

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Bogotá D.C., Marzo 23 de 2021

La presente política regula el tratamiento de los datos personales de los clientes, contratistas, trabajadores y cualquier otra persona que tenga una relación jurídica con SOLVENTA COLOMBIA S.A.S., persona jurídica identificada con NIT No. 901.255.144 - 5, constituida conforme a las leyes de la Republica de Colombia, domiciliada en Bogotá D.C. (en adelante y para efectos del presente documento se denomina SOLVENTA), SOLVENTA está comprometida con la protección de la privacidad y toda la información que pueda asociarse o relacionarse con personas naturales o jurídicas determinadas, (en adelante y para efectos del presente documento se denominan los Datos Personales) a los cuales SOLVENTA tenga acceso en el desarrollo de sus actividades financieras y mercantiles. En este sentido, la sociedad recibe a través de los diferentes canales de información en lo referente a su recolección, almacenamiento, administración, utilización, procesamiento, análisis, transferencia, transmisión, protección y supresión de datos de identificación (nombre, cédula, edad, género) de contacto (teléfono, correo electrónico, dirección), de preferencia de consumo, de visitas y de comportamiento en internet, información financiera y otros datos relevantes para la operación mercantil; información que podrá ser obtenida directamente de los titulares o a través del uso de plataformas de Internet pertenecientes a la sociedad, previa autorización del cliente. Al ingresar sus datos e información, el titular expresa y otorga su consentimiento al uso de dichos datos conforme se describe en esta Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales.

IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DE TRATAMIENTO

SOLVENTA COLOMBIA SAS constituida y existente bajo las leyes de la República de Colombia, en adelante SOLVENTA, actuando como responsable del tratamiento de información personal, se identifica a través de los siguientes datos:

Razón social	SOLVENTA COLOMBIA S.A.S.
Nit	901.255.144-5
Dirección administrativa	Cra 15 # 88 - 64 Oficina 516
Correo electrónico	notificaciones@solventa.co
Teléfono	(1) 2193093 Bogotá D.C.,

DEFINICIONES

- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **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 a varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato personal semiprivado:** son aquellos datos que no tienen una naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, sino a un grupo de personas o a la sociedad en general. En este caso, para su tratamiento se requiere la autorización expresa del Titular de la información. Por ejemplo: datos de carácter financiero, datos relativos a las relaciones con las entidades de seguridad social (EPS, AFP, ARL, Cajas de Compensación).

- **Dato personal sensible:** son 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.
- **Dato personal privado:** es un dato personal que por su naturaleza íntima o reservada solo interesa a su Titular y para su tratamiento requiere de su autorización expresa. Por ejemplo: Nivel de escolaridad, libros de los comerciantes, entre otros.
- **Dato personal público:** es aquel tipo de dato personal que las normas y la Constitución han determinado expresamente como públicos y, para cuya recolección y tratamiento, no es necesaria la autorización del Titular de la información. Por ejemplo: estado civil de las personas, datos contenidos del RUNT, datos contenidos en sentencias judiciales ejecutoriadas, entre otros.
- **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.
- **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.

OBJETIVO DE LA POLÍTICA

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales tiene como propósito establecer los criterios bajo los cuales se realiza el tratamiento de la información personal que reposa en las bases de datos, archivos físicos y digitales de SOLVENTA, dando así cumplimiento al artículo 15 y 20 de la Constitución Nacional, la Ley 1581 de 2012, el Capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015 y la Sentencia C-748 de 2011.

ALCANCE DE LA POLÍTICA

Esta política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de SOLVENTA, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de datos personales. Así mismo establece los criterios que SOLVENTA ha incorporado para el tratamiento de los datos personales, los mecanismos para que los titulares puedan ejercer sus derechos, las finalidades, las medidas de seguridad, y otros aspectos relacionados con la protección de la información personal.

La presente Política de tratamiento de datos personales está dirigida a cualquier titular de la información o aquel que actúe como su representante legal y del cual SOLVENTA haya requerido información personal para el desarrollo de alguna actividad.

