

INDICE

CONTENIDO	PÁGINA
1. INTRODUCCION	2
2. ALCANCE Y AMBITO DE APLICACION	2
2.1 IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	2
3. DEFINICIONES	2-3
4. TRATAMIENTO	4-5
5. FINALIDAD	6
6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES	7
7. ÁREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y OBSERVANCIA DE ESTA POLÍTICA	7
8. AUTORIZACIÓN	8
9. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NATURALEZA SENSIBLE.	9
10. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	9
11. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES	10-11
12. INFORMACIÓN OBTENIDA EN FORMA PASIVA	12
13. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES	12
14. TRANSFERENCIA, TRANSMISIÓN Y REVELACIÓN DE DATOS PERSONALES	11-13
15. CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE BORRADO SEGURO DE DATOS PERSONALES	14
16. LEGISLACIÓN APLICABLE	14-15
17. VIGENCIA	15
18. DISPOSICIONES FINALES	15



1. INTRODUCCION

BIENESTAR PRIMERO, Marca Registrada de la sociedad BIENESTAR PRIMERO S.A.S, ha elaborado la presente política de privacidad y protección de datos personales (en adelante la “política”) con el propósito de dotar a la empresa de una herramienta que permita regular la recolección, almacenamiento, tratamiento, administración, transferencia, trasmisión y protección de toda información (en adelante los “Datos Personales”) que se reciba de candidatos a procesos de selección, empleados directos e indirectos, exempleados, clientes y proveedores, a través de sus dependencias; dando así cumplimiento al Decreto 1074 de 2015 en su capítulo 25 que reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012; ley estatutaria 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, las disposiciones contenidas en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, los decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010, las sentencias de la corte constitucional C-1011 de 2008, C-748 de 2011, y demás normas concordantes, por las cuales se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

2. ALCANCE Y AMBITO DE APLICACION

Esta Política de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de BIENESTAR PRIMERO S.A.S., considerada como responsable y/o encargada del tratamiento de Datos Personales, (en adelante LA EMPRESA).

La política será aplicable a los datos personales de personales naturales y/o jurídicos, registrados en cualquier base de datos, construidas antes o después de la entrada en vigencia del decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes, susceptibles de tratamiento por encontrarse en poder de la Empresa.

La política no será aplicable a aquellos datos que por su generalidad se convierten en anónimos al no permitir identificar o individualizar a un titular en específico.

2.1 IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

BIENESTAR PRIMERO S.A.S., es sociedad por Acciones Simplificada, constituida bajo las normas colombianas y cuyo objeto social es la prestación de servicios; identificada con el NIT - 900726287, con domicilio principal en la Carrera 7 NR 156-68 OF 1601 de la ciudad de Bogotá D.C., Colombia.

Correo electrónico contactoweb@bienestarprimero.com teléfonos: 601-57 + 4864913 – 018000423506

3. DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- **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.

- **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.
- **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.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. La naturaleza de los datos personales puede ser pública, semiprivada, privada o sensible.
- **Derecho de Habeas Data:** Según lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, es el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.
- **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.
- **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.
- **Términos y Condiciones:** marco general en el cual se establecen las condiciones para los participantes de actividades promocionales o afines.
- **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 los mismos 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.

4. TRATAMIENTO - POLÍTICAS.

BIENESTAR PRIMERO S.A.S. en la mayoría de los casos obra como encargado del tratamiento para efectuar, en nombre de nuestros clientes, diversas actividades especializadas a través de servicios de Asesoría y Orientación profesional por medios virtuales, como vía telefónica. Por eso, la finalidad del tratamiento de los datos dependerá del objeto de los contratos que suscribamos con nuestros clientes. En otros casos, BIENESTAR PRIMERO S.A.S. obra como responsable del tratamiento tratándose, por ejemplo, de los datos de sus empleados y equipo humano. BIENESTAR PRIMERO S.A.S. tratará de manera leal y lícita los datos personales para cumplir los fines relacionados con su objeto social y en especial los siguientes:

