

**TABLA DE CONTENIDO**

	<b>Pg.</b>
<b>1. Introducción.</b>	<b>3</b>
<b>2. Identificación del responsable del tratamiento de la información</b>	<b>3</b>
<b>3. Objeto y ámbito de aplicación</b>	<b>4</b>
<b>4. Definiciones</b>	<b>4</b>
<b>5. Principios para el tratamiento de datos personales</b>	<b>6</b>
<b>6. Categorías especiales de datos</b>	<b>7</b>
<b>6.1 datos sensibles</b>	<b>7</b>
<b>6.1.1 tratamiento de datos sensibles</b>	<b>7</b>
<b>6.1.2 Autorización especial de datos personales sensibles.</b>	<b>8</b>
<b>6.2 Derechos de los niños, niñas y adolescentes.</b>	<b>8</b>
<b>7. Autorización del titular.</b>	<b>8</b>
<b>8. Finalidades y tratamiento al cual serán sometidos los datos personales.</b>	<b>9</b>
<b>8.1 Gestión de recursos humanos y vinculación laboral.</b>	<b>9</b>
<b>8.1.1 adicionalmente a las finalidades generales</b>	<b>9</b>
<b>8.2 gestión de clientes</b>	<b>10</b>
<b>8.2.1 en el área comercial</b>	<b>10</b>
<b>8.2.2 en el área contable</b>	<b>10</b>
<b>8.2.3 en el área de mercadeo</b>	<b>10</b>
<b>8.2.4 en el área de gestión de servicios</b>	<b>10</b>
<b>8.2.5 en el área legal</b>	<b>10</b>
<b>8.2.6 en el área tecnológica</b>	<b>10</b>
<b>8.3 gestión de proveedores y contratistas</b>	<b>10</b>
<b>8.4 captación de imágenes y audios</b>	<b>10</b>
<b>8.5 monitoreo de líneas telefónicas</b>	<b>11</b>
<b>8.6 contabilidad, tesorería y facturación</b>	<b>11</b>
<b>8.7 gestión de seguridad de los datos personales</b>	<b>11</b>
<b>8.8 registro de visitantes</b>	<b>11</b>
<b>8.9 gestión documental</b>	<b>11</b>
<b>8.10 cookies</b>	<b>11</b>
<b>9. Tratamiento y finalidad de datos sensibles</b>	<b>11</b>
<b>10. Tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes</b>	<b>12</b>
<b>11. Transferencia y transmisión de datos personales</b>	<b>12</b>
<b>11.1 contrato de transmisión de datos personales</b>	<b>13</b>
<b>11.2 transmisión y transferencia de datos personales e información personal</b>	<b>13</b>
<b>12. Derechos y condiciones de legalidad para el tratamiento de datos</b>	<b>13</b>
<b>12.1 derechos de los titulares</b>	<b>14</b>
<b>12.2 autorización del titular</b>	<b>14</b>
<b>12.2.1 casos en que no es necesaria la autorización</b>	<b>14</b>
<b>12.3 suministro de la información</b>	<b>14</b>
<b>12.4 deber de informar al titular</b>	<b>15</b>

<b>12.5</b> personas a quienes se les puede suministrar la información	15
<b>13.</b> Deberes de TOBIRO como responsable y/o encargado del tratamiento	15
<b>13.1</b> deberes cómo responsable	15
<b>13.2</b> deberes cómo encargado	16
<b>14.</b> Canales de atención al titular	16
<b>15.</b> Procedimientos para el ejercicio de los derechos de los titulares de la información	17
<b>15.1</b> procedimiento de consulta	17
<b>15.2</b> procedimiento para ejercer reclamo	17
<b>16.</b> Medidas de seguridad para la protección y privacidad de la información.	18
<b>17.</b> Modificaciones a la política de privacidad y tratamiento de datos	18
<b>18.</b> Registro nacional de bases de datos	18
<b>19.</b> Entrada en vigencia	19

## **1. INTRODUCCIÓN**

La Constitución Política de Colombia establece en el artículo 15 el derecho de toda persona a la protección de sus datos personales permitiéndoles *conocer, actualizar, rectificar y/o cancelar la información y datos personales que de ella se hayan recolectado y/o se traten en bases de datos públicas o privadas*. En cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios (hoy incorporados en el Decreto Único 1074 de 2015), así como de lo establecido en los artículos 291 del Código General del Proceso y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, **TOBIRO S.A.S.** (En adelante **TOBIRO**) adopta la presente política. Esta tiene como objetivo definir el marco para el tratamiento y protección de los datos personales que la sociedad recoja y maneje.

