

Política de Tratamiento y Protección Datos Personales

Versión 02



Tabla de Contenido

| | | |
|--------|--|----|
| 1. | OBJETIVO..... | 3 |
| 2. | ALCANCE..... | 3 |
| 3. | DEFINICIONES..... | 3 |
| 4. | ROLES Y RESPONSABILIDADES | 4 |
| 4.1. | Alta Dirección..... | 4 |
| 4.2. | Responsable del Tratamiento de Datos Personales..... | 4 |
| 4.3. | Encargados del Tratamiento de Datos Personales | 4 |
| 4.4. | CISO | 4 |
| 4.5. | Colaboradores, Contratistas y Terceros..... | 5 |
| 5. | CONDICIONES GENERALES | 5 |
| 5.1. | Revisión y actualización | 5 |
| 5.2. | Marco sancionatorio..... | 5 |
| 6. | LINEAMIENTOS..... | 5 |
| 6.1. | Declaración de la Política..... | 5 |
| 6.1.1. | Principios Específicos para el Tratamiento de Datos Personales..... | 6 |
| 6.1.2. | Finalidades y Tratamiento de Datos Personales en CELUWEB..... | 7 |
| 6.1.3. | Deberes de CELUWEB en el Tratamiento de Datos Personales..... | 9 |
| 6.1.4. | Autorización para el Tratamiento de Datos Personales | 10 |
| 6.1.5. | Derechos de los Titulares de Información Personal..... | 11 |
| 6.1.6. | Procedimiento para la Atención de Consultas, Reclamos, Supresión, Rectificación y Actualización de Datos Personales..... | 12 |
| 6.1.7. | Capacitación..... | 13 |
| 7. | ANEXOS..... | 14 |
| 8. | CONTROL DE CAMBIOS..... | 14 |
| 9. | APROBACIÓN..... | 14 |

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la protección, tratamiento y privacidad de los datos personales e Información de Identificación Personal (IIP) que CELUWEB S.A.S. recolecta, almacena, procesa, usa, transmite o elimina, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y los principios y requisitos del control 5.34 de ISO/IEC 27001:2022.

2. ALCANCE

Esta política aplica a:

- Todos los datos personales e IIP tratados por CELUWEB S.A.S.
- Colaboradores, contratistas, proveedores, terceros y cualquier persona que tenga acceso a datos personales en el marco de funciones relacionadas con CELUWEB S.A.S.
- Procesos, sistemas, aplicaciones, bases de datos, servicios en la nube y cualquier repositorio de información bajo responsabilidad de CELUWEB S.A.S.

3. DEFINICIONES

Datos Personales: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural identificada o identificable, ya sea de manera directa o indirecta, incluyendo datos numéricos, alfabéticos, gráficos, fotográficos, acústicos o de cualquier otro tipo que permita identificar al titular. (Referencia: Ley 1581 de 2012).

Información de Identificación Personal (IIP): Información que identifica o puede identificar, directa o indirectamente, a una persona natural, incluyendo datos personales, datos sensibles, datos de autenticación, identificadores únicos y datos de localización. La IIP requiere medidas específicas de protección para preservar la privacidad del titular y reducir el riesgo de uso, acceso, divulgación o tratamiento no autorizado. (Referencia: ISO/IEC 27001:2022).

Titular: Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento por parte de un responsable o encargado del tratamiento, y a quien le asisten los derechos de conocer, actualizar, rectificar, suprimir la información y revocar la autorización otorgada, de conformidad con la normativa vigente. (Referencia: Ley 1581 de 2012).

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia o supresión. (Referencia: Ley 1581 de 2012).

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos personales. (Referencia: Ley 1581 de 2012).

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento. (Referencia: Ley 1581 de 2012).

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

4.1. Alta Dirección

- Aprobar y respaldar la presente política.
- Garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y del control 5.34 de ISO/IEC 27001.
- Promover una cultura organizacional orientada a la protección de la información personal y la privacidad.

4.2. Responsable del Tratamiento de Datos Personales

- Definir las finalidades y los medios del tratamiento de los datos personales y de la Información de Identificación Personal (IIP).
- Garantizar que el tratamiento de los datos se realice conforme a la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y la presente política.
- Solicitar, conservar y administrar la autorización otorgada por los titulares.
- Implementar y/o apoyar medidas técnicas, humanas y administrativas para proteger la IIP contra acceso, uso, divulgación, alteración o destrucción no autorizada.
- Atender consultas, reclamos y solicitudes de los titulares dentro de los plazos legales establecidos.

