



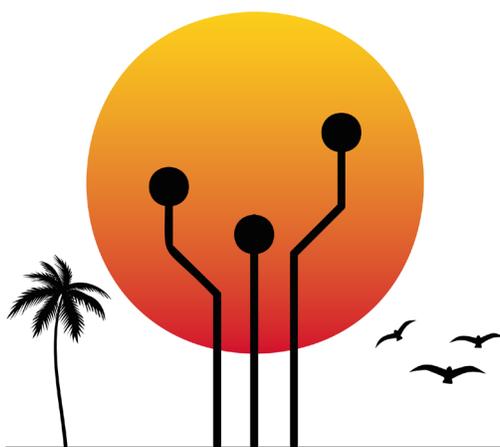
POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: F-GR-02

Versión: 01

F.A: 12/05/2023

Página 1 de 16



ARAUCA ILUMINADA S.A.S.
E.S.P.

una nueva luz



320 330 8044



CONTACTO@ARILUMINADA.COM



CARRERA 22 No. 15-56 BARRIO SANTA TERESITA



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: F-GR-02

Versión: 01

F.A: 12/05/2023

Página 2 de 16

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS.....	4
4. DEFINICIONES	4
5. TRATAMIENTO Y FINALIDAD	6
5.1. DATOS PERSONALES DE LOS USUARIOS	7
5.2. DATOS PERSONALES DE LOS PROVEEDORES Y CONTRATISTAS.....	7
5.3. DATOS PERSONALES DE EMPLEADOS, COLABORADORES Y ASPIRANTES .	8
5.4. DATOS PERSONALES DE FAMILIARES DE EMPLEADOS	8
6. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES	9
7. TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES	9
8. DERECHOS DE LOS TITULARES	9
9. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE DATOS.....	10
10. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS.....	11
11. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS.....	12
12. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.	12
12.1. CONSULTAS.....	13
12.2. RECLAMOS	14
12.3. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS.	14
12.4. SUPRESIÓN DE DATOS	15
12.5. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN.....	15
13. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	15
14. VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS.....	16



	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: F-GR-02
		Versión: 01
		F.A: 12/05/2023
		Página 3 de 16

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P.

INTRODUCCIÓN

ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y Decreto No. 1377 de 2013, se compromete a mantener la seguridad de los datos personales de sus usuarios, proveedores, contratistas, colaboradores y empleados directos y en misión, para uso exclusivo en procedimientos administrativos de la empresa y desarrollo de su objeto social; los cuales deberán ser autorizados por el titular de la información.

Por lo cual, establece acciones dirigidas a su protección, como lo es la prohibición de la divulgación de datos e información sin autorización del titular de manera que se busque desarrollar de manera suficiente, el derecho constitucional de protección de datos personales que tienen todas las personas. Esta política es de obligatorio cumplimiento para la empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., como responsable del tratamiento de los datos personales.

El presente documento será divulgado por medio de nuestra página web: www.ariluminada.com o, solicitarse al correo contacto@ariluminada.com; sgeneral@ariluminada.com.

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para garantizar la protección de los datos personales que son objeto de tratamiento por parte de la empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012.

2. ALCANCE

El artículo 15 de la Constitución Política establece que el derecho de protección de datos personales es *“el derecho de toda persona para conocer, actualizar, rectificar y/o cancelar la información y datos personales que de ella se hayan recolectado y/o se traten en bases de datos públicas o privadas”*.

En razón a lo anterior se expidió la Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008 *“por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”*.



	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: F-GR-02
		Versión: 01
		F.A: 12/05/2023
		Página 4 de 16

Asimismo, la Ley 1581 de 2012 “*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*” determina como objeto “(...) *desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.*”

En razón a lo anterior, la empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., en cumplimiento de sus funciones Constitucionales y legales, ha establecido la presente **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**, para las personas naturales que hagan tratamiento de las bases de datos de la empresa. En consecuencia, la presente política será aplicable a los datos personales recibidos y registrados en cualquier base de datos de la empresa cuyo titular sea una persona natural, conforme las disposiciones legales en materia de protección de datos personales.

La **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES** se aplicará a todas las bases de datos físicas y digitales, que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por parte de la empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., en calidad de responsable o de encargada.

3. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

EMPRESA: ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P.
 NIT: 901.552.362-8
 DIRECCIÓN: Carrera 22 No. 15 – 56 Barrio Santa Teresita, Arauca.
 CORREO ELECTRÓNICO: contacto@ariluminada.com
 TELÉFONO: 320 330 8044

4. DEFINICIONES

ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., adopta los siguientes términos establecidos en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 y en el artículo 3 de Decreto 1377 de 2013, aplicables al presente documento:

Área responsable de protección de datos: Es el área dentro de la empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales¹.

¹ Políticas de tratamiento de datos personales Superintendencia de Industria y Comercio pág. 5





POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: F-GR-02

Versión: 01

F.A: 12/05/2023

Página 5 de 16

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por la empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., dirigida al titular, para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables por la empresa, la forma de acceder y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a sus datos personales.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de los datos personales²

Base de datos: Conjunto organizado de datos personales que sean objeto de tratamiento³ en la empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P.

