento propiedad de ArkNova S.A.S.</i>  <b>Documento confidencial</b>	Página 2 de 14

- d. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- e. **Dato público:** Es el dato calificado como tal, según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales.
- f. **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- g. **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles 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.
- h. **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;
- i. **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;
- j. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- k. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.
- l. **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.
- m. **Ley de Protección de Datos:** Es la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios o las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan.
- n. **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

	Sistema Integrado de Gestión – Formato	ARK-RH-F-5
	<b>Manual de Políticas para el Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	Versión: 1.0 Fecha: 2021-05-27
	<p><i>Este documento está protegido por las leyes que sobre derechos de autor que aplican en Colombia. Se prohíbe su utilización, copia o reproducción externa. Documento propiedad de ArkNova S.A.S.</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Documento confidencial</b></p>	Página 3 de 14

- o. **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- p. **Oficial de Protección de Datos:** Es la persona dentro de **ARKNOVA**, que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales.

**ARTÍCULO 6.- PRINCIPIOS.** ARKNOVA acoge, respeta y aplicará todos y cada uno de los principios establecidos para la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio de datos personales:

- a. **Principio de legalidad:** En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales, se dará aplicación a las disposiciones vigentes y aplicables que rigen el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales conexos.
- b. **Principio de libertad:** El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales sólo puede llevarse a cabo 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, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.
- c. **Principio de finalidad:** El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean acopiados y recogidos por ARKNOVA, estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima, la cual debe serle informada al respectivo Titular de los datos personales.
- d. **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- e. **Principio de transparencia:** En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de ARKNOVA, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o Titularidad.
- f. **Principio de acceso y circulación restringida:** 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.
- g. **Principio de seguridad:** Los datos personales e información usada, capturada, recolectada y sujeta a tratamiento por ARKNOVA, será objeto de protección en la medida en que los

	Sistema Integrado de Gestión – Formato	ARK-RH-F-5
	<b>Manual de Políticas para el Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	Versión: 1.0 Fecha: 2021-05-27
	<i>Este documento está protegido por las leyes que sobre derechos de autor que aplican en Colombia. Se prohíbe su utilización, copia o reproducción externa. Documento propiedad de ArkNova S.A.S.</i>  <p style="text-align: center;"><b>Documento confidencial</b></p>	Página 4 de 14

recursos técnicos y estándares mínimos así lo permitan, a través de la adopción de medidas tecnológicas de protección, protocolos, y todo tipo de medidas administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros y repositorios electrónicos evitando su adulteración, modificación, pérdida, consulta, y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado.

- h. Principio de confidencialidad:** Todas y cada una de las personas que administran, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en Bases o Bancos de Datos, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelarla a terceros, todas las informaciones personales, comerciales, contables, técnicas, comerciales o de cualquier otro tipo suministradas en la ejecución y ejercicio de sus funciones. Todas las personas que trabajen actualmente o sean vinculadas a futuro para tal efecto, en la administración y manejo de bases de datos, deberán suscribir un documento adicional al contrato laboral o de prestación de servicios o un otrosí para efectos de asegurar tal compromiso. Esta obligación persiste y se mantiene inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

**ARTÍCULO 7.- CONTENIDO.** En las bases de datos de **ARKNOVA**, se almacenará información general del titular, tal como: nombre completo, número y tipo de identificación, género y datos de contacto (correo electrónico, dirección física, teléfono fijo y móvil), y datos transaccionales. En las bases de datos de empleados, proveedores y demás contrapartes, se incluirá información adicional sobre la historia laboral y académica, datos sensibles requeridos por la naturaleza de la relación laboral o contractual tales como fotografía, información sociodemográfica, datos biométricos, datos de salud, datos de menores de edad y los demás que **ARKNOVA** considere necesarios para el desarrollo de su objeto social, siempre y cuando su recolección, almacenamiento y uso cuenten con la previa autorización del titular, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012.

**ARTÍCULO 8.- RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA APLICACIONES MÓVILES.** ARKNOVA podrá solicitar información para el correcto funcionamiento de las aplicaciones móviles desarrolladas, estas aplicaciones requieren el uso del micrófono del dispositivo, acceso a notificaciones push y almacenamiento.