TIPOS DE DATOS PERSONALES TRATADOS

SOLVENTA en el desarrollo de sus actividades requiere realizar el tratamiento de las siguientes categorías de datos:

- Datos académicos.
- Datos de características personales.
- Datos de circunstancias sociales.
- Datos de contacto.
- Datos de salud.
- Datos electrónicos.
- Datos identificativos.
- Datos laborales.
- Datos patrimoniales.
- Datos públicos.
- Datos sensibles.

TRATAMIENTO AL CUAL SE SOMETEN LOS DATOS PERSONALES

Los datos personales que son obtenidos por SOLVENTA están sometidos a los siguientes tratamientos:

Recolección

SOLVENTA recolecta información personal a través de diversos medios en el desarrollo de las diferentes actividades relacionadas con su objeto social, y las obligaciones que tiene como empleador. La información personal será obtenida de tres formas diferentes: a) directamente del titular, b) de un tercero siempre y cuando este cuente con la autorización y c) de fuentes públicas de información.

Así mismo la recolección de información personal podrá llevarse a cabo a través de medios físicos, digitales o electrónicos, y en cada uno de ellos se incorporará un aviso de privacidad y autorización, dando así cumplimiento a los requisitos establecidos en el art. 2.2.2.25.3.2 y 2.2.2.25.3.3 del decreto 1074 y obedeciendo los principios de libertad y finalidad del art. 4 de la Ley 1581.

Almacenamiento

El almacenamiento de la información personal contenida en las bases de datos o sistemas de información se encuentra en los servidores propios dentro del país, y en servidores externos de terceros, los cuales cuentan con medidas de seguridad física, técnicas y administrativas, y cuenta con controles de acceso a la información, garantizando el principio de acceso y circulación restringida.

La información personal que se encuentre sujeta a requerimientos de Ley permanecerá almacenada en nuestras bases de datos de acuerdo con lo que para esto la Ley haya establecido, en aquellos casos donde la Ley no se ha pronunciado la información permanecerá mientras que la finalidad para la cual fue recolectada se encuentre vigente.

Circulación

Por regla general, SOLVENTA no comparte los datos personales que recolecta con terceros. No obstante, para el cumplimiento efectivo de sus obligaciones puede entregar los datos a otras entidades, amparados en los artículos 2.2.2.25.5.1 y 2.2.2.25.5.2 del decreto 1074 que establece que se encuentra permitido la transmisión de datos personales cuando sea necesario para la ejecución de un contrato entre el titular y el responsable del tratamiento, o para la ejecución de

medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del titular o exista un contrato de transmisión de datos personales.

Supresión

La supresión de la información personal que haya sido recolectada se llevará a cabo cuando: (I) no sea necesaria para el cumplimiento de aspectos legales, contractuales, tributarios, financieros, de auditoría o esté cubierta por disposiciones o requerimientos de Ley, (II) No afecte o implique la pérdida de trazabilidad o integridad de las bases de datos o sistemas de información donde reposa la información; (III) Se haya cumplido o eliminado la finalidad para la cual fueron recolectados. (IV) Sea solicitada por el titular de los datos o aquel que demuestre que se encuentra autorizado y no vaya en contra de las definiciones anteriores. No obstante, pueda que alguna información se conserve únicamente con fines estadísticos o de auditoría.

USOS O FINALIDADES DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El uso o finalidad que se da a la información personal recolectada de cada tipo de titular es:

Tipos de Titular	Finalidades de Uso
PROVEEDORES O CONTRATISTAS	Generar estadísticas internas. Adelantar procedimientos administrativos. Realizar actividades de gestión administrativa. Realizar actividades de cobro y pago. Generar facturas. Gestionar las relaciones, derechos y deberes que se tienen con proveedores. Cumplir con los deberes económicos y contables. Gestionar y mantener un histórico de relaciones comerciales. Gestionar la seguridad en todos sus aspectos. Controlar el acceso y salida de personas en las instalaciones. Adelantar campañas de Actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales. Realizar la verificación de requisitos jurídicos, técnicos y/o financieros. Realizar el envío de comunicaciones a nivel general. Asegurar la gestión de la seguridad en nuestras instalaciones. Adelantar investigaciones en caso de situaciones de riesgo o violaciones a la seguridad. Cumplir con los requisitos legales para la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo. Realizar la verificación de datos o referencias suministradas con terceros o entidades.
EMPLEADOS	Gestionar actividades de capacitación. Cumplir con la atención de derechos de los ciudadanos. Adelantar procedimientos administrativos. Realizar el registro de asistencia a eventos o recepciones sociales y/o administrativos. Realizar actividades de gestión administrativa. Realizar control de horario y cumplimiento de protocolos de bioseguridad. Gestionar y realizar el pago de nómina. Gestionar las actividades asociadas al manejo de personal. Gestionar las actividades propias del trabajo temporal. Cumplir con los requisitos de pago de prestaciones sociales. Cumplir con los requisitos de gestión de riesgos laborales. Promocionar y gestionar ofertas de empleo.

Tipos de Titular	Finalidades de Uso
	<p>Realizar la selección y promoción de oportunidades laborales.</p> <p>Gestionar la seguridad en todos sus aspectos.</p> <p>Controlar el acceso y salida de personas en las instalaciones.</p> <p>Adelantar campañas de Actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales.</p> <p>Realizar la verificación de datos y referencias.</p> <p>Realizar el envío de comunicaciones a nivel general.</p> <p>Asegurar la gestión de la seguridad en nuestras instalaciones.</p> <p>Adelantar investigaciones en caso de situaciones de riesgo o violaciones a la seguridad.</p> <p>Preservar la seguridad de los activos y personas.</p> <p>Gestionar riesgos o accidentes dentro de las instalaciones.</p> <p>Adelantar comunicaciones o contacto vía correo electrónico, SMS, teléfono u otro medio.</p> <p>Cumplir lo dispuesto por el ordenamiento jurídico colombiano en materia laboral y de seguridad social, entre otras, aplicables a exempleados o empleados actuales.</p> <p>Cumplir lo dispuesto por el ordenamiento jurídico colombiano en materia de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Realizar convocatorias o citas para entrevistas o pruebas.</p> <p>Adelantar la gestión de riesgos laborales y la prevención y protección del recurso humano ante enfermedades y accidentes del ámbito laboral.</p> <p>Trámite de requerimientos por parte de entidades como IPS, EPS, ARL.</p>
<p>ASPIRANTES</p>	<p>Gestionar actividades de capacitación.</p> <p>Adelantar procedimientos administrativos.</p> <p>Realizar actividades de gestión administrativa.</p> <p>Realizar la gestión de clientes.</p> <p>Realizar análisis de perfiles.</p> <p>Realizar encuestas de opinión.</p> <p>Realizar procesos de formación de personal interno.</p> <p>Cumplir con los requisitos de gestión de riesgos laborales.</p> <p>Promocionar y gestionar ofertas de empleo.</p> <p>Realizar la selección y promoción de oportunidades laborales.</p> <p>Controlar el acceso y salida de personas en las instalaciones.</p> <p>Adelantar campañas de Actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales.</p> <p>Realizar la verificación de datos y referencias.</p> <p>Adelantar la administración de Sistemas de Información.</p> <p>Asegurar la gestión de la seguridad en nuestras instalaciones.</p> <p>Adelantar investigaciones en caso de situaciones de riesgo o violaciones a la seguridad.</p> <p>Cumplir lo dispuesto por el ordenamiento jurídico colombiano en materia de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Alimentar la base de datos de candidatos para tenerlo en cuenta en futuras oportunidades.</p> <p>Realizar convocatorias o citas para entrevistas o pruebas.</p> <p>Cumplir con los requisitos legales para la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.</p> <p>Cumplir con los requisitos legales para la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.</p>



