

## **1. Objetivo**

Establecer las directrices generales definidas por COGUASIMALES SERVICE S.A.S. para la protección y tratamiento de datos personales al interior de la empresa.

## **2. Alcance**

La presente política aplica para todos los colaboradores de COGUASIMALES SERVICE S.A.S, los aspirantes a ser contratados por la misma, extrabajadores, representantes, agencias y a todas las sedes y sucursales a nivel nacional que tengan cualquier actividad relacionada con el tratamiento de datos; incluye la información de datos personales y de información financiera, comercial, de servicios de clientes, colaboradores, proveedores, contratistas, aliados estratégicos, vinculados y socios.

## **3. Normativa aplicable**

- Decreto Único 1074 de 2015
- Circular Externa 005 de 2017
- Circular Externa 008 de 2017
- Ley 1266 de 2008
- Ley 1581 del 2012
- Decreto 1377 de 2013
- Constitución Política de Colombia – Art. 15,20.
- Guía de la Superintendencia de Industria y Comercio para la implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada (Accountability).
- Y otras normas aplicables en la matriz de requisitos legales

## **4. Desarrollo**

A través de este documento se dan a conocer las directrices de COGUASIMALES SERVICE S.A.S. para garantizar el adecuado cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012, reglamentado por el Decreto 1377 de 2013 en relación con el tratamiento de datos personales y lo prescrito por la Ley 1266 de 2008 en relación con el tratamiento de información financiera, crediticia, comercial y de servicios a través de la cual se desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

### **4.1 RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**

COGUASIMALES SERVICE S.A.S., teniendo en cuenta su condición de Responsable del Tratamiento de Datos, define las siguientes políticas en donde se establecen los aspectos relacionados con la autorización del Titular de la información para el tratamiento de sus datos personales, las políticas de Tratamiento de los Responsables y Encargados, el ejercicio de los derechos de los Titulares de información, las transferencias de datos personales y la responsabilidad demostrada frente al tratamiento de datos personales. La presente Política de tratamiento de Datos personales aplicará para COGUASIMALES SERVICE S.A.S. en todas sus sedes a nivel nacional.

Esta política incluye el adecuado manejo de los datos personales que son objeto de tratamiento, atención, consultas y reclamos por parte de COGUASIMALES SERVICE S.A.S. Constituye una obligación legal de la empresa y un compromiso que busca elevar los estándares de atención para satisfacer las necesidades de los clientes y de los demás grupos de interés.

Nombre: COGUASIMALES SERVICE S.A.S.  
Nit: 900.469.704-5  
Domicilio: Cúcuta (Norte de Santander)  
Dirección: Calle 10 # 0-106 Local 5 Centro  
Correo electrónico: [servicioalcliente@coguasimales.com](mailto:servicioalcliente@coguasimales.com)  
Teléfono: +57 350 211 8961 – 60 (7) 5 89 2820  
Página Web: [www.coguasimales.com](http://www.coguasimales.com)

#### 4.2 PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS

COGUASIMALES SERVICE S.A.S. está comprometida con la implementación de mecanismos que garanticen el manejo de la información tanto personal, como financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, a través de la aplicación de los siguientes principios:

- **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** el tratamiento al que se refiere la normativa precitada es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de finalidad:** el tratamiento de todos los datos personales que sean capturados en el desarrollo del ejercicio de las funciones administrativas que tiene la empresa debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular con el propósito que éstos conozcan las actividades que desarrollará la empresa con los datos personales que está entregando.
- **Principio de libertad:** El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular, quien debe ser informado sobre el tratamiento que se les dará a sus datos personales. Ni los datos personales, ni la información financiera, crediticia, comercial y de servicios 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 pues de lo contrario pueden llevar a inducir a errores en la ejecución de tratamiento para el cual fueron capturados. 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 se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales y de la información financiera, crediticia, comercial y de servicios, 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; Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable, para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley.

- **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad de 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 y de información financiera, crediticia, comercial y de servicios están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda, para el desarrollo de las actividades autorizadas en las presentes políticas y en los términos de la ley.

#### 4.3 AUTORIZACIÓN DEL TITULAR PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

La empresa COGUASIMALES SERVICE S.A.S requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del Titular de la información para el tratamiento de esta, excepto en los casos expresamente autorizados en la ley. Dicha autorización será otorgada por el Titular quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente, según las condiciones indicadas por la empresa o los causahabientes, acudientes, representantes o apoderados del Titular, quienes deberán acreditar tal calidad, representación o apoderamiento.

La empresa obtendrá la autorización mediante diferentes medios, entre ellos el correo electrónico, página web, telefónicamente, por aplicaciones móviles de comunicación, medio digital o en general por cualquier medio lícito que permita evidenciar que se divulgó la Política de Tratamiento de Información y que el Titular autoriza el tratamiento de sus datos.