Las aplicaciones desarrolladas por ARKNOVA no recolectan ni mantienen información confidencial ni personal como pueden ser el ID del teléfono, contactos, contraseñas, ni

	Sistema Integrado de Gestión – Formato	ARK-RH-F-5
	<b>Manual de Políticas para el Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	Versión: 1.0 Fecha: 2021-05-27
	<i>Este documento está protegido por las leyes que sobre derechos de autor que aplican en Colombia. Se prohíbe su utilización, copia o reproducción externa. Documento propiedad de ArkNova S.A.S.</i>  <b>Documento confidencial</b>	Página 5 de 14

ubicación, entre otras. ARKNOVA no tiene las facultades de distribuir datos personales de los usuarios que hacen uso de sus aplicaciones.

ARKNOVA en ningún momento solicitará información catalogada como sensible tal como la relacionada con la orientación política, religiosa, sexual o filosófica, el origen racial o étnico, la pertenencia o participación a sindicatos u organizaciones sociales o de derechos humanos datos relativos a la salud o información financiera.

**ARTÍCULO 9.- TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y SU FINALIDAD.** El tratamiento para los datos personales de usuarios, proveedores, contratistas, empleados y exempleados estará enmarcado en el orden legal y en virtud de la condición de **ARKNOVA**, como empresa privada y serán todos los necesarios para el cumplimiento de las obligaciones de ley. Los datos personales de clientes finales, usuarios, proveedores, contratistas, empleados y exempleados que en adelante se recojan o que se encuentren en nuestras bases de datos serán tratados con las siguientes finalidades:

- a. Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y pos contractual con **ARKNOVA**, respecto de cualquiera de los productos y servicios ofrecidos por ella que haya o no adquirido o, respecto de cualquier relación contractual subyacente que tenga con ella, así como dar cumplimiento a la ley colombiana o extranjera y las órdenes de autoridades judiciales o administrativas.
- b. Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), realizar análisis de riesgo, efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios de la empresa, así como sus aliados comerciales; la estructuración de ofertas comerciales y la remisión de información comercial sobre productos y/o servicios a través de los canales o medios que **ARKNOVA**, establezca para tal fin.
- c. Suministrar información de contacto y documentos pertinentes a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual la empresa posea un vínculo contractual de cualquier índole.
- d. Dar a conocer, transferir y/o transmitir mis datos personales dentro y fuera del país, a terceros a consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera, o para implementar servicios de computación en la nube.
- e. Realizar a través de cualquier medio en forma directa o a través de terceros, programación y prestación de servicios, venta, compra, facturación, gestión de cartera, seguimiento al desempeño del producto, recaudo, inteligencia de negocios, actividades de mercadeo, promoción o publicidad, mejoramiento del servicio, seguimiento al recaudo, verificación, consulta y control, habilitación de medios de pago así como

	Sistema Integrado de Gestión – Formato	ARK-RH-F-5
	<b>Manual de Políticas para el Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	Versión: 1.0 Fecha: 2021-05-27
	<i>Este documento está protegido por las leyes que sobre derechos de autor que aplican en Colombia. Se prohíbe su utilización, copia o reproducción externa. Documento propiedad de ArkNova S.A.S.</i>  <b>Documento confidencial</b>	Página 6 de 14

cualquier otra relacionada con nuestros productos y servicios actuales y futuros, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y del objeto social de la empresa.

- f. Para el envío y recepción de mercancías o material publicitario de acuerdo a los requerimientos de las funciones demandadas y sostenibilidad de los negocios de la compañía.
- g. Controlar y prevenir el fraude en cualquiera de sus modalidades y la adopción de medidas tendientes a la prevención y control de lavado de activos, financiación del terrorismo, proliferación de armas de destrucción masiva o corrupción que resulten aplicables.
- h. La información de los ex empleados se almacena con fines de conservación documental y archivo de información relacionada con aspectos de seguridad social, pensional y de historia laboral, durante el término establecido en la ley laboral.

**ARTÍCULO 10.- TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES.** En virtud del Decreto 1074 del 2015, se informa a todos los Titulares que por tratarse de datos sensibles, no se está obligado a autorizar su tratamiento. Para el caso de datos personales sensibles, se podrá hacer uso y tratamiento de ellos cuando:

- a. 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
- b. 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.
- c. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- d. 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.

