1. OBJETIVO

Dar cumplimiento al deber de adoptar un Manual Interno de Políticas y Procedimientos (en adelante Estándar o Procedimiento) para asegurar la adecuada aplicación de la Ley 1581 de 2012 y sus normas concordantes. En especial el presente Estándar brindará lineamientos para la atención de las consultas y reclamos realizados por los Titulares, a través de los que podrán entre otros, ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información, y, además a revocar la autorización brindada.

Adicionalmente, a través del presente documento se establece el flujo que siguen los Datos Personales al interior de OCENSA a lo largo de sus diferentes etapas, a partir de la recolección, almacenamiento, utilización, comunicación y supresión, en cumplimiento de la Regulación General de Protección de Datos Personales ("RGPD"), en particular, las exigencias del artículo 2.2.2.25.2.8. y 2.2.2.25.6.1. del Decreto 1074 de 2015, por lo cual se dictan disposiciones generales respecto a las limitaciones temporales y la responsabilidad demostrada frente al tratamiento de los Datos Personales.

En consecuencia, este Estándar tiene por objetivo específico:

- Garantizar que el Tratamiento de los Datos Personales se realice en cumplimiento de los principios y disposiciones establecidos en el RGPD.
- Garantizar que los Datos Personales sean tratados solamente por personas autorizadas de conformidad con el RGPD.
- Garantizar que la información se trate bajo las medidas técnicas, humanas y administrativas que otorguen seguridad; y, que propendan evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que los Datos Personales sean tratados de forma adecuada en todas las etapas del ciclo de vida de la información.
- Promover una cultura organizacional sobre protección de los Datos Personales.

2. PREMISAS

El fin del Estándar es brindar lineamientos para asegurar el adecuado tratamiento de la información personal y para la atención de las consultas y reclamos realizados por los Titulares de la Información.

Los responsables del Tratamiento deben velar porque los Encargados del mismo den cumplimiento a las políticas aquí establecidas.

Este Estándar ésta dirigido a los **Colaboradores de OCENSA como responsables del Tratamiento a nivel interno**, es decir cuando administran la información personal de la que OCENSA es Responsable y por ende cuando realizan su tratamiento conforme a los lineamientos de OCENSA.

Este Estándar ésta dirigido también a los **Contratistas de OCENSA Encargados del Tratamiento** cuando (i) recolectan la información personal a través de una plataforma dispuesta por OCENSA y le dan tratamiento a la misma por cuenta de OCENSA bajo los lineamientos que esta le imparte;

(ii) OCENSA le proporciona la información personal como Responsable del Tratamiento para que le de tratamiento por cuenta de OCENSA.
conforme a la autorización entregada por el Titular a OCENSA bajo los lineamientos que esta le imparte.

Por otro lado, el Estándar también le es aplicable a todos los Datos Personales registrados en las Bases de Datos bajo la responsabilidad y/o administración de OCENSA. Asimismo, los lineamientos establecidos en este Estándar deberán atenderse durante el Tratamiento de todos los Datos Personales que OCENSA recolecte, almacene, use, circule o suprima, por medio de todos los Colaboradores que traten Datos Personales. En ese sentido, OCENSA garantizará que las disposiciones contenidas en este Estándar le sean aplicables en el Tratamiento de Datos Personales que realicen sus Encargados del Tratamiento.

Este Estándar no ésta dirigido a los **Contratistas de OCENSA como Responsables del Tratamiento** cuando le dan tratamiento a la información personal bajo sus propios los lineamientos. En este caso los **Contratistas de OCENSA son Responsables del Tratamiento** y por ende no están incluidos en el presente Estándar.

El estándar establece como OCENSA realiza el tratamiento de datos personales necesarios para el desarrollo de sus actividades en cumplimiento de las obligaciones legales que le corresponden, en relación con sus diferentes grupos de interés, de acuerdo con la finalidad y tratamiento indicado para cada uno de ellos, reservándose el derecho de recolectar y realizar el tratamiento de datos sensibles cuando sea necesario para el desarrollo efectivo de sus operaciones, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y, en particular, en el artículo referente a datos sensibles, para sus grupos de interés:

El presente Estándar se alinea con la Política Declaración de Tratamiento de Datos Personales y con el Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias GRI-PRD-001.