El presente documento podrá ser divulgado a asociados, clientes, usuarios, beneficiarios, colaboradores, contratistas y proveedores, a través de mecanismos web, de forma física, de forma digital o de cualquier otro mecanismo que considere pertinente COGUASIMALES SERVICE S.A.S.

La empresa COGUASIMALES SERVICE S.A.S podrá entregar la información de los Titulares de los Datos a:

- ✓ A los Titulares de los datos, sus herederos o representantes en cualquier momento y a través de cualquier medio, cuando así lo soliciten a la EMPRESA, siempre que acrediten en debida forma la calidad en la que actúan.
- ✓ A las entidades judiciales o administrativas en ejercicio de sus funciones que eleven algún requerimiento a la EMPRESA, para que le sea entregada la información.
- ✓ A los terceros que sean autorizados por alguna ley de la República de Colombia.
- ✓ A los terceros a los que el Titular de los Datos autorice expresamente para entregar la información y cuya autorización sea entregada a la EMPRESA.

La autorización del Titular no será necesaria en los siguientes casos:

- ✓ Datos de naturaleza pública.
- ✓ Casos de urgencia médica o sanitaria.
- ✓ Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.
- ✓ Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- ✓ Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

El Titular de la información podrá, en cualquier momento, revocar la autorización otorgada a la EMPRESA para el tratamiento de sus datos o solicitar la supresión de estos, siempre y cuando, no lo impida una disposición legal o contractual.

#### **4.4 CONTENIDO DE LOS AVISOS DE PRIVACIDAD**

De acuerdo con las disposiciones normativas, los avisos de privacidad mediante los cuales se obtiene la autorización de los Titulares deben tener los siguientes elementos:

- Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento
- El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- Los derechos que le asisten al Titular.
- Los mecanismos dispuestos por el responsable para que el Titular conozca la Política de Tratamiento de la información.
- En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de Tratamiento de información

#### **4.5 AUTORIZACIÓN EN FORMATOS**

Los modelos de autorización de tratamiento de datos personales pueden ser tramitados a través de formatos web o documentos físicos y cualquier otro medio idóneo que disponga la compañía.

##### **4.5.1 AUTORIZACIÓN EN FORMATOS WEB**

Las áreas que, en el ejercicio de sus funciones, o debido a que lleven a cabo iniciativas que impliquen la recolección de datos personales a través de formularios web, deberán tener en cuenta los siguientes aspectos necesarios para su captura:

- Solicitar sólo aquellos datos personales necesarios conforme con la finalidad del tratamiento.
- Relacionar en el formato, un aviso de privacidad que incorpore la autorización del tratamiento por parte del Titular.
- El envío de la información a través del formulario deberá estar condicionado a la previa aceptación de la autorización de tratamiento del dato.
- Validar que en el aviso de privacidad se encuentren todas las finalidades de tratamiento asociadas a la captura de los datos personales.

- Validar que la plataforma que soporta el formulario web tenga la capacidad técnica, operativa y de seguridad para almacenar las autorizaciones, y poder tener la trazabilidad en ellas. Preferiblemente se deberá incluir fecha en la que se obtuvo la autorización.

#### **4.5.2 AUTORIZACIÓN EN FORMATOS FÍSICOS**

Las áreas que lleven a cabo iniciativas que impliquen la recolección de datos personales a través de formularios físicos, deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Solicitar sólo aquellos datos personales necesarios conforme con la finalidad de la captura.
- Relacionar en el formato, un aviso de privacidad que incorpore la autorización del tratamiento de los datos.
- Para que la Empresa pueda realizar el tratamiento de los datos capturados en el formulario, el Titular debe dar la autorización. En el evento en que el Titular no haya autorizado, deberá ser analizado de manera independiente.
- Validar que en el aviso de privacidad se encuentren todas las finalidades de tratamiento asociadas a la captura de los datos solicitados.
- Garantizar la custodia de los formularios con sus respectivas autorizaciones.

#### **4.5.3 AUTORIZACIÓN EN LA TOMA DE IMAGEN (VIDEO Y FOTOGRAFÍAS)**

Dentro de las actividades que realiza la Empresa, están aquellas en las cuales participan terceros de quienes se puede capturar la imagen por video o fotografía. El área a cargo del tratamiento de los datos gestionará la autorización del Titular para el uso de su imagen, garantizando su custodia. Es importante mencionar que la imagen de los empleados y los practicantes no requieren de una autorización adicional, ya que la Empresa cuenta con la cobertura en los contratos y en el formulario de registro académico, respectivamente.