1. Telemarketing para prestación de servicios profesionales. (Mercadeo telefónico)
2. Atención de llamadas de clientes de los clientes de BIENESTAR PRIMERO S.A.S.
3. Campañas de actualización de información.
4. Encuestas de satisfacción.
5. Respuesta a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR's).
7. Personalización de las llamadas.
8. Asesoría y Orientación profesional
9. Respuesta a través de correo.
10. Reclutamiento y selección de personal.
11. Verificación de referencias
12. Seguimiento de indicadores de gestión de actividades.
26. Generación de retroalimentación de los servicios prestados o la labor encomendada.
27. Envío de información interna.
28. Envío de comunicaciones corporativas.
29. Envío de comunicaciones de procesos disciplinarios.
30. Extractos de nómina.
31. Programas de bienestar.
35. Manejo de información con las entidades bancarias.
36. Generación de certificaciones.
37. Solicitudes a solicitud legal.
38. Tramites de incapacidades En cuanto a los procesos de reclutamiento y selección de personal, así como verificación de referencias.

4.1 ALCANCE DEL TRATAMIENTO

BIENESTAR PRIMERO S.A.S. podrá realizar todas las actividades necesarias para adelantar y culminar dichas actividades como, entre otras, las siguientes:

- Acceder, consultar, validar o corroborar los datos personales (privados, semiprivados, sensibles o reservados) que reposen o estén contenidos en bases de datos o archivos de otros empleadores o cualquier Entidad Pública o Privada ya sea nacional, internacional o extranjera.
- Contactar a terceros para corroborar la información o solicitar referencias personales, laborales o profesionales. Los datos que se recolecten o almacenen sobre los empleados de BIENESTAR PRIMERO S.A.S. mediante el diligenciamiento de formatos, vía telefónica, o con la entrega de documentos (hojas de vida, anexos) serán tratados para todo lo relacionado con cuestiones laborales de orden legal o contractual.



POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES BIENESTAR PRIMERO S.A.S.

¡Mas para tí!

En virtud de lo anterior, **BIENESTAR PRIMERO S.A.S.** utilizará los datos personales para los siguientes fines:

- (1) Dar cumplimiento a las leyes como, entre otras, de derecho laboral, seguridad social, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar (Sistema Integral de Seguridad Social) e impuestos;
- (2) Cumplir las instrucciones de las autoridades judiciales y administrativas competentes;
- (3) Implementar las políticas y estrategias laborales y organizacionales de la casa matriz.

En todos los casos, **BIENESTAR PRIMERO S.A.S.** tratara los datos personales que conozca dentro de su operación en las siguientes actividades:

- (i) Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y pos contractual con BIENESTAR PRIMERO S.A.S., respecto de cualquiera de los productos ofrecidos por BIENESTAR PRIMERO S.A.S. que haya o no adquirido el titular del dato o respecto de cualquier relación comercial subyacente que tenga con ella, así como dar cumplimiento a la ley colombiana o extranjera y a las órdenes de autoridades judiciales o administrativas;
- (ii) Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios de BIENESTAR PRIMERO S.A.S. o empresas vinculadas, así como a los aliados comerciales de BIENESTAR PRIMERO S.A.S.;
- (iii) Suministrar información de contacto y documentos pertinentes a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, y cualquier tercero con el cual BIENESTAR PRIMERO S.A.S. posea un vínculo contractual de cualquier índole;
- (iv) Dar a conocer, transferir y/o transmitir datos personales dentro y fuera del país a terceros a consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera o para implementar servicios de computación en la nube. Transferir o transmitir datos personales a las compañías afiliadas a BIENESTAR PRIMERO S.A.S., en calidad de encargados o a terceros en virtud de un contrato BIENESTAR PRIMERO S.A.S.
- (v) Conocer la información del titular del dato que repose en centrales de información crediticia como, entre otros, CIFIN, DATACRÉDITO o en operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial y provenientes de terceros países a que se refiere la ley 1266 de 2008 para los fines indicados en dicha ley y sus normas reglamentarias o modificatorias.
- (vi) Acceder y consultar la información del titular del dato que repose o esté contenida en bases de datos o archivos de cualquier Entidad Privada o Pública (como entre otros, los Ministerios, los Departamentos Administrativos, la DIAN, la Fiscalía, Registraduría Nacional del Estado Civil, los Juzgados, tribunales y altas Cortes) ya sea nacional, internacional o extranjera; Respecto de los datos (i) recolectados directamente en los puntos de seguridad, (ii) tomados de los documentos que suministran las personas al personal de seguridad y (iii) obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de BIENESTAR PRIMERO S.A.S., éstos se utilizarán para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de BIENESTAR PRIMERO S.A.S. y podrán ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso.