3. GLOSARIO

Para el correcto entendimiento del Estándar se deberán tener en cuenta las siguientes definiciones dadas en la Ley 1581 de 2012.

a) Autorización: Es el consentimiento previo, expreso e informado que otorga el Titular al Responsable o al Encargado, para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales.
b) Aviso de Privacidad: Es la comunicación verbal o escrita, que el Responsable pone a disposición de los Titulares, mediante la cual les informa sobre la existencia de la Política de Privacidad que le será aplicable, la forma de acceder a esta y las finalidades a las que estarán sujetos sus Datos Personales.
c) Base(s) de Dato(s): es el conjunto organizado de Datos Personales que son objeto de Tratamiento, que se encuentran en medio físico o digital bajo la responsabilidad de OCENSA.
d) Consulta: es la solicitud que realiza un Titular, su causahabiente o su representante ante el Responsable o Encargado, para conocer su información personal que repose en las Bases de Datos y que le sea suministrada toda la información contenida en

el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular en alguna de las Bases de Datos.

e) Colaboradores de OCENSA como Responsables del Tratamiento: para efectos de este Estándar, son **Colaboradores de OCENSA como Responsables del Tratamiento**, quienes tienen una relación de subordinación con OCENSA (bien sea en virtud de un contrato laboral, temporal o cualquier otro que corresponda), administran y tratan información personal siguiendo los lineamientos trazados por OCENSA.

f) Contratistas de OCENSA Encargados del Tratamiento: para efectos de este Estándar, son **Contratistas de OCENSA Encargados del Tratamiento**, quienes no tienen una relación de subordinación con OCENSA (lo que tratándose de personas jurídicas se extiende a sus empleados o Contratistas) pero en virtud de una obligación contractual (i) recolectan la información personal a través de una plataforma dispuesta por OCENSA y le dan tratamiento a la misma por cuenta de OCENSA bajo los lineamientos que esta le imparte; (ii) OCENSA le proporciona la información personal para que le de tratamiento por cuenta de OCENSA, conforme a la autorización entregada por el Titular a OCENSA, bajo los lineamientos que esta le imparte.

g) Dato(s) Personal(es): es cualquier información vinculada o que pueda vincularse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables.

h) Dato(s) Público(s): es el dato que no tiene la calidad de semiprivado, privado o sensible. Son considerados Datos Públicos, entre otros, los Datos Personales relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público.

i) Datos Semiprivados: son los datos que cuyo conocimiento o divulgación interesan a su Titular y a cierto grupo de personas o a la sociedad en general. Sin embargo, estos datos no son de naturaleza pública, privada ni sensible.

j) Dato(s) Sensible(s): son los Datos Personales que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación. Entre otros, son considerados Datos Sensibles, 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 interés 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.

k) 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.

l) Reclamo: es la solicitud presentada por el Titular, su causahabiente o representante, en los casos en que considere que la información contenida en una Base de Datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión; o, en los casos en que advierta el presunto incumplimiento de un deber bajo la Regulación de protección de datos personales.

m) Regulación General de Protección de Datos Personales de Colombia/RGPD: se refiere a la normativa general que regula la protección de Datos Personales en Colombia, la cual incluye la Ley Estatutaria 1581 de 2012, la Ley 2300 de 2023, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, el Decreto 886 de 2014, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, EL Decreto 255 de 2022, el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y las demás normas que las

complementen o modifiquen.

n) Responsable del Tratamiento: toda persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida de forma autónoma, directa e independiente sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos. Para los efectos de este Manual, OCENSA será Responsable del Tratamiento, a menos de que de manera expresa se establezca otra cosa.

o) Solicitante(s): Es la persona natural o jurídica que presente la Consulta o Reclamo, puede ser el Titular, su causahabiente, su representante o apoderado.

p) Titular: persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

q) Tratamiento: cualquier operación o conjunto de operaciones.

4. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los derechos de los Titulares de la Información reconocidos por OCENSA se encuentran descritos en la ley y en la Política Declaración de Tratamiento de Datos Personales, dentro de ellos se encuentran:

a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales;

b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a OCENSA, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento;

c) Ser informado por OCENSA respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;

d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;

e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales;

f) Presentar reclamo a OCENSA, si considera que sus derechos reconocidos por la Ley 1581 de 2012 han sido vulnerados.

5. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

La información de los datos personales independientemente del documento en el que se encuentran contenidos deberán ser recolectados, almacenados, organizados, usados, circulados, trasmitidos, actualizados, rectificados, suprimidos, eliminados y en general gestionados de acuerdo y en proporción a la finalidad o finalidades que tenga cada tratamiento, según lo señalado en el acápite anterior. Por disposición legal recibirán tratamiento particular los siguientes datos:

5.1. Tratamiento de datos Personales Niñas, Niños y/o Adolescentes

El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

a) Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
b) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
c) Valoración de la opinión del menor cuando este cuente con la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Cumplidos los anteriores requisitos OCENSA solicitará autorización al representante legal del niño, niña o adolescente quien otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

5.2. Tratamiento de Datos Sensibles

El tratamiento de datos sensibles se encuentra prohibido con algunas excepciones, por lo que OCENSA aplicará las limitaciones legales al tratamiento de datos personales sensibles, por lo que se asegurará que:

a) El titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido.
b) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos dos eventos los representantes legales deberán otorgar su autorización.

c) El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que tengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos los datos personales no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.
d) El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento se adoptará las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

6. RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

La recolección de datos personales se realizará siguiendo los siguientes lineamientos:

6.1. Principio de finalidad: La recolección de datos deberá limitarse a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normatividad vigente.
6.2. Principio de libertad: Salvo en los casos expresamente previstos en la ley, no se podrán recolectar datos personales sin autorización del Titular.
6.3. Datos Personales 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.