#### **4.6 CUSTODIA Y ALMACENAMIENTO DE LA AUTORIZACIÓN**

COGUASIMALES SERVICE S.A.S. cuenta con servidores de almacenamiento propios y aplicativos tecnológicos que garantizan una correcta custodia de las bases de datos almacenadas que es totalmente segura de cualquier intento de manipulación por parte de personas no autorizadas.

#### **4.7 DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

Los menores de edad son Titulares de sus datos personales y, por lo tanto, portadores de los derechos correspondientes. De acuerdo con lo establecido en la Constitución Política y en concordancia con el Código de la Infancia y la Adolescencia, los derechos de los menores deben ser interpretados y aplicados de manera prevalente y, por lo tanto, deben ser observados con especial cuidado. Conforme lo señalado en la Sentencia C-748 de 2011, las opiniones de los menores deben ser tenidas en cuenta al momento de realizar algún tratamiento de sus datos personales.

La empresa se compromete entonces, en el Tratamiento de los datos personales y a respetar los derechos prevalentes de los menores. Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

#### 4.8 POLÍTICAS ESPECÍFICAS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

- Tratamiento de datos personales de los colaboradores: la empresa recolecta los datos personales de sus colaboradores y solo serán revelados por la empresa con la expresa autorización del Titular o cuando una autoridad competente lo solicite. Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los colaboradores de la Compañía son:
  - a) Dar cumplimiento a las obligaciones que impone la Ley Laboral colombiana a los empleadores, o bien las órdenes que impartan las autoridades colombianas o extranjeras competentes.
  - b) Emitir certificaciones relativas a la relación del Titular del dato con la empresa.
  - c) Cumplir con las obligaciones impuestas a la Empresa como empleador, en relación con las normas de Seguridad y Salud Ocupacional y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
  - d) Gestionar las funciones desarrolladas por los colaboradores.
  - e) Consultar memorandos o llamados de atención.
  - f) Desarrollar y aplicar el proceso disciplinario.
  - g) Establecer comunicación en casos de emergencia.
  - h) Llevar a cabo un control, seguimiento y evaluación de los colaboradores.
  - i) Tomar imágenes fotográficas para el reconocimiento del colaborador en el carnet corporativo y huella digital en los casos que corresponda, para el control de ingreso a las zonas de acceso restringido.
  - j) Comunicar información de los colaboradores a clientes con las que la Compañía mantenga una relación contractual; así mismo con proveedores en la medida en que sea necesario para cumplir con el protocolo de los terceros, con los únicos efectos de que estos puedan gestionar el control y coordinación respecto del personal que preste de manera efectiva los servicios que se derivan de la relación contractual.
  - k) Envío de información a cajas de compensación, AFP, ARL, aseguradoras entre otros.
  - l) Iniciar investigaciones internas con base en las quejas presentadas por clientes, terceros o los mismos colaboradores.
  - m) Gestionar denuncias a colaboradores por acoso laboral o violación de códigos de conducta.
  - n) Realizar estudios de seguridad en los casos que el cliente lo solicite como un pre-requisito para su vinculación laboral.
  - o) Realizar Debida Diligencia al colaborador en cumplimiento del SAGRILAFT y PTEE, según normatividad de la Superintendencia de Sociedades.
  - p) Realizar encuestas de satisfacción.
  - q) Realizar encuestas internas relacionadas con temas sociodemográficos y/o diversidad, equidad e inclusión, participación en actividades de bienestar y formación.

COGUASIMALES SERVICE S.A.S. almacena los datos personales de sus colaboradores, incluidos los que hayan sido obtenidos en desarrollo del proceso de selección y los conserva en una carpeta identificada con el nombre de cada uno de ellos. A tal carpeta solo tendrá acceso y será tratada por el Área de Talento Humano, con la finalidad de administrar la relación contractual entre COGUASIMALES SERVICE S.A.S. y el colaborador. Terminada la relación laboral, COGUASIMALES SERVICE S.A.S. procederá a almacenar todos los datos personales que haya obtenido del proceso de selección y la documentación generada en desarrollo de la relación laboral, bajo medidas de seguridad para preservar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos. En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a veinte (20) años contados a partir de la terminación de la relación laboral, o de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

- Tratamiento de datos personales de candidatos o aspirantes a procesos de selección. Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los postulantes de COGUASIMALES SERVICE S.A.S. son:
  - a) Realización de gestión administrativa interna y externa para la ejecución transparente del proceso de selección del personal.
  - b) Envío de comunicaciones programadas por la empresa para realizar diferentes pruebas de selección.
  - c) Corroborar cualquier requerimiento que se ocasione en desarrollo del proceso de selección.
  - d) Verificación de referencias laborales, académicas y personales del aspirante.
  - e) Debida diligencia al candidato en cumplimiento del SAGRILAFT y PTEE, según normatividad de la Superintendencia de Sociedades.
  - f) Adelantar el proceso de vinculación en general, del personal seleccionado. Esta información puede ser conservada para procesos futuros de selección y vinculación de personal y de ser elegido, aplican los lineamientos de tratamiento de datos personales para los colaboradores. De otra forma, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al que el aspirante autorice.
  