4.2 PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Los principios orientadores que rigen el tratamiento de datos personales que gestiona BIENESTAR PRIMERO S.A.S. y que se constituyen en las reglas a seguir en cumplimiento a las normas nacionales e internacionales son:

- ✓ **Principio de legalidad:** El tratamiento de datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Constitución Política de Colombia, en la ley, en la presente Política de Privacidad y en las demás disposiciones que la regulen o modifiquen.
- ✓ **Principio de finalidad:** El tratamiento de los datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución Política de Colombia y la ley, la cual debe ser informada al Titular.
- ✓ **Principio de libertad:** El tratamiento solo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento. Quedan exceptuados de este principio los datos públicos, los cuales podrán ser objeto de tratamiento sin que se requiera autorización del Titular, conforme a lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1074 de 2015 como el Decreto 1074 de 2015 que integra dichas responsabilidades en el manejo y tratamiento de los datos personales.
- ✓ **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- ✓ **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener 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, de las disposiciones de ley vigentes y la Constitución Política de Colombia. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, excepto que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los Titulares o terceros autorizados.
- ✓ **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento se deberá proteger mediante el uso de 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 están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

5. FINALIDAD

Los Datos Personales son objeto de Tratamiento por parte de LA EMPRESA con las siguientes finalidades:

- 5.1. Para el envío de información a sus trabajadores y familiares;
- 5.2. Para la prestación de los servicios de salud a los familiares de los trabajadores de LA EMPRESA beneficiarios del servicio de salud;
- 5.3. Para el reconocimiento, protección y ejercicio de los derechos de los accionistas de LA EMPRESA;
- 5.4. Para el fortalecimiento de las relaciones con sus consumidores y clientes, mediante el envío



POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES BIENESTAR

PRIMERO S.A.S.

Más para ti!

de información relevante, la toma de pedidos y la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR's) por parte del área de servicio al cliente, la evaluación de la calidad de su servicio al cliente y la invitación a eventos organizados o patrocinados por LA EMPRESA, entre otros;

5.5. Para la interacción con sus Distribuidores, para la verificación del cumplimiento de los estándares de distribución, de sus obligaciones legales con sus trabajadores y para la invitación a eventos organizados o patrocinados por LA EMPRESA, entre otros.

5.6. Para consolidar un suministro oportuno y de calidad con sus Proveedores, a través de la invitación a participar en procesos de selección, la evaluación del cumplimiento de sus obligaciones y la invitación a eventos organizados o patrocinados por LA EMPRESA, entre otros;

5.7. Para la verificación de saldos de sus acreedores;

5.8. Para la determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas, respecto de sus deudores;

5.9. Para mejorar, promocionar y desarrollar sus productos y los de sus compañías vinculadas a nivel mundial;

5.10. Para actividades de mercadeo, estadísticas, de investigación y demás propósitos comerciales que no contravengan la legislación vigente en Colombia;

5.11. Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales;

5.12. Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para las finalidades antes mencionadas.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

Las personas naturales cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento por parte de LA EMPRESA, tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento:

6.1. Conocer los Datos Personales sobre los cuales LA EMPRESA está realizando el Tratamiento. De igual manera, el Titular puede solicitar en cualquier momento, que sus datos sean actualizados o rectificadas, por ejemplo, si encuentra que sus datos son parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

6.2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a LA EMPRESA para el Tratamiento de sus Datos Personales.