Tipos de Titular	Finalidades de Uso
	<p>Adelantar la gestión de riesgos laborales y la prevención y protección del recurso humano ante enfermedades y accidentes del ámbito laboral.</p>
PROSPECTOS	<p>Gestionar actividades de capacitación. Cumplir con la atención de derechos de los ciudadanos. Recibir y gestionar requerimientos internos o externos sobre productos o servicios. Realizar actividades de fidelización. Generar estadísticas internas. Cumplir con los deberes económicos y contables. Gestionar y mantener un histórico de relaciones comerciales. Realizar actividades de marketing tradicional o digital. Realizar análisis de perfiles. Realizar encuestas de opinión. Realizar prospección comercial. Enviar y compartir publicidad propia. Realizar actividades de segmentación de mercado. Generar modelos y datos para la toma de decisiones. Adelantar comunicaciones a distancia para la venta de productos o servicios. Realizar procesos de formación de personal interno. Mantener registro del cumplimiento/incumplimiento de obligaciones financieras. Adelantar campañas de Actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales. Realizar la verificación de datos y referencias. Realizar la verificación de requisitos jurídicos, técnicos y/o financieros. Adelantar la administración de Sistemas de Información. Realizar el envío de comunicaciones a nivel general. Adelantar el ofrecimiento productos y servicios. Realizar actividades encaminadas a la gestión integral de seguros contratados. Remitir o enviar información relacionada con el objeto social de la organización. Adelantar comunicaciones o contacto vía correo electrónico, SMS, teléfono u otro medio. Gestionar los requisitos o necesidades que nos hayan sido requeridos o se deriven de una relación comercial. Cumplir con los requisitos legales para la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo. Realizar reportes ante las centrales de riesgos cuando así sea requerido. Cumplir con los requisitos legales para la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo. Realizar la verificación de datos o referencias suministradas con terceros o entidades.</p>
CLIENTES	<p>Cumplir con la atención de derechos de los ciudadanos. Recibir y gestionar requerimientos internos o externos sobre productos o servicios. Realizar actividades de fidelización. Generar estadísticas internas. Adelantar procedimientos administrativos. Realizar actividades de gestión administrativa.</p>

Tipos de Titular	Finalidades de Uso
	Realizar la gestión de clientes. Realizar actividades de marketing tradicional o digital mediante el uso de las tecnologías de la información. Realizar análisis de perfiles. Realizar encuestas de opinión. Realizar prospección comercial. Realizar actividades de segmentación de mercado. Generar modelos y datos para la toma de decisiones. Adelantar comunicaciones a distancia para la venta de productos o servicios. Adelantar actividades de comercio electrónico. Adelantar campañas de Actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales. Realizar consultas y reportes ante las centrales de riesgos financieras cuando así sea requerido. Realizar la verificación de datos y referencias. Realizar la verificación de requisitos jurídicos, técnicos y/o financieros. Adelantar la administración de Sistemas de Información.... Adelantar la administración de Sistemas de Información, gestión de claves, administración de usuarios, etc. Realizar el envío de comunicaciones a nivel general. Remitir o enviar información relacionada con el objeto social de la organización. Adelantar comunicaciones o contacto vía correo electrónico, SMS, teléfono u otro medio. Cumplir con los requisitos legales para la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo. Realizar validaciones de identidad.

TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Los datos sensibles recolectados serán tratados con las siguientes finalidades:

Tipo de Dato Sensible	Finalidad de Recolección
Biométricos	Gestionar la seguridad de la información en todos sus aspectos. Adelantar investigaciones en caso de situaciones de riesgo o violaciones a la seguridad. Realizar validaciones de identidad.

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

SOLVENTA solicitará de manera libre, previa, expresa y debidamente informada, la autorización por parte de los titulares de los datos personales y para ello generará mecanismos idóneos garantizando para cada caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización. La misma, podrá constar en cualquier medio, bien sea un documento físico, digital, electrónico o en cualquier formato que garantice su posterior consulta a través de herramientas técnicas, cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley.