4.3. Encargados del Tratamiento de Datos Personales

- Tratar los datos personales únicamente conforme a las instrucciones impartidas por CELUWEB como Responsable del Tratamiento.
- Implementar medidas de seguridad adecuadas para la protección de la información personal y la IIP.
- Abstenerse de usar los datos para fines distintos a los autorizados.
- Informar oportunamente a CELUWEB sobre incidentes de seguridad que involucren datos personales o IIP.

4.4. CISO

- Definir y supervisar la aplicación de controles de seguridad para la protección de la IIP, en concordancia con el SGSI.

- Evaluar riesgos asociados al tratamiento de datos personales.
- Coordinar la gestión de incidentes de seguridad relacionados con la privacidad y los datos personales.
- Verificar el cumplimiento del control 5.34 de ISO/IEC 27001.

4.5. Colaboradores, Contratistas y Terceros

- Cumplir con esta política y con los procedimientos asociados al tratamiento de datos personales.
- Tratar los datos personales y la IIP únicamente dentro del ámbito de sus funciones autorizadas.
- Proteger la confidencialidad de la información personal a la que tengan acceso.
- Aplicar las medidas de seguridad exigidas por CELUWEB para la protección de la IIP.
- Reportar oportunamente cualquier incidente o debilidad de seguridad que pueda afectar datos personales.

5. CONDICIONES GENERALES

El tratamiento de los datos personales y de la Información de Identificación Personal (IIP) se realizará conforme a los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas aplicables.

5.1. Revisión y actualización

Esta política será revisada anualmente y actualizada cuando existan cambios significativos en el negocio, el entorno tecnológico o los requisitos aplicables.

5.2. Marco sancionatorio

El incumplimiento de la presente política y de las demás políticas, procedimientos y controles del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) será considerado una falta al marco de seguridad de la información de CELUWEB y podrá dar lugar a la aplicación de medidas disciplinarias, contractuales o legales, según la gravedad del caso, sin perjuicio de las acciones civiles o penales a que haya lugar, conforme a la normativa interna y la legislación vigente.

6. LINEAMIENTOS

6.1. Declaración de la Política

Todos los datos personales tratados por CELUWEB deberán contar con autorización previa, expresa e informada del titular, salvo las excepciones previstas en la ley.

Se identificarán y documentarán los procesos, sistemas, bases de datos y activos de información que involucren el tratamiento de datos personales e IIP.

El tratamiento de datos personales se limitará a las finalidades legítimas, específicas y previamente informadas al titular, aplicando el principio de minimización de datos.

Se definirán y aplicarán medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad y privacidad de la información personal, de conformidad con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

Se garantizarán mecanismos claros y accesibles para que los titulares ejerzan sus derechos de consulta, reclamo, actualización, rectificación, supresión y revocatoria de autorización.

Cualquier transferencia o transmisión de datos personales a terceros, nacionales o internacionales, estará sujeta al cumplimiento de los requisitos legales y a la adopción de medidas de seguridad y confidencialidad adecuadas.

Se establecerán controles para la gestión de incidentes de seguridad que involucren datos personales e IIP, incluyendo su identificación, reporte, análisis y respuesta oportuna.

6.1.1. Principios Específicos para el Tratamiento de Datos Personales

El tratamiento de los datos personales y de la Información de Identificación Personal (IIP) en CELUWEB se regirá por los siguientes principios:

6.1.1.1. Principio de Legalidad

El tratamiento de datos personales se realizará conforme a lo establecido en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas aplicables en materia de protección de datos personales.

6.1.1.2. Principio de Finalidad

El tratamiento de los datos personales obedecerá a una finalidad legítima, específica, explícita e informada previamente al titular.

6.1.1.3. Principio de Libertad

El tratamiento de datos personales solo se realizará con el consentimiento previo, expreso e informado del titular, salvo los casos expresamente autorizados por la ley.

6.1.1.4. Principio de Veracidad o Calidad

La información sujeta a tratamiento deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

6.1.1.5. Principio de Transparencia

Se garantizará el derecho del titular a obtener información sobre la existencia de datos personales que le conciernan y el tratamiento que se les esté dando, en cualquier momento y sin restricciones injustificadas.