Además de lo que se señalará a continuación respecto de la Autorización del Titular, cuando se trate de Datos Sensibles se deberá:

a) Informar al titular que, por tratarse de datos personales sensibles, no está obligado a autorizar su tratamiento.
b) Informar al titular, de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.
c) Ninguna actividad podrá condiciones a que el titular suministre sus datos sensibles.

En el acápite de tratamiento de datos de este Estándar se establecerá la manera de tratar estos datos.

6.4. Autorización del Titular. Los **Colaboradores de OCENSA como Responsables del Tratamiento** o los **Contratistas de OCENSA Encargados del Tratamiento** (que recolecten información personal), deben solicitar al titular (previo a su recolección o a más tardar al momento de la misma) su autorización previa, expresa e informada, siguiendo los siguientes parámetros:

6.4.1. Los **Colaboradores de OCENSA como Responsables del Tratamiento** deben obtener la aceptación por parte de los titulares a través del Formato para la Autorización Expresa para el Tratamiento de Datos Personales y Aviso de Privacidad GDI-FOR-040.

6.4.2. Los **Contratistas de OCENSA Encargados del Tratamiento** que tienen la obligación contractual de recolectar información personal a través de una plataforma dispuesta por OCENSA y que deben darle tratamiento a la misma por cuenta de OCENSA, bajo los lineamientos que esta le imparte, deberán obtener la aceptación por parte de los titulares a través del formato de autorización de tratamiento de datos (Formato para la Autorización Expresa para el Tratamiento de Datos Personales y Aviso de Privacidad GDI-FOR-040).

6.5. Prueba de la autorización. Los **Colaboradores de OCENSA como Responsable del Tratamiento** o los **Contratistas de OCENSA Encargados del Tratamiento** (en los casos señalados en el numeral 5.3.2.) deben conservar prueba de la autorización otorgada por los titulares de los datos personales.

6.6. Aviso de Privacidad. Los **Colaboradores de OCENSA como Responsables del Tratamiento** o los **Contratistas de OCENSA Encargados del Tratamiento** (en los casos señalados en el numeral 5.3.2.) deberán emitir un Aviso de Privacidad que contenga la siguiente información 1. El Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento. 2. El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo. 3. Los derechos que le asisten al titular. 4. Los mecanismos dispuestos

por el responsable para que el titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella y como consultar la política. Si esta información se da a conocer en la autorización, se entiende que el aviso de privacidad quedó incluido en aquel documento, por lo que no es necesario generarlo en un documento adicional.

Si se recolecten datos personales sensibles, el aviso de privacidad deberá señalar expresamente el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que versen sobre este tipo de datos.

6.7. Titulares de la Información. Los **Colaboradores de OCENSA como Responsable del Tratamiento** o los **Contratistas de OCENSA Encargados del Tratamiento** (en los casos señalados en el numeral 5.3.2.) podrán recolectar información personal de los grupos de interés señalados en la Política Declaración de Tratamiento de Datos Personales, a saber: a) Empleados y sus beneficiarios, Aprendices y Trabajadores en Misión, b) Candidatos y Aspirantes a cargos, c) Comunidades, d) Propietarios del derecho de vía, e) Propietarios del derecho de vía, f) Visitantes a instalaciones, g) Clientes, Inversionistas y Accionistas, h) Aliados estratégicos i) Solicitantes PQRS y otros grupos de interés.

6.8. Personas a quienes se les puede suministrar la información. La información que reúna las condiciones establecidas en la presente ley podrá suministrarse a las siguientes personas:

a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales;
b) A las entidades públicas o administrativas que así lo soliciten en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
c) A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.
d) A las demás entidades o personas que establezca la Ley.

6.9. Custodia y Conservación. Los **Colaboradores de OCENSA como Responsable del Tratamiento** o los **Contratistas de OCENSA Encargados del Tratamiento** (en los casos señalados en el numeral 5.3.2.), deben asegurar la custodia y conservación de la prueba de la Autorización firmada por el Titular, para ello deben cumplir con las instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio al respecto; en todo caso las medidas de custodia y conservación que se adopten deben impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento y para ello deberá tenerse en cuenta lo siguiente:

- Todos los Colaboradores de Ocensa deberán coordinar con el área de Gestión de Información la ubicación y la custodia de las pruebas de autorización debidamente tramitadas en el repositorio oficial de la organización para posteriores consultas.