6.3. Ser informado por LA EMPRESA, previa solicitud, respecto del uso que ésta le ha dado a sus Datos Personales.

6.4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales.

6.5. Solicitar a LA EMPRESA la supresión de sus Datos Personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el numeral 11 de esta Política. No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o Archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular y LA EMPRESA, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos.



POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES BIENESTAR

PRIMERO S.A.S.

¡Mas para tí

6.6. Acceder de forma gratuita a sus Datos Personales objeto de Tratamiento.

7. **ÁREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y OBSERVANCIA DE ESTA POLÍTICA**

La División Jurídica de BIENESTAR PRIMERO S.A.S., tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y observancia de esta Política. Para el efecto, todos los funcionarios que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes áreas de LA EMPRESA, están obligados a reportar estas Bases de Datos a la División Jurídica y a dar traslado a ésta de manera inmediata, de todas las peticiones, quejas o reclamos que reciban por parte de los Titulares de Datos Personales.

La División Jurídica de BIENESTAR PRIMERO S.A.S., también ha sido designada por LA EMPRESA como área responsable de la atención de peticiones, consultas, quejas y

reclamos ante la cual el Titular de la información podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.

8. **AUTORIZACIÓN**

LA EMPRESA cuando sea Responsable directa de la información debe solicitar autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiera realizar el Tratamiento.

8.1. **Autorización previa significa**, que el consentimiento debe ser otorgado por el Titular, a más tardar en el momento de la recolección de los Datos Personales.

8.2. **Autorización expresa** quiere decir que el consentimiento del Titular debe ser explícito y concreto, no son válidas las autorizaciones abiertas y no específicas. Se requiere que el Titular manifieste su voluntad de autorizar que LA EMPRESA realice el Tratamiento de sus Datos Personales. Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por LA EMPRESA, tales como:

- Por escrito, por ejemplo, diligenciando un formato de autorización como el indicado en el anexo.
- De forma oral, por ejemplo, en una conversación telefónica o en videoconferencia.
- Mediante conductas inequívocas que permitan concluir que otorgó su autorización, por ejemplo, a través de su aceptación expresa a los Términos y Condiciones de una actividad dentro de los cuales se requiera la autorización de los participantes para el Tratamiento de sus Datos Personales.

IMPORTANTE: En ningún caso LA EMPRESA asimilará el silencio del Titular a una conducta inequívoca.

Cualquiera que sea el mecanismo utilizado por LA EMPRESA, es necesario que la autorización se conserve para poder ser consultada con posterioridad.

8.3. **Autorización Informada significa que, al momento de solicitar el consentimiento al Titular, debe informársele claramente:**

- Los Datos Personales que serán recolectados.
- La identificación y datos de contacto del Responsable y del Encargado del Tratamiento.
- Las finalidades específicas del Tratamiento que se pretende realizar, es decir: cómo

- y para qué se va a hacer la recolección, el uso, la circulación de los Datos Personales.
- Cuáles son los derechos que tiene como Titular de los Datos Personales; para el efecto ver el numeral 6 de esta Política.
 - El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando éstas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de niñas, niños y adolescentes.

9. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NATURALEZA SENSIBLE.

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

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

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

En este caso, además de cumplir con los requisitos establecidos para la autorización, LA EMPRESA deberá:

- Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- Informar al Titular cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.

IMPORTANTE: Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre Datos Personales sensibles.

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

Según lo dispuesto por el **Decreto 1074 de 2015** en su sección 2; Artículo 7° de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, LA EMPRESA sólo realizará el Tratamiento, esto es, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión de Datos Personales correspondientes a niños, niñas y adolescentes, siempre y cuando este Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, LA EMPRESA deberá obtener la Autorización del representante legal del niño, niña o adolescente, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

11. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES,

CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, utilizados, puestos en circulación por LA EMPRESA, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.