6.1.1.6. Principio de Acceso y Circulación Restringida

El tratamiento de datos personales se realizará garantizando su acceso únicamente a las personas autorizadas, evitando su divulgación o circulación no autorizada.

6.1.1.7. Principio de Seguridad

La información sujeta a tratamiento será manejada con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los datos personales y a la IIP, evitando su pérdida, adulteración, acceso o uso no autorizado.

6.1.1.8. Principio de Confidencialidad

Las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, aun después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprendan el tratamiento.

6.1.2. Finalidades y Tratamiento de Datos Personales en CELUWEB

CELUWEB realizará el tratamiento de los datos personales y de la Información de Identificación Personal (IIP) de manera lícita, leal, transparente y segura, únicamente para las finalidades previamente informadas al titular y autorizadas, o aquellas permitidas por la ley.

6.1.2.1. Finalidades Generales

Los datos personales tratados por CELUWEB podrán ser utilizados para las siguientes finalidades:

- Gestionar la relación comercial, contractual, laboral o corporativa con clientes, usuarios, colaboradores, proveedores y terceros.
- Prestar los servicios ofrecidos por CELUWEB y dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de los contratos suscritos.

- Administrar procesos internos administrativos, financieros, contables y operativos.
- Cumplir con obligaciones legales, regulatorias y requerimientos de autoridades competentes.
- Gestionar solicitudes, consultas, quejas y reclamos.
- Enviar comunicaciones relacionadas con los servicios, notificaciones operativas, alertas de seguridad o información corporativa.
- Garantizar la seguridad de la información, los sistemas y los activos tecnológicos de la organización.
- Fines comerciales y económicos.
- Modelos de negocio basados en información.
- Prospección y análisis de mercado.
- Intercambio de información con terceros aliados.
- Generación de valor comercial a partir de la información.

6.1.2.2. Tratamiento de Datos de Clientes y Usuarios

CELUWEB tratará datos personales de clientes y usuarios para:

- Registrar, validar y administrar la prestación de servicios.
- Gestionar facturación, pagos, soporte técnico y atención al cliente.
- Enviar información relacionada con la ejecución del servicio contratado.

6.1.2.3. Tratamiento de Datos de Colaboradores y Aspirantes

Los datos personales de colaboradores y aspirantes serán tratados para:

- Procesos de selección, vinculación, administración y desvinculación laboral.
- Cumplimiento de obligaciones legales, de seguridad social y laborales.
- Gestión de nómina, bienestar, capacitación y control interno.

6.1.2.4. Tratamiento de Datos de Proveedores y Contratistas

Los datos personales de proveedores y contratistas podrán ser tratados para:

- Evaluar, gestionar y controlar la relación contractual.
- Verificar el cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.
- Realizar procesos de pagos, auditoría, control y seguimiento.

6.1.2.5. Tratamiento de Datos Sensibles

CELUWEB solo tratará datos sensibles cuando:

- Exista autorización expresa del titular.

- El tratamiento sea necesario para el cumplimiento de obligaciones legales.
- Se trate de información requerida para proteger un interés vital del titular.
- En ningún caso se condicionará la prestación de un servicio a la entrega de datos sensibles no necesarios.

6.1.2.6. Tratamiento de Datos de Niños, Niñas y Adolescentes

CELUWEB solo tratará datos personales de niños, niñas y adolescentes cuando:

- El tratamiento responda y respete el interés superior del menor.
- Se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
- Exista autorización expresa del representante legal.

6.1.2.7. Medidas de Seguridad aplicables al Tratamiento

CELUWEB implementa medidas técnicas, humanas y administrativas orientadas a:

- Proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales y la IIP.
- Prevenir accesos, usos, divulgaciones o tratamientos no autorizados.
- Garantizar la privacidad de la información conforme al SGSI.

6.1.3. Deberes de CELUWEB en el Tratamiento de Datos Personales

CELUWEB asume deberes diferenciados en el tratamiento de datos personales, de acuerdo con el rol que ejerza como Responsable o como Encargado del Tratamiento, los cuales se detallan a continuación.

6.1.3.1. Deberes de CELUWEB como Responsable del Tratamiento

Cuando CELUWEB actúe en calidad de Responsable del Tratamiento, deberá:

- Garantizar que el tratamiento de los datos personales y de la Información de Identificación Personal (IIP) se realice conforme a los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012.
- Solicitar y conservar la autorización previa, expresa e informada del titular, cuando aplique.
- Informar al titular sobre la finalidad del tratamiento, los derechos que le asisten y los mecanismos para ejercerlos.
- Garantizar que la información personal tratada sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible.
- Implementar y mantener medidas técnicas, humanas y administrativas que garanticen la seguridad y privacidad de los datos personales y de la IIP.