Esta política de tratamiento de datos personales será aplicable a todas las bases de datos que por diferentes medios obtenga **TOBIRO** en virtud del desarrollo de su objeto social.

Por todo lo anterior, **TOBIRO** se permite informar a todos los interesados, que los datos personales que obtenga en virtud de las operaciones que se soliciten o celebren con la Entidad, serán tratados conforme a los principios y deberes definidos en la ley 1581 de 2012 y demás normas que traten y regulen esta materia. Para todos los fines pertinentes, cualquier contacto podrá realizarse conforme a la información que se indica en el numeral siguiente.

## **2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:**

**TOBIRO S.A.S. NIT:** 901669945-5 **Domicilio:** Medellín - Antioquia **Dirección:** Cra. 43A #11A-44, Pisos 2,3,4. **Teléfono:** 3145881007 **Correo electrónico:** [contacto@tobiro.com.co](mailto:contacto@tobiro.com.co). **TOBIRO** fue constituida mediante documento privado del 19 de diciembre de 2022, inscrito en la Cámara de Comercio el 11 de enero de 2023, bajo el No. 957 del Libro IX. La duración de la persona jurídica es indefinida, y no se encuentra disuelta.

El oficial de protección de datos personales es el responsable de tramitar las consultas y los reclamos de los Titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la ley 1581 de 2012, de conformidad con lo estipulado en el artículo 2.2.2.25.4.4. del decreto 1074 de 2015 medios para el ejercicio de los derechos

**Marco Legal** La presente política ha sido elaborada en concordancia con las siguientes normas y documentos:

- Constitución Política, artículo 15.
- Ley 1581 de 2012
- Decretos Reglamentarios 1377 de 2013 y 886 de 2014
- Circular 02 de 2015
- Decreto 1074 de 2015.
- Decreto No 1759 del 8 de noviembre de 2016
- Ley 1098 de 2006
- Resolución 76434 de 2012
- Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010,
- Sentencias C – 1011 de 2008, y C - 748 del 2011, de la Corte Constitucional
- Decreto 1115 de 29 junio de 2017
- Las demás normas que las complementen modifiquen o deroguen.
-

### 3. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política de tratamiento de datos personales tiene como objeto **desarrollar 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 o archivos**, 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.

**TOBIRO** adopta esta política con el fin de dar cumplimiento a la regulación vigente y definir el marco para la atención de consultas y reclamos acerca del tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje. Esta política será aplicable a todas las bases de datos que por diferentes medios obtenga **TOBIRO** en virtud del desarrollo de su objeto social.

La Ley 1581 de 2012, y por ende esta política, es aplicable al tratamiento de datos personales efectuado en territorio colombiano o cuando al responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento no establecido en territorio nacional le sea aplicable la legislación colombiana en virtud de normas y tratados internacionales.

Esta política es de obligatorio conocimiento y cumplimiento por todos para todas las personas naturales o jurídicas responsables de la administración de bases de datos personales de **TOBIRO**, en especial los administradores del manejo de bases de datos y por los empleados y contratantes que reciben, atienden y dan respuesta directa o indirectamente a las peticiones (consultas o reclamos) de información relacionadas con la ley de protección de datos personales.

### 4. DEFINICIONES

Para una mejor comprensión de esta política, se establecen las siguientes definiciones legales:

- **Acceso restringido:** Nivel de acceso a la información limitado a parámetros previamente definidos. **TOBIRO** no hará disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios de comunicación masiva, a menos que se establezcan medidas técnicas que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas autorizadas.
- **Área responsable de protección de datos:** Es el área que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales y la implementación del Programa Integral de Protección de Datos Personales.
- **Área responsable de la atención a peticiones, quejas, reclamos y consultas:** Las peticiones, quejas, reclamos y consultas formuladas por los titulares de datos serán atendidas por la figura del Oficial de Protección de Datos.
- **Archivo:** Conjunto de datos grabados como una sola unidad de almacenamiento, que contengan datos personales.
- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales. Se obtiene al momento de la recolección del dato.
- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento. Este concepto es lo suficientemente amplio para cobijar los archivos.