Autorización tratamiento de datos niños, niñas y adolescentes

En el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes se asegurará el respeto a los derechos de los menores de edad. SOLVENTA podrá requerir el tratamiento de datos personales de menores de edad para dar cumplimiento a aspectos legales como: 1) El artículo 32

de la Ley 789 de 2002 relacionado con la obligación de adelantar la vinculación de aprendices y II) El derecho de los afiliados al Sistema de Seguridad Social de afiliarse a cualquier pariente dentro del tercer grado de consanguinidad o a cualquier menor de 12 años (sea o no pariente) siempre y cuando dependa económicamente

En caso de requerir la recolección directa de datos personales de niños, niñas y adolescentes, SOLVENTA solicitará la autorización de tratamiento con el consentimiento informado de los padres o adultos responsables de los menores de edad.

MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

SOLVENTA COLOMBIA SAS ha adoptado las medidas técnicas, jurídicas, humanas y administrativas necesarias para procurar la seguridad de los datos de carácter personal protegiendo la confidencialidad, integridad, uso, acceso no autorizado y/o fraudulento. Así mismo, internamente se han implementado protocolos y lineamientos de seguridad de obligatorio cumplimiento para todo el personal con acceso a datos de carácter personal y a los sistemas de información.

OBLIGACIONES DE LOS ENCARGADOS DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

Las empresas y/o personas externas a SOLVENTA, que en virtud de una relación contractual realice el tratamiento de datos personales, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- Garantizar al titular el acceso, consulta, actualización, rectificación de sus datos personales.
- Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización para el tratamiento de datos personales informando la finalidad de la recolección
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad que impida la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento
- Adoptar un manual interno de políticas que garanticen el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, relativa a la protección de datos personales.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- Cumplir con las obligaciones establecidas en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012, y sus respectivos decretos reglamentarios, relativos a la protección de datos personales.

EN CASO DE OPERAR COMO ENCARGADO DE LA INFORMACIÓN

En los casos de que SOLVENTA opere como encargado de la información, los Responsables de la información deberán solicitar y conservar la autorización del titular de la información, para el tratamiento de los datos personales por parte nuestra, por lo tanto SOLVENTA presume que el Responsable de la información, cuenta con las autorizaciones previas y expresas de los titulares con quien tiene contacto, para hacer uso de sus datos personales y suministrará copia de tales autorizaciones en caso de que como encargados lo requiramos, para los fines consagrados en la política de tratamiento de datos personales.

DERECHOS DE LOS TITULARES

El Derecho Fundamental al Habeas Data, faculta al titular del dato solicitar el acceso, actualización, rectificación y supresión de sus datos personales que se encuentran en posesión de un tercero, a su vez, puede revocar la autorización que ha otorgado para el tratamiento. Si un titular de datos personales considera que SOLVENTA tiene acceso a sus datos personales, esta persona puede en todo momento solicitar la consulta de sus datos, o si considera que SOLVENTA está haciendo mal uso de sus datos, puede realizar la respectiva reclamación.

El titular está facultado para solicitar:

- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- Conocer, actualizar y rectificar su información. 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.
- Conocer por qué y para qué SOLVENTA, recolecta información en base de datos.
- Revocar la autorización dada para contener información personal en las bases de datos de SOLVENTA y/o solicitar la supresión del dato siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
- Presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando SOLVENTA no haya atendido satisfactoriamente consultas o reclamos.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

TRANSFERENCIA DE DATOS

El Titular autoriza expresamente a SOLVENTA para compartir sus Datos Personales con sus aliados comerciales quienes desarrollarán y ejecutarán el servicio elegido por el usuario. Así mismo, autoriza a SOLVENTA y a sus aliados comerciales para utilizar los Datos Personales suministrados en la gestión propia de SOLVENTA y dentro de las alianzas comerciales que suscriba SOLVENTA, para generar valores agregados. Por ello, autoriza a SOLVENTA para conservarlos, actualizarlos, procesarlos, consultarlos y tratarlos en las formas establecidas en la presente Política.