- Tratamiento de datos personales de practicantes. Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de practicantes de COGUASIMALES SERVICE S.A.S., son:
  - a) Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con las instituciones educativas.
  - b) Emitir certificaciones relativas a la relación del Titular del dato con la empresa.
  - c) Corroborar cualquier requerimiento que se ocasione en desarrollo del proceso de vinculación.
  - d) Cumplir con las obligaciones impuestas a la Empresa como empleador, en relación con las normas de Seguridad y Salud Ocupacional y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
  - e) Gestionar las funciones desarrolladas por los practicantes.
  - f) Contactar a familiares en casos de emergencia.
  - g) Verificar en listas restrictivas y vinculantes a fin de prevenir y mitigar el riesgo de fraude, lavado de activos y/o financiación del terrorismo, en cumplimiento del SAGRILAFT y PTEE.

Esta información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo que dure la relación del practicante con la empresa y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

- Tratamiento de datos personales de clientes. Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los clientes de COGUASIMALES SERVICE S.A.S., son:
  - a) Gestión administrativa para la ejecución de las etapas precontractual, contractual y post contractual.
  - b) Creación del cliente en las plataformas o software de la empresa.
  - c) Proceso de control y registro contable de las obligaciones contraídas con los clientes.
  - d) Cumplimiento de aspectos tributarios y legales ante entidades públicas y regulatorias.
  - e) En los casos que aplique, realizar la Debida diligencia al cliente y beneficiario final en cumplimiento del SAGRILAFT y PTEE, según normatividad de la Superintendencia de Sociedades.

Esta información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo que dure la relación contractual entre el cliente y la empresa y, el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

Usuarios finales de los clientes a los que se prestan servicios de Contact Center y COGUASIMALES SERVICE S.A.S. apoya a los clientes contratantes para que, en los canales de atención dispuestos a la ciudadanía, se cumpla con informar sobre la política de tratamiento de datos personales según Ley 1581 de 2012, de manera que sea informada a través de audio en los IVR y como link inmerso en los canales virtuales, para que el usuario o ciudadano la pueda consultar.

Para la gestión de las bases outbound, el cliente contratante es el responsable de contar con la autorización previa por parte de sus usuarios, para ser contactados con fines misionales según la naturaleza del servicio. Dichas bases se recibirán por parte de COGUASIMALES SERVICE S.A.S. a través de los medios establecidos según las políticas de seguridad de la empresa.

- Tratamiento de datos personales de proveedores. Se definen como empresas de carácter natural o jurídico, cuya actividad comercial sea la de brindar productos o servicios requeridos por COGUASIMALES SERVICE S.A.S., para la gestión de sus operaciones y funcionamiento normal de la empresa. Los datos personales de proveedores serán tratados con el propósito de:
  - a) Establecer relaciones de negocio para adquirir bienes o servicios
  - b) Llevar a cabo procesos de selección y evaluación de proveedores.
  - c) Procesos de vinculación y creación del proveedor en los sistemas de información de la empresa.
  - d) Cumplimiento de aspectos tributarios y legales ante entidades públicas y regulatorias.
  - e) Llevar gestión y control de los pagos realizados por los bienes y servicios recibidos.
  - f) Comunicaciones emitidas por la empresa para el cumplimiento de los lineamientos corporativos.
  - g) En los casos que aplique, realizar la debida diligencia al proveedor y beneficiario final en cumplimiento del SAGRILAFT y PTEE, según normatividad de la Superintendencia de Sociedades.
  - h) Proceso de control y registro contable de las obligaciones contraídas con los proveedores.

Esta información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo que dure la relación del Proveedor con la empresa y, el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

- Tratamiento de datos personales de visitantes. COGUASIMALES SERVICE S.A.S. utiliza los datos personales de quienes ingresan a las instalaciones, con el fin de asegurar el ingreso de personas que cuenten con la autorización de libre tránsito y restringir el paso a aquellas personas que no estén autorizadas.

Esta información no será objeto de tratamiento por un período superior a un (1) año contado a partir de su recolección de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hacen necesario el manejo de la información.