- Se deberá establecer controles de acceso a la información, asegurando que no se produzca adulteración o perdida de la misma.
- Las áreas de custodia de información deberán contar con sistemas de vigilancia las 24 horas.

6.9.1. Cuando se trate de **Colaboradores de OCENSA como Responsables del Tratamiento** cada área funcional de la compañía es responsable por la debida custodia de los formatos de autorizaciones involucradas con ellas y deberá responder por la misma cuando sea requerida.

6.9.2. Cuando se trate de **Contratistas de OCENSA Encargados del Tratamiento** (i) en los casos señalados en el numeral 5.3.2., serán estos los Responsables de la debida custodia y almacenamiento de las Autorizaciones que le fueron otorgadas por los Titulares de la Información y (ii) en los casos en los que es OCENSA quien proporciona la Información Personal (junto con las autorización entregadas por el Titular) serán dichos Contratistas los responsables por la custodia y almacenamiento de las copias de las Autorizaciones, en estos casos el original permanecerá en OCENSA y su custodia y conservación se realizara conforme lo establecido en los numerales 5.8 y 5.8.1.

6.10. Casos en los Cuales no se Requiere Autorización para la Recolección. La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
b) Datos personales de naturaleza pública;
c) Casos de urgencia médica o sanitaria;
d) Tratamiento de información autorizada por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas;

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

6.11. Recolección de Datos Personales de Trabajadores y Contratistas.

a) **Trabajadores de OCENSA**. Los contratos de los **Colaboradores** de OCENSA

b) deben incorporar la autorización de tratamiento de datos personales, que se deberá obtener a más tardar al momento de su contratación, en esta el colaborador autoriza a OCENSA para recolectar y tratar su información personal y los demás fines previsto allí. Si previo a la suscripción del contrato, el colaborador de OCENSA entregó información personal, la misma, debe estar cobijada por una autorización previa que abarque el tratamiento que se le impartirá a los datos personales hasta el momento de su vinculación.

c) **Menores de Edad**. Cuando se recolecten datos de menores de edad que sean representados por un colaborador, será éste, quien, de la autorización en nombre de los menores, respetando sus derechos fundamentales a ser escuchado. La opinión del menor deberá ser valorada por el colaborador o contratista antes de manifestar la autorización.

d) **Mayores de Edad**. Cuando se recolecten datos personales de mayores de edad con

plena capacidad legal para actuar, se debe contar con la autorización de estos, salvo que exista una causa, legal, contractual o jurídica que permita el tratamiento sin contar con dicha autorización. Si por el contrario no posee plena capacidad legal, su consentimiento debe ser otorgado por quien tenga la capacidad legal para representarlo, debiendo éste acreditar la calidad en la que actúa.

7. CICLO DE VIDA DEL DATO EN OCENSA

A continuación, se detallan las etapas que componen el ciclo de vida de los Datos Personales, respecto de cada grupo de interés:

7.1. Recolección

a) Alcance

En esta etapa se lleva a cabo la recopilación y/o se obtiene acceso a los Datos Personales de quienes hacen parte de los grupos de interés de OCENSA. Es la primera etapa del ciclo de vida de los Datos Personales, en la medida en que es la primera actividad de Tratamiento que se lleva a cabo sobre la información. Dependiendo de cada grupo de interés, la recolección de Datos Personales podrá realizarse de forma manual o automatizada, en los términos que se exponen a continuación.

En virtud de los principios de libertad[1] y acceso y circulación restringida[2], por regla general, la OCENSA deberá haber obtenido la autorización previa, expresa e informada para el tratamiento de datos personales del Titular correspondiente, a más tardar al momento en que se lleve a cabo la recolección de información. De igual forma, en atención al principio de finalidad[3], el Titular deberá haber sido informado de la(s) Finalidad(es) del tratamiento de sus Datos Personales en los mismos términos. Para lo anterior, los intervinientes en el proceso de recolección deberán implementar las medidas y herramientas desarrolladas y puestas a su disposición por OCENSA. En esta etapa se recolectan los Datos Personales de quienes hacen parte de los grupos de interés de OCENSA, en los siguientes términos:

b) Aspectos clave para la protección de los Datos Personales

En esta etapa es necesario tener en cuenta que:

i. Solamente se podrán recolectar los Datos Personales con los formatos o mecanismos establecidos por OCENSA. Por lo anterior, no se podrán recolectar Datos Personales

[1] **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

[2] **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 la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley.
Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley.