- **RNBD:** Registro nacional de bases de datos.
- **Calidad del dato:** El dato personal sometido a tratamiento deberá ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de datos personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, **TOBIRO** deberá abstenerse de someterlo a Tratamiento, o solicitar a su Titular la completitud o corrección de la información.
- **Circulación restringida:** Los datos personales sólo serán tratados por aquel personal de **TOBIRO** quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades. No podrán entregarse Datos Personales a quienes no cuenten con autorización o no hayan sido habilitados por **TOBIRO**, para tratarlos.
- **Causahabiente:** Persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de esta (heredero).
- **Confidencialidad:** Elemento de seguridad de la información que permite establecer quienes y bajo qué circunstancias se puede acceder a la misma. Se debe proteger la confidencialidad de aquellos datos que no tengan la naturaleza de públicos, con el fin de garantizar la reserva de la información.
- **Datos personales:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables. Debe entonces entenderse el “dato personal” como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Dato semiprivado:** Es aquella información que no es de naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales
- **Dato sensible:** Aquel dato que afecta 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.
- **Derecho de los niños, niñas y adolescentes:** En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Sólo podrán tratarse aquellos datos que sean de naturaleza pública.
- **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. **TOBIRO**, será encargado de tratamiento de bases de datos frente a todos los datos personales sobre los cuales decida directamente. Las bases de datos de terceros a la cuales tenga acceso con ocasión de la prestación de servicios como proveedor tecnológico son de exclusiva responsabilidad y encargo de cada tercero conforme al contrato de prestación de

servicios que se firme con cada uno: **TOBIRO** será responsable, teniendo en cuenta su objeto social, de la prestación efectiva del medio tecnológico para la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos sin que ello implique encargo alguno del manejo de las bases de datos de sus clientes.

- **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. **TOBIRO** actúa como responsable del tratamiento de datos personales frente a todos los datos personales sobre los cuales decida directamente, en cumplimiento de las funciones propias reconocidas legalmente. **TOBIRO** como proveedor de software para el manejo de bases de datos, sin perjuicio del almacenamiento, no será el encargado del tratamiento de las bases de datos de sus clientes, las cuales pertenecen exclusivamente a aquellos, salvo que las partes expresamente dispongan otra cosa.
- **Información digital:** Toda aquella información que es almacenada o transmitida por medios electrónicos y digitales como el correo electrónico u otros sistemas de información.
- **Supresión:** Acción que el Titular de los datos personales solicita al responsable y/o Encargado de los datos, en ejercicio del derecho que le asiste de libertad y finalidad frente a su información.
- **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.
- **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.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable.

#### **5. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:**

**TOBIRO** aplicará los siguientes principios, regulados en la normatividad vigente, para garantizar la protección de los datos personales de sus Titulares:

- **Principio de Legalidad en Materia de Tratamiento de Datos:** El Tratamiento de datos es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de Finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular. Esta finalidad debe ser clara, suficiente y previa.
- **Principio de Libertad:** El Tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio de Veracidad o Calidad:** La información sujeta a Tratamiento 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.

- **Principio de Transparencia:** TOBIRO S.A.S. debe garantizar al Titular su derecho de obtener 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.
- **Principio de Acceso y Circulación Restringida:** El Tratamiento de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de estos, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En consecuencia, el Tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la 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 solo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley.
- **Principio de Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por TOBIRO S.A.S. se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, incluso después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento; salvo cuando se trate de actividades autorizadas expresamente por la ley de protección de datos.
- **Principio de temporalidad:** Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y los términos establecidos anteriormente, se procederá a la supresión de los datos.
- **Interpretación integral de los derechos constitucionales:** Los derechos se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los derechos constitucionales aplicables.
- **Principio de Necesidad:** Los datos personales tratados deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades perseguidas con la base de datos.

## **6. CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS**

### **6.1 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.

#### **6.1.1 TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES**

Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto 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.

#### **6.1.2 AUTORIZACIÓN ESPECIAL DE DATOS PERSONALES SENSIBLES.**

**TOBIRO** informará a través de los diversos medios de obtención de la autorización a todos sus titulares, que en virtud de la ley 1581 del 2012 y normas reglamentarias estos no están obligados a otorgar la autorización para el tratamiento de datos sensibles.

En caso de tratamiento de datos relativos a la salud, **TOBIRO** implementará las medidas necesarias para proteger la confidencialidad de la información. Los datos sensibles biométricos tratados tienen como finalidad la identificación de las personas, la seguridad, el cumplimiento de obligaciones legales y la adecuada prestación de los productos.