- Tratamiento de datos personales de Accionistas. Las finalidades para las cuales son utilizadas los datos personales de los accionistas son:
  - a) Permitir el ejercicio de los deberes y derechos derivados de la calidad de accionistas.
  - b) Dar cumplimiento a la normatividad establecida en el Código de Comercio y demás legislación aplicable.
  - c) Llevar un registro de las personas que participan en las reuniones ordinarias y extraordinarias de la Asamblea de Accionistas de la Compañía, en calidad de accionista, secretario, presidente o invitado especial.
  - d) Inscribir sus datos personales en el libro de registro de accionistas o actas de la empresa, cuando ostenten la calidad de accionistas.
  - e) Realizar la Debida diligencia al Titular en cumplimiento del SAGRILAF y PTEE, según normatividad de la Superintendencia de Sociedades.

Esta información no será objeto de tratamiento por un período superior al establecido a través de la autorización otorgada por el accionista para usar sus datos personales contado a partir de su recolección, de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hacen necesario el manejo de la información.

- Tratamiento de datos personales de la página web y redes sociales. A través de la página web las personas que así lo consideren pertinente pueden gestionar una denuncia, petición, queja, reclamo, solicitud o felicitación. En este sentido la información recibida de terceros es utilizada para recepcionar y dar trámite a las denuncias y PQRSF. Estos datos no serán objeto de tratamiento por un período superior al relacionado con la gestión y respuesta del requerimiento. En las redes sociales pueden darse situaciones en las que las personas se encuentren interesadas en participar de algún proceso de selección para cubrir una vacante. En los casos que así suceda y el Titular de los datos entregue información personal, esta será compartida con el área de talento humano que se encargará de validar la pertinencia de la hoja de vida para incluirla en los procesos de selección. De ser así, los datos se tratarán conforme lo mencionado en el capítulo *“Tratamiento de datos personales de candidatos o aspirantes a procesos de selección”*.
- Datos sensibles. COGUASIMALES SERVICE S.A.S. no recolecta información sensible como: orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales de derechos humanos o datos relativos a la vida sexual. Para fines de implementación de la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión y No Discriminación, puede recolectar datos relacionados con sexo, identidad de género, orientación sexual y reconocimiento en comunidades diversas. No obstante, lo anterior, el Titular de los datos personales tiene derecho a optar por no suministrar cualquier información que considere sensible y que sea solicitada por la empresa.

La información o datos relativos a la salud únicamente se recolecta para los propósitos de gestión de incapacidades ante las EPS y demás directrices dadas por el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo. La información biométrica (huella), se utiliza para activar el control de ingreso a zonas de acceso restringidas. Para garantizar la seguridad a visitantes y colaboradores que ingresan a las instalaciones, COGUASIMALES SERVICE S.A.S. realiza grabaciones de video mediante un circuito cerrado de televisión. COGUASIMALES SERVICE S.A.S. establecerá y aplicará los controles de seguridad de la información para preservar la confidencialidad e integridad de la información recibida con el criterio de “datos sensibles”. Los datos sólo serán usados por COGUASIMALES SERVICE S.A.S. para los fines antes mencionados.

#### 4.9 GOBIERNO EN LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La empresa dentro de su Política de Protección de Datos personales ha estructurado unos roles para el desarrollo, verificación y control del mismo el cual está constituido por:

- a) Oficial de Protección de Datos Personales: Es la persona encargada de liderar la Política de Protección de Datos personales en la empresa a través de: i) la planeación, ejecución y seguimiento de los elementos que hacen parte de la política; ii) asesorar y sensibilizar a los colaboradores de la empresa en relación con la política y las principales obligaciones en su ejecución y desarrollo; iii) emitir conceptos y dar respuesta a las inquietudes y requerimientos sobre Protección de Datos personales a nivel interno y externo, así como asesorar sobre los asuntos relacionados con el manejo de información personal; iv) realizar el seguimiento de las normas sobre protección de datos personales y realizar las adecuaciones pertinentes para procurar su cumplimiento; v) hacer seguimiento a la correcta implementación de la Política en la Empresa y vi) gestionar y liderar el proceso de actualización de bases de datos ante el Registro Nacional de Bases de Datos y realizar los reportes legales que los entes de control soliciten.
- b) Delegados de Protección de Datos Personales: Son las personas encargadas de las bases de datos identificadas y reportadas antes el Registro Nacional de Bases de Datos, quienes tienen el deber de reportar actualizaciones o cambios sustanciales en la información de la base de datos que deba ser reportada ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Adicionalmente, están encargadas de informar sobre cambios en el tratamiento de datos personales, o puntos de captura adicionales que requieran coberturas.

#### 4.10 ACREDITACIÓN DEL PRINCIPIO DE LA RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA (“ACCOUNTABILITY”) Y EL RELACIONAMIENTO CON TERCEROS

Para llevar a cabo un adecuado tratamiento de los datos personales, el Oficial de Protección de Datos Personales deberá validar los siguientes elementos de manera periódica:

- a) Revisión de las actividades que generan algún tipo de tratamiento de los datos personales.
- b) Validación de los puntos de captura de información personal, identificando el tipo de información que se recolecta y sus finalidades.
- c) Inventario y actualización de las bases de datos identificadas.
- d) Seguimiento al cumplimiento de las medidas de seguridad de las bases de datos y repositorios de información que se encuentren en el inventario.
- e) Identificación de terceros que realizarán el tratamiento de datos personales.