[3] **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

por otros medios no autorizados ni se podrán solicitar Datos Personales adicionales a los requeridos en los formatos autorizados por la Compañía.

ii. Se deberá adoptar el modelo de Autorización que haya establecido OCENSA. En ningún caso se podrán recolectar los Datos Personales sin la Autorización. En casos excepcionales establecidos en la Ley, esto podrá hacerse, única y exclusivamente con el visto bueno previo y expreso del Oficial de Protección de Datos Personales.

iii. Si se recolectan Datos Personales por medio de una llamada, debe realizarse la grabación desde el inicio de la llamada hasta el final, asegurándose de grabar la totalidad de la Autorización y a su vez, solicitar al titular su autorización para proceder con la grabación.

iv. Los Datos Personales solo deberán ser recolectados y/o accedidos por el(los) Colaborador(es) de OCENSA que, en virtud de sus funciones asignadas, deba recolectar/tener acceso a dicha información personal. Por lo anterior, la información personal recolectada solo podrá ser compartida o puesta a disposición de Colaboradores cuando la información sea necesaria para el desarrollo de sus labores.

v. En aquellos casos en que la información sea recolectada por un Encargado del Tratamiento ajeno a OCENSA, deberán implementarse, con anterioridad a la circulación de la información personal, los modelos de Acuerdo o cláusulas de Transmisión de Datos Personales desarrolladas por la Compañía, las cuales podrán ser solicitados al Oficial de Protección de Datos Personales.

vi. En ningún caso se podrán recolectar Datos Personales si un Titular se niega a otorgar la Autorización para el Tratamiento de los Datos Personales. En estos escenarios, solo se podrá solicitar el nombre del Titular, el número de identificación y remitir el caso al Oficial de Protección de Datos Personales para su análisis correspondiente.

7.2. Almacenamiento

a) Alcance

Es la etapa inmediatamente siguiente a la etapa de Recolección, que permite verificar la legitimidad para realizar la recolección de los Datos Personales y preparar la información para su posterior Tratamiento. La administración y custodia de las Bases de Datos es responsabilidad de cada una de las áreas de OCENSA.

En virtud de los principios de veracidad o calidad[4], acceso y circulación restringida, y confidencialidad[5] los Colaboradores que participen del proceso de almacenamiento deberán velar por qué la información personal que se encuentre bajo custodia de OCENSA: (i) sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible; (ii) esté sujeta a acceso restringido, por lo cual solo se encuentre a disposición de las personas que lo requieran para el cumplimiento de sus funciones, y, (iii) se mantenga reservada. Así mismo, en virtud del principio de seguridad[6], se deberá garantizar la implementación de las medidas necesarias

[4] **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.

[5] **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

[6] **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que

para evitar la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento a los Datos Personales.

De esta manera, se procede con su almacenamiento de acuerdo con el Inventario de Bases de Datos (Anexo A).

b) Aspectos clave para la Protección de Datos Personales

En esta etapa es necesario tener en cuenta que:

i. Se debe verificar que los Datos Personales estén completos, sean ciertos, sea exactos, sean comprobables y sean comprensibles.
ii. Los Datos Personales se deben almacenar en la Base de Datos y en el medio que OCENSA haya señalado expresamente.
iii. Los Datos Personales solo deberán ser almacenados por el(los) Colaborador(es) de OCENSA que, en virtud de sus funciones asignadas, deban llevar a cabo esta custodia de la información personal.
iv. La copia de la Autorización se debe almacenar en el medio dispuesto por OCENSA, o en la misma Base de Datos en caso de que así este establecido.
v. Los Datos Personales deben permanecer almacenados, estando disponibles solamente para su Tratamiento.
vi. Se debe verificar que el medio que se utilice tenga medidas que otorguen seguridad y que eviten la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento de los Datos Personales.
vii. En aquellos casos en que los Datos Personales deban ser compartidos con personas y/o entidades ajenas a OCENSA para el almacenamiento de la misma, deberán implementarse, con anterioridad a la circulación de la información personal, los modelos de Acuerdo o cláusulas de Transmisión de Datos Personales desarrolladas por la Organización, las cuales podrán ser solicitadas al Oficial de Protección de Datos Personales.

7.3. Utilización

a) Alcance

Esta etapa hace referencia al desarrollo de las actividades que permitirían alcanzar las finalidades para las cuales existen los Datos Personales almacenados en las diferentes Bases de Datos. Por lo cual, en esta etapa es clave tener claridad sobre las finalidades y considerarlas como límites al Tratamiento. El acceso a las Bases de Datos y a los Datos Personales está dado acorde al perfil y/o funciones de los Colaboradores de OCENSA, garantizando la disponibilidad de esta información únicamente a los roles autorizados para su Tratamiento.