#### **6.2 DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.**

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y/o requisitos:

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

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal de los niños, niñas o adolescentes otorgará la autorización, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

#### **7. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR**

Los titulares de los datos personales suministrados a **TOBIRO**, por cualquier medio (físico o digital), aceptan el tratamiento de estos y autorizan su uso de conformidad con los términos de esta política. La autorización es un requisito fundamental para el tratamiento de datos personales, salvo las excepciones legales. El consentimiento debe ser inequívoco; no se acepta el consentimiento tácito.

**7.1 Prueba de la Autorización** **TOBIRO S.A.S.** ha implementado las acciones necesarias para mantener registros a través de mecanismos tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo la autorización por parte del Titular para el tratamiento de sus datos personales.

**7.2 Casos en que no es Necesaria la Autorización** **TOBIRO S.A.S.** no requerirá autorización previa del Titular para realizar cualquier Tratamiento de Datos Personales en los siguientes casos:



- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

## **8. FINALIDADES Y TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES**

Los datos personales que **TOBIRO** recolecte, almacene, use, circule y suprima, serán utilizados para las siguientes finalidades relacionadas con el desarrollo de su objeto social y gestión administrativa:

**8.1 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y VINCULACIÓN LABORAL:** En el desarrollo de sus actividades **TOBIRO** Recolecta información de personas naturales para el proceso de selección de personal con la finalidad de realizar estudio de hojas de vida y posterior contratación de empleados. La recolección realizada por **TOBIRO** es a través de medio físico, referidos y plataformas digitales de convocatorias de terceros por medio de la cual se recolecta, almacena, usa y circula su hoja de vida que contiene sus datos personales, autorizando y facultando a **TOBIRO**, para el tratamiento de estos en el proceso de selección.

Igualmente, en el momento de contratación los datos personales serán tratados con la finalidad de dar cumplimiento de las obligaciones establecidas contractualmente de carácter laboral. Además, el empleado reconoce que **TOBIRO** podrá evaluar a sus empleados para reducir el riesgo asociado al personal vinculado en cumplimiento del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

En todo caso, quien se encuentra en proceso de selección o ya se encuentre vinculado autoriza el uso de sus datos personales por parte de **TOBIRO** para confirmar la información relevante suministrada por el candidato y/o vinculado.

**TOBIRO** de acuerdo con los procesos que desarrolla en su interior para operar de manera eficaz recolecta, almacena, usa y circula información que contiene datos personales de los empleados con la finalidad de evaluarlos en su desempeño laboral, realizar eventos institucionales, capacitaciones y realizar encuestas al personal al momento de la desvinculación de la empresa.

8.1.1 Adicionalmente a las finalidades generales, **TOBIRO** el tratamiento de datos tendrá las siguientes finalidades específicas respecto de sus empleados:

- a) Realizar las actividades necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones legales en relación con los empleados y exempleados de la organización.
- b) Controlar el cumplimiento de requisitos relacionados con el Sistema General de Seguridad Social.
- c) Publicar el directorio corporativo con la finalidad de contacto de los empleados.
- d) En caso de datos biométricos capturados a través de sistemas de videovigilancia o grabación su tratamiento tendrá como finalidad la identificación, seguridad y la prevención de fraude interno y externo.
- e) Los datos personales de los menores serán tratados con la finalidad de dar cumplimiento a las obligaciones legales.

**f)** Para el caso de los participantes en convocatorias de selección, los datos personales tratados tendrán como finalidad adelantar las gestiones de los procesos de selección; las hojas de vida se gestionan garantizando el principio de acceso restringido.

**g)** Informar y comunicar las generalidades de los eventos desarrollados por la organización por los medios y en las formas que se consideren convenientes.

**h)** Gestionar la cadena presupuestal de la organización: pagos de la organización, emisión de certificados de ingresos y retenciones (personas naturales y jurídicas) y relaciones de pagos.

**i)** Gestionar el proceso Contable de la organización.

**8.2 GESTIÓN DE CLIENTES:** En virtud de la relación con cada uno de sus clientes permanentes y prospecto, **TOBIRO** debe recolectar y tratar sus datos personales en procura de los diferentes procesos que desarrollan en la compañía, a saber:

**8.2.1 En el área Comercial:** el tratamiento de los datos se realiza con el fin de brindar a los clientes permanentes y prospectos, asesorías y consultorías para la comercialización de los productos ofrecidos por la organización, así como también realizar exposiciones de las funcionalidades del Software, según sea el caso, a los clientes prospecto, para este último podrá recolectar los datos mediante plataformas digitales de terceros (Google, Meta, Amazon, entre otros).