Los elementos antes relacionados son la base para la determinación de incorporación de coberturas jurídicas y técnicas en la Empresa, para que se pueda llevar a cabo un adecuado tratamiento de los datos personales en cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias. Adicionalmente, como parte de un análisis integral, la Empresa procurará mantener relaciones con terceros que reflejen un compromiso por la protección de los datos personales y la operación que ellos implican. Al efecto, en los contratos que la Empresa suscriba se incorporarán cláusulas de protección de datos personales, y adicionalmente, se podrá solicitar a los terceros en el desarrollo del vínculo comercial o contractual, información que permita validar el cumplimiento de las

directrices contenidas en la Política de Protección de Datos Personales de la Empresa, así como aquellas directrices legales y reglamentarias, cuando se estime necesario.

Los terceros que realicen un tratamiento de datos personales de los cuales la Empresa es responsable, deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos del régimen de protección de datos personales, aportando: i) la Política de Protección de Datos personales; ii) información sobre los canales habilitados para el trámite de consultas y reclamos.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa podrá realizar verificaciones aleatorias en el desarrollo del vínculo comercial o contractual para validar que se esté efectivamente cumpliendo con las disposiciones de protección de datos, por lo cual se podrá solicitar evidencias o soportes del cumplimiento. En todos los casos, la Empresa podrá incluir cláusulas en los contratos referidas al cumplimiento de las disposiciones sobre protección de datos personales. En el evento en el cual la Empresa evidencie un incumplimiento de las disposiciones sobre protección de datos por parte del tercero, puede sugerir que se lleve a cabo un acuerdo para su cumplimiento; en el caso en que éste no cumpla, podrá promover la terminación de la relación contractual o comercial vigente.

#### **4.11 FINALIDADES Y USOS DE LOS DATOS PERSONALES Y DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA, CREDITICIA, COMERCIAL Y DE SERVICIOS**

La empresa COGUASIMALES SERVICE S.A.S en el desarrollo de su objeto social y sus relaciones con colaboradores, clientes, proveedores, acreedores, aliados estratégicos, distribuidores, entre otros, recolecta datos que se limitan a aquellos datos personales, que son pertinentes y adecuados para las siguientes finalidades:

- ✓ Desarrollar actividades administrativas, de recursos humanos, nómina y de gestión interna de la empresa.
- ✓ Establecer la información consolidada y actualizada de los clientes.
- ✓ Desarrollar actividades comerciales, promocionales, publicitarias e informativas.
- ✓ Crear un conocimiento cercano de sus clientes y terceros para actividades de segmentación, mercadeo y ventas.
- ✓ Contactar a los Titulares para monitorear y evaluar la calidad de nuestros productos y servicios.
- ✓ Desarrollar actividades de gestión de proveedores, entre ellos la facturación, gestión comercial y cobros.

En relación con las anteriores finalidades, la Empresa podrá:

- ✓ Obtener, almacenar, compilar, intercambiar, actualizar, recolectar, procesar, reproducir y/o disponer de los datos o información parcial o total de los Titulares de la información.
- ✓ Clasificar, ordenar y segmentar la información suministrada por el Titular de los datos.
- ✓ Comparar, verificar y validar los datos que obtenga en debida forma con centrales de riesgo crediticio, con las cuales se tengan relaciones comerciales.
- ✓ Extender la información que obtenga, en los términos de la Ley, a las empresas con las que contrata los servicios de recolección, almacenamiento, manejo y Tratamiento de sus Bases de Datos, previas las debidas autorizaciones y requerimientos legales que en ese sentido sean necesarias.
- ✓ Transferir los datos o información parcial o total a sus filiales, comercios, empresas y/o entidades afiliadas y aliados estratégicos.

#### **4.12 RECOLECCIÓN DE IMÁGENES A TRAVÉS DE SISTEMAS DE VIDEOVIGILANCIA**

La Ley 1581 de 2012 (Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.) es la encargada de regular la recolección de imágenes a través de sistemas de videovigilancia, que estén vinculadas con una o varias personas determinadas o determinables.

COGUASIMALES SERVICE S.A.S., cuenta con un mecanismo de video vigilancia 24/7 en todas sus sedes, garantizando que el uso de las imágenes y videos se utilizaran para fines de seguridad asociados, clientes, usuarios, beneficiarios, colaboradores, contratistas y proveedores, se encuentra plenamente prohibida la venta, comercialización y envío de imágenes con fines comerciales o publicitarios.