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

11.1. ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES Y CONSULTAS: ¿En qué consiste el trámite? El Titular o sus causahabientes, podrán solicitar a LA EMPRESA, a través de los medios indicados más adelante:

- Información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a LA EMPRESA para el Tratamiento de sus Datos Personales.
- Información respecto del uso que se le ha dado por LA EMPRESA a sus datos personales.
- Medios habilitados para la presentación de peticiones y consultas:
- LA EMPRESA ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones y consultas, todos los cuales permiten conservar prueba de las mismas:
- Comunicación dirigida a BIENESTAR PRIMERO S.A.S., atención al cliente,
- Solicitud presentada al correo electrónico: contactoweb@bienestarprimero.com o en forma presencial en la oficina principal ubicada en la Carrera 7 NR 156-68 OF 1601 de la ciudad de Bogotá D.C.

DEBER DE RESPUESTA POR PARTE DE LA EMPRESA:

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

11.2. ATENCIÓN Y RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS: ¿En qué consiste el trámite?

El Titular o sus causahabientes, podrán solicitar a LA EMPRESA, a través de una queja o reclamo presentado mediante los canales indicados más adelante:

- La corrección o actualización de la información.
- La supresión de sus Datos Personales o la revocatoria de la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos.
- Que se subsane o corrija el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales.

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

Medios habilitados para la presentación de quejas y reclamos: LA EMPRESA ha dispuesto



POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES BIENESTAR

PRIMERO S.A.S.

¡Mas para ti!

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

- Comunicación dirigida a BIENESTAR PRIMERO S.A.S., atención al cliente, Solicitud presentada en físico al correo electrónico: contactoweb@bienestarprimero.com

Si la queja o reclamo se presentan incompletos, LA EMPRESA deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la queja o reclamo.

En caso de que quien reciba la queja o reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a la División Jurídica de BIENESTAR PRIMERO S.A.S., en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibida la queja o reclamo completo, se incluirá en la Base de Datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la queja o reclamo sea decidido.

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

12. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN FORMA PASIVA

Cuando se accede o utilizan los servicios contenidos dentro de los sitios web de LA EMPRESA, ésta podrá recopilar información en forma pasiva a través de tecnologías para el manejo de la información, tales como “cookies”, a través de los cuales se recolecta información acerca del hardware y el software del equipo, dirección IP, tipo de explorador, sistema operativo, nombre de dominio, tiempo de acceso y las direcciones de los sitios web de procedencia; mediante el uso de éstas herramientas no se recolectan directamente Datos Personales de los usuarios. También se recopilará información acerca de las páginas que la persona visita con mayor frecuencia en estos sitios web a efectos de conocer sus hábitos de navegación. No obstante, el usuario de los sitios web de LA EMPRESA tiene la posibilidad de configurar el funcionamiento de las “cookies”, de acuerdo con las opciones de su navegador del sitio web internet: <https://www.bienestarprimero.com/web/>

13. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

LA EMPRESA, en estricta aplicación del Principio de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales, proporcionará 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. La obligación y responsabilidad de LA EMPRESA se limita a disponer de los medios adecuados para este fin. LA EMPRESA no garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o Archivo en los que reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte de LA EMPRESA y sus Encargados. LA EMPRESA exigirá a los proveedores de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los Datos Personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como Encargados.

14. TRANSFERENCIA, TRANSMISIÓN Y REVELACIÓN DE DATOS PERSONALES

LA EMPRESA podrá revelar a sus compañías vinculadas a nivel mundial, los Datos Personales sobre los cuales realiza el Tratamiento, para su utilización y Tratamiento conforme a esta Política de Protección de Datos Personales.

Igualmente, LA EMPRESA podrá entregar los Datos Personales a terceros no vinculados a LA EMPRESA cuando: a. Se trate de contratistas en ejecución de contratos para el desarrollo de las actividades de LA EMPRESA; b. Por transferencia a cualquier título de cualquier línea de negocio con la que se relaciona la información.

En todo caso, en los contratos de transmisión de Datos Personales, que se suscriban entre LA EMPRESA y los Encargados para el Tratamiento de Datos Personales, se exigirá que la información sea tratada conforme a esta Política de Protección de Datos Personales y se incluirán las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo Encargado:

- Dar Tratamiento, a nombre de LA EMPRESA a los Datos Personales conforme los principios que los tutelan.
- Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan Datos Personales.
- Guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los Datos Personales.

15. CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE BORRADO SEGURO DE DATOS PERSONALES

15.1 LA ELIMINACIÓN O BORRADO DEBE SER AUTORIZADA: Es decir, debe realizarse exclusivamente cuando se han obtenido los permisos correspondientes, tanto de entidades externas (Cliente) como de la propia Organización.

15.2 EL BORRADO SEGURO SE DEBE REALIZAR EN FORMA APROPIADA: Esto quiere decir que deben utilizarse métodos que garanticen que la información no pueda recuperarse o reconstituirse.

Por ello, se sigue el siguiente proceso:

- a. Junto con los documentos originales se eliminan todas las copias en poder de la Organización, cualquiera sea su soporte o ubicación.
- b. Estos principios han sido recogidos, principalmente, de la norma de gestión de documentos ISO 15489, además de las prácticas exigidas por la legislación nacional vigente.

15.3 EL PROCESO DE BORRADO DEBE SER SEGURO Y CONFIDENCIAL: Para lograr que la eliminación sea segura y confidencial deberán utilizarse métodos con un nivel de seguridad equiparable a aquel con el que se manejaban los documentos mientras estos se encontraban en uso activo, preservándose la confidencialidad de su información.

La eliminación se debe hacer de manera oportuna. Es decir, debe realizarse una vez que se han cumplido los plazos de vigencia de la obligación que de origen al uso de la información (ejemplo una vez culmine el contrato).

La única excepción a este principio aplica cuando los documentos estén siendo utilizados o sean requeridos en un proceso de investigación interna o externa, actual o pendiente de realización (por ejemplo, en el contexto de una causa judicial o sumario institucional)



POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES BIENESTAR

PRIMERO S.A.S.

¡Mas para ti!

La eliminación de documentos debe quedar debidamente documentada. Para ello, deberán registrarse las acciones realizadas en las formas requeridas por los procedimientos establecidos por la Organización.

Se debe dejar soporte (acta) indicando cuándo y cómo se eliminaron los documentos.

Procedimiento de eliminación de documentos:

1. Paso 1: Verificar aprobación final de la destrucción de documentos y datos por parte del titular de la información (el cliente), cumpliendo así con la autorización externa necesaria para ejecutar acciones de eliminación.

2. Paso 2: Verificar forma en que se recibió la información, indicando en acta:

- Emisor
- Medio de envío
- Si vino cifrado o no
- Ruta de entrega del receptor indicando personal autorizado para usar la información
- Medio de divulgación de la información al interior de la Compañía
- Alcance de la información a la que tuvieron acceso los funcionarios que llegaron a tener contacto con la misma, indicando el rol de cada uno
- Indicación de la supervisión que tuvo la información si esta fue depositada en el software de BIENESTAR PRIMERO para ser procesada y que la Organización como Encargado de la información pudiese cumplir el objeto contractual indicado

3. Paso 3: Realizar un inventario de eliminación de series documentales. Es frecuente que las Organizaciones cuenten con múltiples copias de un documento, las que podrán encontrarse en soporte físico o electrónico. Es responsabilidad de la Dirección de IT identificar la ubicación exacta de los documentos que componen la fracción de serie documental que será eliminada, así como de todas las copias que se hubiesen generado y que también deberán ser eliminadas.

4. Paso 4: Preparar la eliminación de documentos según los métodos definidos para cada serie y soporte. Existen distintos métodos para eliminar documentos, según el tipo de soporte en el que estos se encuentren. Para cumplir los principios de seguridad y confidencialidad, se utilizarán los métodos según cada serie documental, teniendo en consideración el tipo de información que contiene, la forma en que fueron recibidos (medio físico o magnético) y el o los soportes en los que se encuentran. La ejecución de la eliminación se realizará por una firma externa, que se encargue de emitir directamente su propia certificación de BORRADO SEGURO, buscando que BIENESTAR PRIMERO no sea juez y parte.