**ARTÍCULO 11.- TRATAMIENTO DE DATOS DE 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:

- a. Que respondan y respeten el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b. 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

	Sistema Integrado de Gestión – Formato	ARK-RH-F-5
	<b>Manual de Políticas para el Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	Versión: 1.0 Fecha: 2021-05-27
	<i>Este documento está protegido por las leyes que sobre derechos de autor que aplican en Colombia. Se prohíbe su utilización, copia o reproducción externa. Documento propiedad de ArkNova S.A.S.</i>	Página 7 de 14

*Documento confidencial*

que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

## CAPÍTULO II AUTORIZACIÓN

**ARTÍCULO 12.- AUTORIZACIÓN.** La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de **ARKNOVA** requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. **ARKNOVA** 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.

**ARTÍCULO 13.- FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN.** La autorización puede constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. La autorización será emitida por **ARKNOVA** y será puesto a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2012.

Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, como que tiene la opción de conocer cualquier alternación a los mismos y el uso específico que de ellos se ha 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. La autorización es una declaración que informa al titular de los datos personales:

- a. Quién recopila (responsable o encargado).
- b. Qué recopila (datos que se recaban).
- c. Para qué recoge los datos (las finalidades del tratamiento).
- d. Cómo ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados.
- e. Si se recopilan datos sensibles.

**ARTÍCULO 14.- PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN.** **ARKNOVA** adoptará las medidas necesarias para mantener registros de cuándo y cómo obtuvieron autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

	Sistema Integrado de Gestión – Formato	ARK-RH-F-5
	<b>Manual de Políticas para el Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	Versión: 1.0 Fecha: 2021-05-27
	<i>Este documento está protegido por las leyes que sobre derechos de autor que aplican en Colombia. Se prohíbe su utilización, copia o reproducción externa. Documento propiedad de ArkNova S.A.S.</i>  <p style="text-align: center;"><b>Documento confidencial</b></p>	Página 8 de 14

**ARTÍCULO 15.- AVISO DE PRIVACIDAD:** El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

**ARTÍCULO 16.- CONTENIDO MÍNIMO DEL AVISO DE PRIVACIDAD.** El Aviso de Privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

- a. La identidad, domicilio y datos de contacto del Responsable del Tratamiento;
- b. El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo, y
- c. Los mecanismos generales dispuestos por el Responsable para que el Titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella. En todos los casos, debe informar al titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.

**ARTÍCULO 17.- AVISO DE PRIVACIDAD Y LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.** ARKNOVA conservará el modelo del aviso de privacidad que se transmitió a los Titulares mientras se lleve a cabo tratamiento de datos personales y perduren las obligaciones que de éste deriven. Para el almacenamiento del modelo ARKNOVA podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología.

### CAPITULO III DERECHOS Y DEBERES

**ARTÍCULO 18.- 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 ARKNOVA, en su condición de responsable del tratamiento.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a ARKNOVA, en su condición de Responsable del Tratamiento.
- c. Ser informado por ARKNOVA previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.

	Sistema Integrado de Gestión – Formato	ARK-RH-F-5
	<b>Manual de Políticas para el Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	Versión: 1.0 Fecha: 2021-05-27
	<i>Este documento está protegido por las leyes que sobre derechos de autor que aplican en Colombia. Se prohíbe su utilización, copia o reproducción externa. Documento propiedad de ArkNova S.A.S.</i>  <b>Documento confidencial</b>	Página 9 de 14

- 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 constitucionales y legales.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

**ARTÍCULO 19.- DEBERES DE ARKNOVA EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.** ARKNOVA 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 ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, **ARKNOVA** se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con en el tratamiento de datos personales:

- 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 los 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.

	Sistema Integrado de Gestión – Formato	ARK-RH-F-5
	<b>Manual de Políticas para el Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	Versión: 1.0 Fecha: 2021-05-27
	<i>Este documento está protegido por las leyes que sobre derechos de autor que aplican en Colombia. Se prohíbe su utilización, copia o reproducción externa. Documento propiedad de ArkNova S.A.S.</i>  <p style="text-align: center;"><b>Documento confidencial</b></p>	Página 10 de 14

## CAPÍTULO IV PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN

**ARTÍCULO 20.- 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 personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, **ARKNOVA** debe garantizar al titular su derecho de acceso en tres vías:

- a. La primera implica que el titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.
- b. La segunda, que el titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.
- c. La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de **ARKNOVA** de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

**PARÁGRAFO.** **ARKNOVA** garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular o personalidad de su representante, se ponga a disposición de éste, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite de plazo y deberá permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos.