**8.2.2 En el área Contable:** para la realización de gestión de cartera y tesorería, además de gestión en cobro prejurídico y jurídico.

**8.2.3 En el área de mercadeo:** se realiza la recolección de los datos personales con la finalidad de identificar clientes prospectos, permitiendo ello la identificación de sectores de impacto de acuerdo con el objeto social de la compañía.

**8.2.4 En el área de gestión de servicios:** el tratamiento de los datos se realiza con el objetivo de velar por el correcto funcionamiento de los productos de la compañía a los clientes permanentes.

**8.2.5 En el área legal:** el tratamiento de los datos se realiza con el fin de garantizar la identificación plena de las partes, su capacidad legal para contratar (obligarse y ser obligado), la licitud del objeto y la causa a contratar, la prevención del lavado de activos, acciones prejudiciales y judiciales y de cumplimiento normativo y/o contractual.

**8.2.6 En el área Tecnológica:** se realiza la recolección de los datos personales con la finalidad de prestar con eficiencia el servicio tecnológico contratado, verificar la capacidad instalada del cliente para el correcto funcionamiento de los productos y servicios ofrecidos.

**8.3 Gestión de Proveedores y Contratistas:** El tratamiento de los datos se realizará para los fines relacionados con el desarrollo del proceso de gestión contractual bajo la normativa vigente para el suministro de bienes y/o servicios que requiera **TOBIRO** para su funcionamiento y operación del objeto comercial.

**8.4 Captación de imágenes y audios:** El registro mediante el sistema de video con captación de imagen de las personas, se realiza con el objetivo de mantener registro de reuniones y/o encuentros realizados a través de medios virtuales, tal captación de imagen se realiza previo aviso a los participantes de dichas reuniones quienes con su permanencia en la misma autorizan el registro y tratamiento de la información allí suministrada, los datos recolectados serán almacenados en el servidor del proveedor de tecnología que haya sido usado para la reunión (Google, Microsoft, entre otros).

**8.5 Monitoreo de líneas telefónicas:** **TOBIRO** podrá recolectar y tratar los datos personales mediante el monitoreo de la línea telefónica utilizada en la compañía, en procura de velar por la seguridad de la entidad y de brindar una mejor atención y servicio en el desarrollo de su objeto social.

**8.6 Contabilidad, Tesorería y facturación:** La recolección y tratamiento de los datos personales y/o corporativos por **TOBIRO** se realizará para el desarrollo de los diferentes procesos de contabilidad, cartera, tesorería y facturación, donde será necesario verificar los datos personales de acuerdo con su objeto social y el desarrollo de la gestión administrativa.

**8.7 Gestión de seguridad de los datos personales.** Para garantizar una gestión de seguridad de la información adecuada, la compañía realiza copias de seguridad diarias de toda la información de la empresa, las cuales se conservan como respaldo en las plataformas digitales que usamos como lo son Google y Amazon Web Services.

**8.8 Registro de visitantes.** al momento del ingreso de visitantes a sus instalaciones físicas o virtuales, **TOBIRO** requerirá, por motivos de seguridad, previo a su acceso, la información del titular en calidad de visitante, habilitando a acceder a los espacios físicos o virtuales de la compañía, y realizando por parte de la persona encargada del ingreso a dichos espacios la correspondiente recolección de información y su respectiva autorización.

**8.9 Gestión Documental:** **TOBIRO** recolecta, almacena, usa y circula datos personales con la finalidad de coordinar y manejar las actividades específicas que afecten a la creación, recepción, ubicación, acceso y preservación de los documentos, confirmación de facturas y equipos, además con la finalidad de resguardar y recuperar la documentación que se genera.

**8.10 Cookies:** **TOBIRO** a través de su sitio web, utiliza distintas Cookies para mejorar la experiencia de nuestro contenido y servicios digitales, así:

8.10.1 Cookies esenciales: Son necesarias para el funcionamiento básico del sitio web y nuestras aplicaciones. No pueden ser desactivadas ya que garantizan que el sitio web y las aplicaciones sean seguras y funcionen correctamente.