5. Paso 5: Asignación de Responsabilidades: En todos los casos, deberán quedar asignadas las responsabilidades que tendrán las unidades y personas involucradas en la ejecución de acciones de eliminación. Idealmente, estos métodos se definirán de forma previa, en el proceso de elaboración de cada BORRADO SEGURO, atendiendo además los requerimientos del cliente titular de la información.

El método utilizado se documentará y todas las decisiones se registrarán de forma escrita y formarán parte de la documentación interna de Gestión Documental de la Organización y de la historia del contrato con el cliente. Esto permitirá que las decisiones sobre selección de métodos se tomen de forma informada y se ejecuten de forma consistente según los tipos de información y soportes que la Organización maneja.

¡Mas para tí!

6. Paso 6: Acta de eliminación de información –BORRADO SEGURO-. Este documento se constituye como un reporte final que se elabora utilizando los sistemas informáticos de la Organización. Se levantarán 3 ejemplares y se entregará un Original a la Organización cliente; igualmente la compañía externa, encargada de realizar el BORRADO SEGURO DE LA INFORMACIÓN, guardará otro original y BIENESTAR PRIMERO- BIP, guardará el tercer y último original. Esta acta deberá ser debidamente resguardada por la Compañía para servir de evidencia de las acciones realizadas y ser presentadas ante la ciudadanía u otras instituciones en caso de ser requerido.

16. LEGISLACIÓN APLICABLE

Esta Política de Protección de Datos Personales, el Aviso de Privacidad y el Formato de Autorización que hace parte de esta Política como Anexo 1, se rigen por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, el Decreto 1074 de 2015 en la integración de la sección 2 y la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, la Ley 1266 de 2008 y el Decreto 1727 de 2009 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan como sostenidas las normas en los criterios jurisprudenciales que sobre la materia se fijen como precedentes de interpretación, protección y aplicación de los datos personales.

17. VIGENCIA

Esta Política de Protección de Datos Personales está vigente desde que se hace efectiva la publicación. (actualización 2023).

18. DISPOSICIONES FINALES

18.1 ROLES Y RESPONSABILIDADES EN EL CUMPLIMIENTO DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. El departamento de seguridad de la Información será el responsable de vigilar el cumplimiento de la Política de Protección de datos personales de BIENESTAR PRIMERO S.A.S., y cada área operativa y/o dueño de proceso será el responsable de implementar la Política en su proceso.

En consecuencia, al interior de las áreas que den tratamiento a Datos Personales, se deberán adoptar las reglas y procedimientos para la aplicación y cumplimiento de la presente Política, dada su condición de encargados y/o responsables del tratamiento de los Datos Personales contenidos en los sistemas de información y las bases de datos de la Empresa.

18.2 PROHIBICIONES. En desarrollo de esta Política, se establecen las siguientes prohibiciones y sanciones como consecuencia de su incumplimiento:

18.2.1 Se prohíbe el acceso, uso, gestión, cesión, comunicación, almacenamiento y cualquier otro tratamiento de Datos personales de carácter sensible sin autorización del Titular del Dato personal y/o de la Empresa.

El incumplimiento de esta prohibición por parte de los visitantes, empleados y exempleados, proveedores, y/o clientes de la Empresa será considerado como falta grave, que podrá dar lugar a la terminación de la relación laboral contractual, financiera, comercial según sea el caso. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones legales adicionales a que haya lugar.

18.2.2 La empresa prohíbe la cesión, comunicación o circulación de Datos personales, sin el consentimiento del titular del Dato o sin la autorización de la Empresa.



POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES BIENESTAR PRIMERO S.A.S.

18.2.3 La empresa prohíbe el tratamiento de Datos personales de niños, adolescentes menores de edad, salvo autorización expresa de sus representantes legales.

AVISO IMPORTANTE: *Los Responsables y Encargados del Tratamiento sólo podrán recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con 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. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, el Responsable y el Encargado deberán proceder a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante, lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.*

Las transmisiones internacionales de datos personales que se efectúen entre un Responsable y un Encargado para permitir que el encargado realice el tratamiento por cuenta del responsable, no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento cuando exista un contrato de por medio entre las parte responsables del dato y su tratamiento.