**ARTÍCULO 21.- CONSULTAS.** De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, **ARKNOVA** garantizará el derecho de consulta, suministrando a estos, (titulares), toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales **ARKNOVA** garantiza:

- a. Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- b. Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad.
- c. Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación. 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) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible

	Sistema Integrado de Gestión – Formato	ARK-RH-F-5
	<b>Manual de Políticas para el Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	Versión: 1.0 Fecha: 2021-05-27
	<i>Este documento está protegido por las leyes que sobre derechos de autor que aplican en Colombia. Se prohíbe su utilización, copia o reproducción externa. Documento propiedad de ArkNova S.A.S.</i>  <p style="text-align: center;"><b>Documento confidencial</b></p>	Página 11 de 14

atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 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.

**ARTÍCULO 22.- 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:

- a. 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 quiera 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 **ARKNOVA** recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra él, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- b. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene **ARKNOVA** 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. 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 informará al interesado antes del 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.

**ARTÍCULO 23.- IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS.** En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar a **ARKNOVA** la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad.

Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por:

	Sistema Integrado de Gestión – Formato	ARK-RH-F-5
	<b>Manual de Políticas para el Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	Versión: 1.0 Fecha: 2021-05-27
	<i>Este documento está protegido por las leyes que sobre derechos de autor que aplican en Colombia. Se prohíbe su utilización, copia o reproducción externa. Documento propiedad de ArkNova S.A.S.</i>  <p style="text-align: center;"><b>Documento confidencial</b></p>	Página 12 de 14

- a. El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- b. Su representante, previa acreditación de la representación.
- c. 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 debe ser presentada a través de los medios habilitados por **ARKNOVA** señalados en el aviso de privacidad y contener, como mínimo, la siguiente información:
  - El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta
  - Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
  - La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
  - En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

**PARÁGRAFO 1. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS.** **ARKNOVA** tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a. 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. **ARKNOVA** 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.
- b. **ARKNOVA** 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.
- c. **ARKNOVA** 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 **ARKNOVA** 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.

**PARÁGRAFO 2.- SUPRESIÓN DE DATOS.** El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a **ARKNOVA** la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

	Sistema Integrado de Gestión – Formato	ARK-RH-F-5
	<b>Manual de Políticas para el Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	Versión: 1.0 Fecha: 2021-05-27
	<i>Este documento está protegido por las leyes que sobre derechos de autor que aplican en Colombia. Se prohíbe su utilización, copia o reproducción externa. Documento propiedad de ArkNova S.A.S.</i>  <b>Documento confidencial</b>	Página 13 de 14

- 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 recolectados.
- c. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados. Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por **ARKNOVA**. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:
  - La solicitud de supresión de la información no procederán 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, **ARKNOVA** debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

**ARTÍCULO 24.- 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, **ARKNOVA** deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

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 **ARKNOVA** 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 tratamientos 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 **ARKNOVA**, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál

	Sistema Integrado de Gestión – Formato	ARK-RH-F-5
	<b>Manual de Políticas para el Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	Versión: 1.0 Fecha: 2021-05-27
	<i>Este documento está protegido por las leyes que sobre derechos de autor que aplican en Colombia. Se prohíbe su utilización, copia o reproducción externa. Documento propiedad de ArkNova S.A.S.</i>  <p style="text-align: center;"><b>Documento confidencial</b></p>	Página 14 de 14

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 mecanismos o procedimientos que **ARKNOVA** 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.

## CAPITULO V SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

**ARTÍCULO 25.- MEDIDAS DE SEGURIDAD.** En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, **ARKNOVA** adoptara 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.

**ARTÍCULO 26.- IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD.** **ARKNOVA** mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

## CAPÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES

**ARTÍCULO 27.- MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON ARKNOVA.** **ARKNOVA** establece el correo [datospersonales@arknova.co](mailto:datospersonales@arknova.co) para recibir las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012. A nivel interno se han establecido procedimientos para la oportuna y eficaz atención de las consultas y reclamos teniendo en cuenta los responsables de las diferentes bases de datos y nuestra estructura administrativa interna.

**ARTÍCULO 28.- VIGENCIA.** El presente manual regirá durante el tiempo necesario y razonable para cumplir las finalidades del tratamiento conforme a la regulación legal existente.