En virtud de los principios de finalidad y libertad los Datos Personales solo podrán ser

se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

utilizados de conformidad con las Finalidades que hayan sido informadas al Titular correspondiente y que, en el mismo sentido, hayan sido autorizadas de manera previa, expresa e informada por este.

b) Aspectos clave para la protección de Datos Personales

En esta etapa es necesario tener en cuenta lo siguiente:

i. Antes de realizar cualquier tipo de actividad sobre los Datos Personales, es recomendable verificar:

- Que no sean Datos Personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- Que se cuenta con la Autorización otorgada por el Titular de los Datos Personales.
- Que, de acuerdo con la Autorización, OCENSA tenga la calidad de Responsable.
- Que la actividad que se va a realizar se encuentre incluida dentro del alcance de las finalidades autorizadas por el Titular.

ii. Los Datos Personales solo deberán ser accedidos y/o utilizados por el(los) Colaborador(es) de OCENSA que, en virtud de sus funciones asignadas, deba(n) llevar a cabo el Tratamiento de dicha información personal. Por lo anterior, la información personal recolectada solo podrá ser compartida o puesta a disposición de Colaboradores cuando la información sea necesaria para el desarrollo de sus labores.

iii. En caso de que no se cumpla ninguno de los puntos anteriores es recomendable abstenerse de realizar la actividad de interés. En este escenario deberá contactarse con el Oficial de Protección de Datos Personales de OCENSA.

iv. En ningún caso podrán tratarse los Datos Personales para el desarrollo de actividades o finalidades diferentes a las autorizadas o que persigan finalidades de carácter ilegal.

v. En aquellos casos en que los Datos Personales deban ser compartidos con personas y/o entidades ajenas a OCENSA para el Tratamiento/utilización de la misma, deberán implementarse, con anterioridad a la circulación de la información personal, los modelos de Acuerdo o cláusulas de Transmisión de Datos Personales desarrolladas para la Organización, las cuales podrán ser solicitadas al Oficial de Protección de Datos Personales.

7.4. Circulación

7.4.1. Circulación de los Datos Personales a Nivel Interno

a) Alcance

Producido el almacenamiento de la información, a nivel interno se tiene la posibilidad de acceder a las Bases de Datos por los diferentes miembros de la Compañía. Así, en esta etapa son clave los parámetros que se deben seguir para permitir el acceso a la Base de Datos. La circulación de los Datos personales se da en los siguientes términos:

b) Aspectos clave para la protección de Datos Personales

i. Solamente podrán acceder a las Bases de Datos las personas que lo requieran para el desarrollo de sus actividades, y durante el momento del desarrollo de estas actividades.
ii. Todas las personas que intervengan en el tratamiento de los Datos Personales están obligadas a garantizar la reserva de la información.
iii. En caso de que la plataforma autorizada por OCENSA permita acceder a la información adicional a la que el Colaborador requiere para desarrollar sus actividades, por ninguna razón, el colaborador podrá acceder a esta información adicional.
iv. De manera general, si un área adicional va a circular información o bases de datos diferentes deberá cumplir con las medidas de seguridad de la información de Ocensa.

7.4.2. Circulación de los Datos Personales a Terceros Ajenos a la Compañía

a) Alcance

Producido el almacenamiento de la información, es posible que se requiera entregar las Bases de Datos a terceros ajenos a OCENSA para realizar su Tratamiento. Esta etapa hace referencia a los casos en los cuales los Datos Personales no sean tratados directamente por OCENSA, sino por medio de un tercero Encargado, con el propósito de alcanzar la finalidad de la Base de Datos:

b) Aspectos clave para la protección de Datos Personales

En esta etapa es necesario tener en cuenta:

i. La entrega de las Bases de Datos o el acceso a los Datos Personales a los terceros solamente se podrá realizar:

- Por medio de los mecanismos que defina OCENSA para cada una de ellas.
- Al personal autorizado por el líder de la base de datos.
- Implementando las medidas de seguridad que establezca OCENSA para la utilización de la base de datos.

- En los momentos que sean necesario para su utilización y que estén establecidos por OCENSA.
- Durante un periodo de tiempo limitado.
- Previa suscripción del Acuerdo/Contrato de Transmisión de Datos Personales correspondiente.

ii. Previo a su entrega o disposición al Encargado se debe verificar que la información sea veraz, comprobable y comprensible. En caso de que se tengan dudas sobre la calidad de la información será necesario abstenerse de usarla y remitir el caso al Oficial de Protección de Datos Personales.

iii. En caso de recibir una notificación por parte de una autoridad sobre la existencia de procesos judiciales relacionados sobre la calidad del Dato Personal, incluir en la correspondiente Base de Datos la leyenda “Discusión Judicial”, e informar al Encargado que la información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado una reclamación, y no haya terminado el trámite respectivo.

iv. No se podrán tratar ni circular Datos Personales que estén siendo controvertidos por el Titular, que estén bajo un proceso de atención de Reclamo ni que hayan sido objeto de orden de bloqueo por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

v. Se debe contar con un Acuerdo de Transmisión de Bases de Datos o Datos Personales con el tercero ajeno a OCENSA.