#### **4.13 DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS**

- Conocer, actualizar, rectificar y consultar los Datos en cualquier momento respecto a los datos que considere parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, aquellos que induzcan a error o aquellos cuyo Tratamiento está expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar en cualquier momento una prueba de la autorización otorgada a la empresa COGUASIMALES SERVICE S.A.S.
- Ser informado por la Empresa del uso que le ha dado a los Datos previa solicitud.
- Consultar los mecanismos de control y seguridad dispuestos y solicitar información específica relacionada.
- Solicitar la supresión de algún dato y/o revocar la autorización cuando considere que la Empresa no ha respetado sus derechos y garantías constitucionales, o simplemente cuando desee hacerlo.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio las quejas que considere pertinentes para hacer valer su derecho al Habeas Data frente a la EMPRESA.

#### **4.14 DEBERES DE LA EMPRESA COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

La empresa COGUASIMALES SERVICE S.A.S reconoce que, tanto los Datos Personales, como la información financiera, crediticia, comercial y de servicios son propiedad de sus Titulares y que únicamente ellos podrán decidir sobre estos. De acuerdo con lo anterior, la empresa asume los siguientes deberes en su calidad de responsable del Tratamiento:

- ✓ Contar con el canal para obtener la autorización expresa por parte del Titular para realizar cualquier tipo de tratamiento de datos.
- ✓ Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- ✓ Informar de manera clara y expresa a Titulares de los Datos, el Tratamiento al cual serán sometidos los mismos y la Finalidad de dicho Tratamiento, por virtud de la autorización otorgada.
- ✓ Garantizar al Titular de la información, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- ✓ Suministrar al Encargado del Tratamiento de datos (Gerente general), según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento este previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley.
- ✓ Informar los derechos que le asisten a todos los Titulares, respecto a sus datos.
- ✓ Mantener y velar por la seguridad de los registros de Datos almacenados, para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento.

- ✓ Realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que los Titulares de estos le reporten novedades o solicitudes.
- ✓ Informar la identificación, dirección física y/o electrónica y teléfono de la persona o área que tendrá la calidad de responsable del Tratamiento.

En caso de haber cambios sustanciales en el contenido de esta Política de Tratamiento los cuales puedan afectar el contenido de la autorización que el Titular le ha otorgado a la EMPRESA, esta le comunicará oportunamente y de manera eficiente los cambios antes de o a más tardar al momento de implementación de las nuevas políticas.

#### 4.15 CANAL DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Todo Titular de información o su causahabiente, debidamente acreditado, tiene derecho de forma gratuita, a realizar consultas y solicitudes a la empresa, para: conocer, actualizar, rectificar, suprimir información y revocar la autorización o para realizar peticiones, quejas y reclamos respecto al tratamiento que COGUASIMALES SERVICE S.A.S., da a la información.

Los Titulares pueden contactarse con el líder de Servicio al Cliente, responsable de la atención de peticiones, quejas y reclamos a través del correo electrónico [servicioalcliente@coguasimales.com](mailto:servicioalcliente@coguasimales.com). La consulta debe estar dirigida a nombre del líder de Servicio al Cliente con el nombre completo del Titular, la descripción de la consulta, solicitud, petición, queja o reclamo, la dirección de residencia, el teléfono de contacto y el correo electrónico. El Titular de la información deberá presentar y/o adjuntar los siguientes documentos:

COGUASIMALES SERVICE S.A.S. ha dispuesto el siguiente medio para la atención de peticiones, consultas y reclamos ante los cuales el Titular de la información, su representante y/o apoderado puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar o eliminar o revocar su autorización: Página Web [www.coguasimales.com](http://www.coguasimales.com) en la sección de PQRSF. Puede también remitir comunicación escrita radicada en la siguiente dirección: Calle 10 No. 0-106 Local 5 Centro, Cúcuta – Norte de Santander, Colombia.

**Si se trata del Titular:** Documento de identidad válido.

**Si se trata del causahabiente:** Documento de identidad válido, Registro Civil de Defunción del Titular, Documento que acredite la calidad en que actúa y el número del documento de identidad del Titular.

**Si se trata de un representante legal y/o apoderado:** Documento de identidad válido, Documento que acredite la calidad de Representante legal y/o apoderado del Titular y el número del documento de identidad del Titular.

En caso de que la consulta resulte incompleta, la empresa solicitará al interesado para que subsane las fallas dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo. Transcurridos (2) dos meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación o petición.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de radicación. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informarán los motivos de la demora, y 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 término.