- Atender oportunamente las consultas, reclamos y solicitudes presentadas por los titulares dentro de los términos legales.
- Informar a la autoridad competente sobre incidentes o violaciones de seguridad que puedan afectar datos personales, cuando a ello haya lugar.
- Exigir a los encargados del tratamiento el cumplimiento de las obligaciones legales y de las medidas de seguridad definidas.
- Garantizar la confidencialidad de los datos personales incluso después de finalizada la relación con el titular o con los encargados.

6.1.3.2. Deberes de CELUWEB como Encargado del Tratamiento

Cuando CELUWEB actúe en calidad de Encargado del Tratamiento, deberá:

- Tratar los datos personales y la IIP únicamente conforme a las instrucciones impartidas por el Responsable del Tratamiento.
- Implementar medidas de seguridad adecuadas para proteger los datos personales y la IIP contra acceso, uso, divulgación o tratamiento no autorizado.
- Abstenerse de utilizar los datos personales para fines distintos a los autorizados por el Responsable del Tratamiento.
- Informar al Responsable del Tratamiento sobre cualquier incidente de seguridad que involucre datos personales o IIP.
- Garantizar la confidencialidad de la información personal tratada, incluso después de finalizada la relación contractual.

6.1.4. Autorización para el Tratamiento de Datos Personales

CELUWEB realizará el tratamiento de los datos personales y de la Información de Identificación Personal (IIP) únicamente cuando cuente con la autorización previa, expresa e informada del titular, salvo en los casos exceptuados por la Ley.

La autorización será solicitada por CELUWEB mediante mecanismos claros y verificables, en los cuales se informará al titular, como mínimo, la finalidad del tratamiento, el tipo de datos recolectados, sus derechos como titular y los medios disponibles para ejercerlos.

La autorización podrá otorgarse por medios físicos, electrónicos o cualquier otro medio que permita su posterior consulta, y será conservada como evidencia por el tiempo que dure el tratamiento de los datos y conforme a los principios de conservación y responsabilidad demostrada.

CELUWEB garantizará que el titular pueda revocar la autorización o solicitar la supresión de sus datos personales en cualquier momento, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida su eliminación.

6.1.5. Derechos de los Titulares de Información Personal

Los titulares de la información personal tratada por CELUWEB tienen derecho a:

- **Conocer** los datos personales que son objeto de tratamiento y la finalidad para la cual son utilizados.
- Solicitar la **actualización, corrección o rectificación** de sus datos personales cuando estos sean incompletos, inexactos o estén desactualizados.
- Solicitar la **supresión** de sus datos personales cuando lo consideren necesario o cuando no se respeten los principios, derechos y garantías aplicables.
- **Revocar** la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales, cuando no exista una obligación legal o contractual que lo impida.
- **Acceder** de forma gratuita a sus datos personales, al menos una vez dentro de cada mes calendario, y cuando existan modificaciones sustanciales en las políticas de tratamiento.
- Presentar **consultas, quejas o reclamos** relacionados con el tratamiento de sus datos personales a través de los canales definidos por CELUWEB.
- Ser **informados** sobre el uso que se le ha dado a sus datos personales.

6.1.5.1. Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes

En el tratamiento de la información personal de niños, niñas y adolescentes, CELUWEB garantiza el respeto y protección de sus derechos fundamentales, priorizando en todo momento su interés superior y el ejercicio pleno de sus derechos.

Los niños, niñas y adolescentes, a través de sus representantes legales, tienen derecho a:

- **Conocer, actualizar y rectificar** sus datos personales.
- Solicitar la **supresión** de sus datos personales cuando no exista un deber legal que lo impida.
- **Revocar** la autorización otorgada para el tratamiento de su información personal.
- Ser **informados** de manera clara y adecuada sobre el uso que se le da a su información personal.
- Que el tratamiento de sus datos personales se realice únicamente cuando sea **pertinente, adecuado y estrictamente** necesario para cumplir la finalidad informada.

CELUWEB velará porque el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes se realice con medidas de seguridad reforzadas, garantizando la confidencialidad, integridad y privacidad de la información.