7.5. Supresión/Eliminación

a) Alcance

Esta etapa consiste en la eliminación definitiva de los Datos Personales. A esta se puede llegar por medio de una solicitud de eliminación de los Datos Personales presentada por el Titular, su causahabiente o su representante, o por haber alcanzado la finalidad perseguida para el tratamiento de los datos personales. En la Base de Datos reposa la trazabilidad de la supresión/eliminación del dato, para tomar medidas de prevención a solicitudes posteriores.

En atención al principio de finalidad, se resalta que los Datos Personales bajo administración y/o responsabilidad de OCENSA deberán ser suprimidos una vez se cumpla con la(s) finalidad(es) autorizadas por el Titular correspondiente, para las cuales se recolectaron los Datos Personales, salvo que exista una obligación contractual o legal de conservar esta información.

b) Intervinientes

- Los Colaboradores del área o cargo que tengan dentro de sus funciones atender las Consultas, Reclamos y/o solicitudes presentadas por los Titulares.
- Los Colaboradores del área o cargo que tengan dentro de sus funciones realizar controles periódicos al cumplimiento del RGPD.
- Los Colaboradores que sean escogidos por los líderes de cada Base de Datos para el desarrollo de esta actividad.

c) Aspectos clave para la protección de Datos Personales

En esta etapa es necesario tener en cuenta que:

i. Se debe eliminar completamente los Datos Personales de los Titulares a menos de que exista una obligación legal o contractual de mantener la información en alguna de las Bases de Datos que se encuentren en OCENSA. En ningún caso se debe eliminar la Autorización para el Tratamiento de Datos otorgada por el Titular.
ii. Al recibir la solicitud o la instrucción de eliminación, se debe revisar la existencia de los Datos Personales asociados al Titular en todas las Bases de Datos bajo responsabilidad de OCENSA, y así eliminar los Datos Personales en cada una de ellas.
iii. Eliminar los Datos Personales dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la solicitud de eliminación, una vez se haya recibido la instrucción del Área encargada de gestionar y dar respuesta a las consultas, reclamos y/o solicitudes relacionadas con el tratamiento de los Datos Personales.
iv. Se deberá dejar constancia del proceso de eliminación para futuros requerimientos de información del titular o de la autoridad competente en la materia.

8. RESPONSABILIDAD DEL TRATAMIENTO

8.1. Responsabilidad de los Colaboradores como Responsables del Tratamiento

OCENSA es el Responsable del Tratamiento de Información Personal sobre los que decida de forma directa, autónoma e independiente y en consecuencia responde por el Tratamiento que realizan sus **Colaboradores** cuando lo realicen en el desempeño de sus funciones u obligaciones.

Para el caso de los **Colaboradores**, estos obran como obligados al adecuado tratamiento por tener una relación de subordinación con OCENSA (bien sea en virtud de un contrato laboral, temporal o cualquier otro que corresponda).

Los **Colaboradores de OCENSA como Responsables del Tratamiento** deben atender las obligaciones señaladas en el presente Estándar y en la Ley 1581 de 2012 (y demás normas que la reglamenten, modifiquen, adicionen, supriman o deroguen y guarden relación con el objeto de esta Ley) cuando realicen recolección y tratamiento de información personal según lo señalado en el Glosario para ambos casos.

Los **Colaboradores de OCENSA como Responsable del Tratamiento** serán responsables de los efectos negativos que su actuar le cause a los titulares y a los terceros relacionados, cuando recolecten o le den Tratamiento a la información personal apartados de los lineamientos brindados por OCENSA., respondiendo directamente ante OCENSA por todos los efectos negativos que su actuar le cause a los titulares y a los terceros relacionados.

Son deberes de los **Colaboradores de OCENSA como Responsables del Tratamiento**, entre otros:

a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;

b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio

8.2. Responsabilidad de los Contratistas como Encargados del Tratamiento

Los **Contratistas Encargados del Tratamiento** de acuerdo con lo establecido en el numeral 3 literal f) del presente estándar deberán atender las obligaciones señaladas en el presente Estándar y en la Ley 1581 de 2012 (y demás normas que la reglamenten, modifiquen, adicionen, supriman o deroguen y guarden relación con el objeto de esta Ley) cuando realicen recolección y tratamiento de información personal según lo señalado en el Glosario para ambos casos.