Conforme lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, relativo a las peticiones, quejas y reclamos, así:

**De los casos de suplantación.** En el caso que el Titular de la información manifieste ser víctima del delito de falsedad personal contemplado en el Código Penal, y le sea exigido el pago de obligaciones como resultado de la conducta punible de la que es víctima, deberá presentar petición de corrección ante la fuente adjuntando los soportes correspondientes. La fuente una vez reciba la solicitud, deberá dentro de los diez (10) días siguientes cotejar los documentos utilizados para adquirir la obligación que se disputa, con los documentos allegados por el Titular en la petición, los cuales se tendrán como prueba sumaria para probar la falsedad, la fuente, si así lo considera, deberá denunciar el delito de estafa del que haya podido ser víctima. En el caso que el Titular de la información manifieste ser víctima del delito de falsedad personal contemplado en el Código Penal, y le sea exigido el pago de obligaciones como resultado de la conducta punible de la que es víctima, deberá presentar petición de corrección ante la fuente adjuntando los soportes correspondientes. La fuente una vez reciba la solicitud, deberá dentro de los diez (10) días siguientes cotejar los documentos utilizados para adquirir la obligación que se disputa, con los documentos allegados por el Titular en la petición, los cuales se tendrán como prueba sumaria para probar la falsedad, la fuente, si así lo considera, deberá denunciar el delito de estafa del que haya podido ser víctima.

Con la solicitud presentada por el Titular, el dato negativo récord (scorings – score) y cualquier otro dato que refleje el comportamiento del Titular, deberán ser modificados por la fuente reflejando que la víctima de falsedad no es quien adquirió las obligaciones, y se incluirá una leyenda dentro del registro personal que diga – víctima de falsedad persona.

**Silencio.** Las peticiones o reclamos deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Prorrogables por ocho (8) días hábiles más, según lo indicado en el numeral 3, parte 11, artículo 16 de la presente ley. Si en ese lapso no se ha dado pronta resolución, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Superintendencia Financiera de Colombia, según el caso, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la presente ley, sin perjuicio de que ellas adopten las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectivo el derecho al habeas data de los Titulares.

#### 4.16 REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN Y/O SUPRESIÓN DEL DATO

Todo Titular o causa habiente de Datos Personales tiene derecho a solicitar a la empresa COGUASIMALES SERVICE S.A.S. la eliminación total o parcial de sus Datos. La supresión de datos operará y será definitiva siempre y cuando los mismos:

- (a) no estén siendo tratados conforme a lo establecido por la legislación vigente,
- (b) hayan dejado de ser necesarios para la finalidad con la cual se recaudaron o,
- (c) se haya superado el periodo de tiempo requerido para cumplir con el fin por el cual se recaudaron.

La empresa podrá negar la eliminación cuando:

- (a) El Titular tenga el deber legal y/o contractual de permanecer en la base de datos;
- (b) La supresión de los datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas en curso.

#### 4.17 PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

La empresa COGUASIMALES SERVICE S.A.S. está comprometida con proteger la información de los Titulares, por lo tanto, respeta y protege la información del Titular de acuerdo con las leyes vigentes de Colombia y normas que regulan el manejo y la privacidad de la información y protección de datos, Ley 1266 de 2008, la cual va en concordancia con el orden público.

#### 4.18 AUDITORIA A LA GESTIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

La verificación del proceso de protección de datos personales podrá ser realizada por:

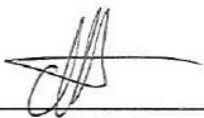
- Auditoría Interna de Gestión de acuerdo con su planeación anual.
- Auditorías externas quienes realizarán una evaluación a la política y procedimientos definidos para la gestión de los datos personales, en la cual se definirán las acciones de mejora para la administración efectiva de los datos y el estado de cumplimiento de la política.

#### 4.19 VIGENCIA, PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA

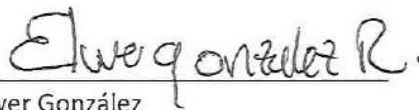
La presente Políticas de Tratamiento de Datos entra en vigor a partir de la firma del mismo y las Bases de Datos que contienen la información de los Titulares tendrán una vigencia de 10 años, prorrogables por períodos iguales.

La presente política se encuentra publicada en la intranet a nivel interno y en la página web de la empresa para conocimiento de aliados y partes interesadas. COGUASIMALES SERVICE S.A.S. se reserva el derecho de modificar la (s) Política (s) de Tratamiento de datos personales, en su totalidad o parcialmente, en caso de cambios sustanciales en los cuales puedan afectar el contenido de la autorización, COGUASIMALES SERVICE S.A.S. comunicará estos cambios al Titular a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas.

Se firma en San José de Cúcuta el 25 de abril del 2025.



Diana Sarmiento  
Líder Jurídico



Elwer González  
Oficial de Protección de tratamiento de Datos



Nãila Martínez  
Subgerente