8.10.2 Cookies funcionales: Estas hacen que su interacción con nuestra web sea más eficiente y personalizada por ejemplo al recordar sus preferencias de idioma o la región en que se encuentra.

8.10.3 Cookies de rendimiento: Estas se utilizan para recopilar datos agregados sobre el uso de nuestro sitio web y aplicaciones. Esto nos ayuda a mejorar continuamente los servicios y a comprender mejor cómo los usuarios interactúan con nuestro contenido.

8.10.4 Cookies de Marketing: Estas se utilizan para mostrar contenido relevante para el usuario basado en sus intereses y comportamientos de navegación.

Al hacer Clic en “ACEPTAR” en el modal emergente de cookies al momento de ingresar a cualquiera de nuestras aplicaciones o sitios web, está dando su consentimiento para el uso de todas las categorías de las mencionadas anteriormente y declara que ha leído y aceptado los términos y condiciones e incluso las políticas de privacidad, tratamiento y protección de datos personales de **TOBIRO**

## **9. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE DATOS SENSIBLES**

Por la naturaleza de su operación, **TOBIRO**, eventualmente podría recolectar datos personales de categoría sensible. El tratamiento de estos datos, que tienen una especial protección, podrá hacerse cuando:

- El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización. **TOBIRO** S.A.S. informará al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.
- El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

#### **10. TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

En el Tratamiento de datos personales, **TOBIRO** S.A.S. asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública o cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- El tratamiento de los datos de los niños, niñas y adolescentes puede ser objeto de tratamiento siempre y cuando no se ponga en riesgo la prevalencia de sus derechos fundamentales e inequívocamente responda a la realización del principio de su interés superior.
- Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del Tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

#### **11. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES**

**TOBIRO** podrá recibir, transferir y transmitir los datos personales había y desde terceros con quienes tenga relación operativa que le provean de servicios necesarios para su debida operación, o de conformidad con las funciones establecidas a su cargo en las leyes. En dichos supuestos, se adoptarán las medidas necesarias para que las personas que tengan acceso a sus datos personales cumplan con la presente Política y con los principios de protección de datos personales y obligaciones establecidas en la Ley.

En todo caso, cuando **TOBIRO** transmita los datos a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, establecerá cláusulas contractuales o celebrará un contrato de transmisión de datos personales en el que indicará:

Mediante dicho contrato el Encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones del responsable bajo la política de Tratamiento de la información fijada por este y a realizar el Tratamiento

de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables vigentes.

Además de las obligaciones que impongan normas aplicables dentro del citado contrato, deberán incluirse las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo encargado:

1. Dar Tratamiento, a nombre del responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
2. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
3. Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

En caso de transferencia se dará cumplimiento a las obligaciones estipuladas en la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias.

**11.1 Contrato de transmisión de Datos Personales:** Cuando **TOBIRO**, en desarrollo de su objeto social y en desarrollo de sus actividades comerciales deba realizar la comunicación o transmisión de datos de terceros responsables de tratamiento de datos personales, elaborará un contrato de transmisión de datos personales con el fin de realizar válidamente el tratamiento de los datos provengan de terceros responsables. (ver anexo – Contrato de transmisión de datos).

**11.2 Transmisión y Transferencia Internacional de Datos Personales e Información Personal:** **TOBIRO S.A.S.**, en su calidad de Responsable y/o Encargado del tratamiento y circulación de los datos personales, tiene la disponibilidad de transferencia y/o transmisión de bases de datos personales a nivel nacional e internacional. Se prohíbe la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos, entendiendo que un país ofrece un nivel adecuado cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

- Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su **autorización expresa e inequívoca para la transferencia**. Esta es la premisa que permite la circulación de los datos en las demás excepciones.
- Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública. La facultad de autorizar recae en el titular, sus familiares o representante legal.
- Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable. Bajo el entendido que se hará con la autorización previa y expresa del Titular.
- Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.

Las transmisiones internacionales de datos personales que se efectúen no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento cuando medie un contrato de transmisión de datos personales de conformidad con la normativa aplicable, teniendo en cuenta que se posee autorización previa para el tratamiento y circulación de los datos. La Superintendencia de Industria y Comercio será la encargada de determinar si un país otorga garantías de protección de datos.