Los **Contratistas Encargados del Tratamiento** de acuerdo con lo establecido en el numeral 3 literal f) serán responsables de los efectos negativos que su actuar le cause a los titulares y a los terceros relacionados, cuando se aparten de los lineamientos brindados por OCENSA para recolectar (en el caso en que aplique) y darle Tratamiento a la Información Personales respondiendo directamente ante OCENSA por todos los efectos negativos que su actuar le cause a los titulares y a los terceros relacionados.

Cuando un contratista de OCENSA decide de forma directa, autónoma e independiente sobre el tratamiento de la información personal recolectada con ocasión de un contrato con OCENSA, ese **Contratista Responsable** será el único Responsable del Tratamiento que le dé a los datos, deberá seguir su propia Política y Procedimientos y por ende responderá ante el titular y ante los terceros involucrados.

Los modelos de cláusulas contractuales, establecen la responsabilidad y compromisos que tienen los **Contratistas**, respecto al tratamiento apropiado de datos personales; es responsabilidad del contratista y del administrador del contrato asegurar el cumplimiento de las obligaciones que se consagran al interior de estas cláusulas, según se trate de un **Contratista Encargados del Tratamiento** o un **Contratista Responsable.**

8.3 Son Deberes de los Encargados del Tratamiento, entre otros:

a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;
d) Actualizar la información reportada por los Responsable del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;
f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
g) Registrar en la base de datos las leyendas “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la presente ley;
h) Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;
i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio

9. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS TITULARES

La atención por parte de OCENSA de PQRS del titular de la información se realizará conforme lo previsto en el Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias GRI-PRD-001, a través de los canales previstos los Titulares de la información podrán hacer valer ante OCENSA sus derechos consagrados en el presente Estándar, en la Ley y en sus Decretos Reglamentarios.

10. INVENTARIO DE BASES DE DATOS

Será responsabilidad de los Lideres de procesos de OCENSA, estar atentos frente a la estructuración de bases de datos dentro de las cuales se puedan tratar datos personales, de identificarse, deberán informar lo antes posible a la Dirección de Servicios Corporativos, para iniciar el proceso de registro en el inventario de la organización (Anexo A) e inscripción ante la Superintendencia de Industria y Comercio de la base de datos, atendiendo lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás decretos reglamentarios.

Para lo anterior se solicitará de manera preliminar la siguiente información a saber:

a) Nombre del Proceso
b) Nombre de la Base de Datos
c) Finalidad
d) Descripción de la finalidad
e) Responsable del tratamiento
f) Encargado del tratamiento

La información adicional que debe ser reportada ante la Superintendencia de Industria y Comercio para culminar el proceso de registro, será solicitada al Líder del proceso por parte de la Dirección de Servicios Corporativos de acuerdo con la naturaleza y finalidad de la base de datos.

Todos los años se deberá actualizar las bases de datos personales que se hayan reportado ante el Registro Nacional de Bases de Datos - RNBD, administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio, antes del 31 de marzo, considerando los términos establecidos y condiciones que apliquen.

10.1. VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS

De conformidad con la Política Declaración de Tratamiento de Datos Personales, el período de vigencia del tratamiento de los datos personales será el establecido por la ley en los casos en que exista disposición específica aplicable. En los demás casos será la establecida para cada base de datos según su finalidad, la cual en todo caso será como mínimo la dispuesta para la conservación de los papeles del comerciante, y en los casos de empleados, será como mínimo el de la relación laboral más el periodo de prescripción establecido en la ley laboral.

11. CONTROL DE ACTUALIZACIONES

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
0	19/12/2019	Elaboración del documento
1	21/04/2021	Actualización, punto No. 10 Inventario Bases de Datos y Anexo A: Inventario.
2	04/05/2022	Actualización, punto No. 10 Inventario Bases de Datos y Anexo A: Inventario.
3	23/05/2023	Actualización, punto No. 10 Inventario Bases de Datos y Anexo A: Inventario.
4	18/03/2024	Actualización, punto No. 2 Premisas y 10 Inventario Bases de Datos y Anexo A: Inventario
5	27/03/2025	Actualización, Numeral 1. Objetivo, 3. Glosario, 6. recolección de datos 7. ciclo de vida de los datos y numeral 8. responsabilidad del tratamiento. Cambio de código, anterior GDI-STD-004

JOSE EFRAIN FORERO SANTAMARIA
Profesional Senior Gestión de Información y Analítica
Revisó

EVELIN JINMENEZ MONTOY
Profesional Senior Control y Seguridad de la Información
Revisó

OLFER ALEXIS LEON
Jefe Ciberseguridad y Ciberdefensa
Aprobó

YULIETH ANGARITA CLARO
Gerente de Tecnología, Soluciones e Innovación
Aprobó