6.1.6. Procedimiento para la Atención de Consultas, Reclamos, Supresión, Rectificación y Actualización de Datos Personales

CELUWEB establece el siguiente procedimiento para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de los titulares de información personal.

6.1.6.1. Canales de Atención

Los titulares podrán presentar consultas, reclamos o solicitudes relacionadas con sus datos personales a través de los canales oficiales definidos por CELUWEB, tales como correo electrónico: contacto@celuweb.com.

6.1.6.2. Atención de Consultas

Las consultas relacionadas con el acceso a datos personales o el uso que se les da deberán incluir, como mínimo, la identificación del titular y la descripción clara de la solicitud.

CELUWEB dará respuesta a las consultas dentro de un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la consulta, proporcionando información clara, completa y comprensible al titular. Si no es posible atender la consulta dentro de ese plazo, se podrá informar al titular el motivo del retraso antes del vencimiento y ampliar el plazo hasta cinco (5) días hábiles adicionales.

6.1.6.3. Atención de Reclamos

Cuando el titular considere que la información tratada debe ser corregida, actualizada, suprimida o que existe un posible incumplimiento en el tratamiento, podrá presentar un reclamo formal.

El reclamo deberá contener:

- Identificación del titular
- Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo
- Solicitud específica (rectificación, actualización o supresión)
- Documentos de soporte, si aplica.

En caso de que el reclamo esté incompleto, CELUWEB solicitará al titular la información faltante para continuar con el trámite.

CELUWEB dará respuesta a las consultas dentro de un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del reclamo, proporcionando información clara, completa y comprensible al titular. Si no es posible atender la consulta dentro de ese plazo, se podrá informar al titular el motivo del retraso antes del vencimiento y ampliar el plazo hasta ocho (8) días hábiles adicionales.

6.1.6.4. Rectificación y Actualización de Datos

CELUWEB procederá a la rectificación o actualización de los datos personales cuando se evidencie que estos son inexactos, incompletos o desactualizados, una vez verificada la identidad del titular y validada la solicitud.

6.1.6.5. Supresión de Datos y Revocatoria de la Autorización

El titular podrá solicitar la supresión de sus datos personales o la revocatoria de la autorización otorgada, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida su eliminación.

CELUWEB evaluará cada solicitud y comunicará al titular la decisión adoptada y las acciones realizadas.

6.1.6.6. Registro y Seguimiento

Todas las solicitudes recibidas serán registradas y gestionadas internamente para garantizar su trazabilidad, seguimiento y control, así como para evidenciar el cumplimiento del procedimiento.

6.1.6.7. Gestión de Incidentes

En caso de que una solicitud esté asociada a un incidente de seguridad de la información, CELUWEB aplicará los procedimientos internos de gestión de incidentes y tomará las medidas correctivas correspondientes.

6.1.6.8. Confidencialidad

La información suministrada durante el trámite de consultas o reclamos será tratada con estricta confidencialidad y utilizada exclusivamente para atender la solicitud del titular.

6.1.7. Capacitación

CELUWEB garantizará la capacitación y concienciación periódica de sus colaboradores, contratistas y terceros que participen en el tratamiento de datos personales, con el fin de asegurar el conocimiento y cumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos personales y privacidad.

La capacitación incluirá, como mínimo, los principios del tratamiento de datos personales, los derechos de los titulares, los deberes como Responsable o Encargado del Tratamiento, las medidas de seguridad aplicables y los procedimientos para la atención de consultas, reclamos e incidentes relacionados con la información personal.

CELUWEB mantendrá registros de las actividades de capacitación realizadas y evaluará periódicamente su eficacia como parte de la mejora continua de su sistema de gestión.

7. ANEXOS

Formato de autorización para el tratamiento de datos personales.

8. CONTROL DE CAMBIOS

| <i>Versión</i> | <i>Fecha</i> | <i>Descripción del cambio</i> | <i>Responsable</i> |
|----------------|--------------|--|--------------------|
| V01 | 30/04/2019 | Creación del documento | Coordinadora de TH |
| V02 | 12/02/2026 | Actualización de forma y fondo del documento | CISO |

9. APROBACIÓN

| <i>Elaboró</i> | <i>Revisó</i> | <i>Aprobó</i> |
|------------------------------|---|---------------------|
| Angie Melissa Correa CISO | Mónica Martínez Patiño Gerente Administrativa y Financiera John Muñoz Abogado | Oscar Lozada CEO |