COOKIES

SOLVENTA utiliza "Cookies" que son pequeñas unidades de información almacenada temporalmente en el disco duro del computador del usuario, útiles para navegar en el sitio. La información contenida en las 'Cookies' sirve, v.g., para el control de sesiones, en particular navegación mejorada y para obtener un alto desempeño como usuario amigable de un sitio web, y para almacenar información personal relativa a identificación. La mayoría de los 'browsers' de la red aceptan las 'cookies' automáticamente. El usuario puede evitar esto cambiando la configuración de su 'browser'. Puede eliminar las 'cookies' almacenadas en el PC en cualquier momento suprimiendo los archivos de Internet temporales ("Herramientas/Extras" de la barra del 'Browser' -"Opciones de Internet").

SEGURIDAD

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, SOLVENTA adoptará las medidas técnicas, tecnológicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. SOLVENTA mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PQRS

Peticiones

Mecanismo mediante el cual las personas naturales y/o jurídicas pueden presentar solicitudes respetuosas ante la autoridad competente, con el fin de obtener respuesta a sus requerimientos y/o la prestación de un servicio.

Tiempo de respuesta: I. Información de carácter general 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibido. II. Solicitud de documentos 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibido.

Quejas

Inconformidad en relación a una conducta que se considera irregular de los empleados de la compañía en desarrollo de sus funciones.

Tiempo de respuesta: general 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibido.

Reclamos

Inconformidad por un proceso relacionado a la prestación del servicio.

Tiempo de respuesta: general 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibido.

Sugerencias

Propuesta de mejoramiento de un proceso interno relacionado con la prestación del servicio.

Tiempo de respuesta: general 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibido.

Canales de atención

SOLVENTA tiene habilitado los siguientes canales para que los titulares ejerzan su derecho al Habeas Data.

Dirección de correspondencia	Carrera 15 # 88 - 64 Edificio Torre Zimma. Bogotá D.C.
Notificaciones judiciales	notificaciones@solventa.co .
Atención de PQRS	reclamos@solventa.co
Líneas de atención	Recaudos (1) 2415533, Originación (1) 2193093.
Chat en línea WhatsApp	+57 1 5140334

RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA

El responsable del efectivo cumplimiento de la Política, así como de las consultas y reclamos relacionados con la protección de datos personales de los titulares en SOLVENTA será el área de Legales de la sociedad. En todo caso el responsable, podrá requerir otras áreas de SOLVENTA para efectos de verificar el cumplimiento de la normativa relativa a protección de datos personales. En caso de cualquier duda respecto a esta política, puede contactarnos a través de los canales anteriormente descritos.

DISPOSICIONES FINALES

Medidas permanentes

En el tratamiento de datos personales, SOLVENTA de manera permanente, verificará en sus procesos, protocolos, procedimientos y políticas, que se garantice el derecho de hábeas data a los titulares de la información.

Vínculo con la política

Cualquier titular de la información que tenga alguna relación con SOLVENTA, deberá acatar la presente política. Los titulares de la información, diferente a los usuarios finales, deberán cumplir con el manual interno de políticas relativas a la protección de datos personales.

Cumplimiento de los principios

SOLVENTA garantiza los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad sobre los datos que reposan en las bases de datos de SOLVENTA.

Inscripción de las bases de datos en el RNBD

Dando cumplimiento a las disposiciones normativas, SOLVENTA llevará a cabo la inscripción de las bases de datos que tiene en posesión de acuerdo con lo descrito en el Decreto 090 de enero de 2018, el cual modifica y redefine los artículos 2.2.2.26.1.2 Ámbito de Aplicación y 2.2.2.26.3.1 Plazo de Inscripción del Decreto 1074 de 2015.

Permanencia

Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política. Los datos personales proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación contractual con el Titular de la información o mientras no se solicite su supresión por el interesado y siempre que no exista un deber legal de conservarlos.

Fecha de aprobación de la política y entrada en vigor

La presente Política entra en vigor a partir del 23/03/2021 en su versión No.03 y reemplaza nuestra política anterior.