## **12. DERECHOS Y CONDICIONES DE LEGALIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS**

**12.1 Derechos de los titulares:** De acuerdo con lo contemplado en el marco normativo de protección de datos personales, los Titulares de los datos podrán en cualquier momento ejercer los siguientes derechos:

- **Acceder, conocer, actualizar y rectificar** sus datos personales frente a **TOBIRO** como responsable del Tratamiento o el Encargado 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.
- **Solicitar prueba de la autorización** otorgada a **TOBIRO** como responsable del Tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento.
- **Ser informado** por **TOBIRO** o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- **Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas** por infracciones a lo dispuesto en la ley.
- **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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución. La expresión "solo" que limitaba esta facultad ha sido declarada inexecutable, permitiendo la revocatoria o supresión incluso por razones personales del titular, salvo mandato legal o contractual que impida su retiro.
- **Acceder en forma gratuita** a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Los derechos antes mencionados podrán ejercerse por las siguientes personas:

- El Titular, quien deberá acreditar su identidad.
- El representante legal, tutor, apoyo judicial (curador) y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Los causahabientes del Titular, quienes deberán acreditar tal calidad.

**12.2 Autorización del Titular:** Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Se entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización, como cuando, por ejemplo, se remite a la Entidad una hoja de vida para participar en procesos de selección o cuando se ingresa y permanece en las instalaciones o espacios virtuales a sabiendas de la existencia de sistemas de grabación.

**12.2.1 Casos en que no es necesaria la autorización:** La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- a)** Información requerida por la Entidad, en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b)** Datos de naturaleza pública.
- c)** Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d)** Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e)** Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes y vigentes.

**12.3 Suministro de la Información:** La información solicitada por los Titulares de información personal será suministrada principalmente por medios electrónicos, o por cualquier otro solo si así lo

requiere el Titular. La información suministrada por **TOBIRO** será entregada sin barreras técnicas que impidan su acceso; su contenido será de fácil lectura, acceso y tendrá que corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

**12.4 Deber de Informar al Titular:** **TOBIRO**, al momento de solicitar al Titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

- a) El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad de este.
- b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- c) Los derechos que le asisten como Titular.
- d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del Tratamiento.

**TOBIRO** como responsable del Tratamiento, deberá conservar prueba del cumplimiento de lo previsto en el presente numeral y, cuando el Titular lo solicite, entregarle copia de esta.

#### **12.5 Personas a quienes se les puede suministrar la información**

La información que reúna las condiciones establecidas en la ley podrá ser suministrada a las siguientes personas:

- a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
- b) A las Entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- c) A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

### **13. DEBERES DE TOBIRO COMO RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO**

**TOBIRO S.A.S.** atenderá los deberes previstos para los responsables y encargados del Tratamiento, contenidos en los artículos 17 y 18 de la Ley 1581 de 2012, o normas que la reglamenten o modifiquen:

#### **13.1 Deberes Como responsable:**

- **Garantizar** al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- **Solicitar y conservar**, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- **Informar** debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- **Conservar** la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Garantizar** que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- **Actualizar la información**, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- **Rectificar la información** cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- **Suministrar** al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
- **Exigir** al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- **Tramitar** las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.

- **Adoptar** procedimientos específicos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- **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.
- **Informar** a solicitud del Titular sobre el uso de sus datos.
- **Informar** a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- **Cumplir las instrucciones y requerimientos** que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **13.2 Deberes cómo encargado:**

- **Garantizar** al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- **Conservar** la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Los encargados deberán cumplir las condiciones mínimas de seguridad definidas en el Registro Nacional de Bases de datos las cuales se pueden consultar en: <https://www.sic.gov.co/>
- **Realizar** oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes y vigentes.
- **Actualizar** la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- **Tramitar** las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente política.
- **Adoptar** un Manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- **Registrar** en las bases de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.
- **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 del dato personal.
- **Abstenerse** de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- **Permitir** el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- **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.
- **Cumplir** las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- **Verificar** que el responsable del Tratamiento tiene la autorización para el tratamiento de datos personales del Titular.

## **14. CANALES DE ATENCIÓN AL TITULAR**



El Titular o su representante y/o apoderado pueden tramitar las peticiones, consultas y reclamos directamente de forma verbal o por escrito. **Datos de contacto con el Oficial de Datos Personales de TOBIRO:**

- **Correo electrónico:** [contacto@tobiro.com.co](mailto:contacto@tobiro.com.co)
- **Canal Digital:** <https://tobiro.com.co/>
- **Dirección:** Cra. 43A #11A-44, Pisos 2,3,4, Medellín, Antioquia.
- **Teléfono:** 314 588 1007

## 15. PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

**15.1 Procedimiento de Consulta:** Los Titulares, sus causahabientes, representantes y/o apoderados que acrediten en debida forma su identidad, parentesco o calidad en la que actúan, podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos de **TOBIRO**, así:

- **Requisitos:** La consulta debe realizarse mediante comunicación física o electrónica, que contendrá como mínimo:
  - Nombres y apellidos del titular, causahabientes y/o representantes o apoderados. Adjuntando copia legible del documento de identidad del Titular o documento equivalente que acredite su identidad, parentesco o calidad en la que actúa.
  - La información que se pretende consultar.
  - Dirección física electrónica y teléfono del contacto del titular, causahabientes y/o representantes o apoderados.

En el caso en el cual la consulta no cumpla con los requisitos, El Oficial de Protección de Datos Personales, dentro de los dos (02) días hábiles siguientes de haber recibido la solicitud, remitirá una comunicación al peticionario, requiriendo la adecuación necesaria de su solicitud.

- **Plazo de Respuesta:** **TOBIRO S.A.S.**, a través del Oficial de Protección de Datos Personales, recibirá la consulta y dará respuesta en un plazo no mayor a **diez (10) días hábiles** contados a partir de la fecha de recibo de esta.
- **Prórroga:** Si no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento del mismo, 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 término.
- **Desistimiento de la consulta:** Transcurrido un mes desde la fecha del requerimiento, si el Titular de la información no contesta la solicitud de identificación personal o extensión de la información solicitada la consulta deberá ser archivada. Los desistimientos en las consultas se regirán por lo dispuesto en el artículo 17 de la ley 1755 de 2015 a raíz de la ausencia de términos en el artículo 14 de la ley 1581 de 2012.

**15.2 Procedimiento para Ejercer Reclamo (Corrección, Actualización, Supresión o Revocatoria de la Autorización):** 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, podrán presentar un reclamo directo ante **TOBIRO** como Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento.

- **Requisitos:** El reclamo debe contener la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y adjuntar los documentos que se quieran hacer valer.
- **Trámite:** Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- **Inclusión de Leyenda:** Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- **Plazo de Respuesta:** El término máximo para atender el reclamo será de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha de su recepción.
- **Prórroga:** Si no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de este, expresando los motivos de la demora y señalando 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.

#### **16. MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

**TOBIRO** se compromete a adoptar las medidas de seguridad impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio acorde con el artículo 19 del Decreto 1377 de 2013 para el tratamiento de datos personales. **TOBIRO**, en su proceso de mejora continua, establecerá controles que le permitan mitigar riesgos relacionados con la pérdida de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

#### **17. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS.**

**TOBIRO** se reserva el derecho de modificar la presente política según lo requiera para su funcionamiento y cumplimiento normativo. En caso de haber **cambios sustanciales** en el contenido de la política de tratamiento de datos, se dará a conocer su última versión a través de los canales de comunicación a los diferentes Titulares que se encuentran en las bases de datos de **TOBIRO**. Si en el término de treinta (30) días hábiles, contado a partir de la implementación de cualquiera de los mecanismos de comunicación descritos anteriormente, el Titular no ha contactado al responsable o encargado para solicitar la supresión de sus datos personales en los términos de la presente política, **TOBIRO** podrá continuar realizando el Tratamiento de los datos contenidos en sus bases de datos para las finalidades indicadas en la autorización dada al inicio de la relación. De presentarse cambios en lo que refiere a la finalidad del tratamiento, **TOBIRO** solicitará una nueva autorización del Titular de los datos.

#### **18. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS (RNBD)**

**TOBIRO** manifiesta que, en virtud del artículo 25 de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 90 de enero 18 de 2018 (y demás normas complementarias), NO se encuentra obligada a efectuar el registro Nacional de bases de datos en el directorio público que opera en el país. En el momento en que la organización cumpla con los criterios de obligatoriedad del respectivo registro de sus bases de datos, La misma se compromete a realizar el registro de sus bases de datos ante El Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio. El RNBD constituye el directorio público de las bases de datos sujetas a Tratamiento que operan en el país y será de libre consulta para los ciudadanos. Para este registro, se deberán aportar las políticas de tratamiento de la información, las cuales obligarán a los responsables y encargados.

**19. ENTRADA EN VIGENCIA.**

La presente política de protección y tratamiento de datos personales rige a partir de su publicación, dada el 14 de octubre de 2025.