Causahabiente: Persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero).

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables⁴.

Dato Sensible: Es el dato que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos⁵.

Hábeas Data: El derecho de hábeas data es aquel que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.

Información pública: Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal⁶.

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

² Artículo 3 literal a) de la Ley 1581 de 2012.

³ Artículo 3 literal b) de la Ley 1581 de 2012.

⁴ Artículo 3 literal c) de la Ley 1581 de 2012.

⁵ Políticas de tratamiento de datos personales Superintendencia de Industria y Comercio pág. 5

⁶ Ley 1712 de 2014.



	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: F-GR-02
		Versión: 01
		F.A: 12/05/2023
		Página 6 de 16

Responsable del Tratamiento⁷.

Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, 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.

Responsable del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre las bases de datos y/o en tratamiento de los datos.

Sistemas de Videovigilancia (SV): Vigilancia a través de un sistema de cámaras, fijas o móviles con la finalidad de garantizar la seguridad de bienes o personas en un lugar determinado⁸.

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC): Autoridad nacional de protección de la competencia, los datos personales y la metrología legal, protege los derechos de los consumidores y administra el Sistema Nacional de Propiedad Industrial, a través del ejercicio de sus funciones administrativas y jurisdiccionales.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento⁹.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos de carácter personal tales como la recolección, procesamiento, publicidad, almacenamiento, uso, circulación o supresión¹⁰. En el caso de las imágenes de personas determinadas o determinables, operaciones como la captación, grabación, transmisión, almacenamiento, conservación, o reproducción en tiempo real o posterior¹¹.

5. TRATAMIENTO Y FINALIDAD

El tratamiento de datos con fines comerciales, administrativos, operativos y de seguridad, se circunscribe a cumplir los fines descritos en el objeto social de la empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., asimismo, para materializar la misión de la empresa. Igualmente, para el envío de información de carácter obligatorio solicitada por entidades judiciales o gubernamentales y cuando sea requerido soportar los procesos de auditorías.

⁷ Artículo 3 literal d) de la Ley 1581 de 2012.

⁸ Guía para la Protección de Datos Personales en Sistemas de Videovigilancia, expedidos por la SIC.

⁹ Artículo 3 literal f) de la Ley 1581 de 2012.

¹⁰ Artículo 3 literal g) de la Ley 1581 de 2012

¹¹ Guía para la Protección de Datos Personales en Sistemas de Videovigilancia, expedidos por la SIC.



	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: F-GR-02
		Versión: 01
		F.A: 12/05/2023
		Página 7 de 16

Y como fines específicos, podemos citar sin restringir ni limitar, los descritos a continuación:

5.1. DATOS PERSONALES DE LOS USUARIOS

- a) Procesar, informar y cumplir con la prestación de nuestros servicios.
- b) Para el cumplimiento de obligaciones contractuales, tributarias, legales y normatividad vigente.
- c) Atención de requerimientos de autoridades y organismos de control, o cumplir con las obligaciones impuestas por ellas.
- d) Manejo interno para el registro de usuarios para nuestros diferentes canales de atención.
- e) Cumplimiento de los contratos y convenios suscritos con terceros.
- f) Divulgación de información por correo electrónico, físico o telefónico.
- g) Para fines administrativos y analíticos, tales como la administración de sistemas de información y servicio al usuario.
- h) Comunicación de novedades de nuestro y servicio, invitación a eventos o programas organizados por la empresa.
- i) Realizar todo tipo de publicidad, promoción y actividad comercial relacionada con el objeto social de ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P.
- j) Elaboración de certificaciones de relación contractual o comercial a petición del Titular.
- k) Cualquier otra finalidad que llegare a resultar en desarrollo de la relación comercial entre ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., y el Titular.

5.2. DATOS PERSONALES DE LOS PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

- a) Compras de productos y servicios que requerimos.
- b) Para el cumplimiento de obligaciones contractuales, tributarias, legales y normatividad vigente.
- c) Llevar registros y estadísticas de compras de bienes o prestación de servicios.
- d) Realizar procesos de negociación, elección y vinculación de proveedores y contratistas.
- e) Atención de requerimientos de autoridades y organismos de control, o cumplir con las obligaciones impuestas por ellas.
- f) Manejo interno para el registro de proveedores.
- g) Realizar pagos por productos y servicios prestados por proveedores y contratistas.
- h) Cumplimiento de los contratos y convenios suscritos con terceros.
- i) Para fines que se encuentren dentro del objetivo de la relación comercial.
- j) Divulgación de información por correo electrónico, físico o telefónico.
- k) Para fines administrativos y analíticos, tales como la administración de sistemas de información, contabilidad y mercadeo.



	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: F-GR-02
		Versión: 01
		F.A: 12/05/2023
		Página 8 de 16

- l) Evaluar la idoneidad y competencias de proveedores y contratistas.
- m) Comunicación de novedades, invitación a eventos o programas organizados por ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P.
- n) Realizar todo tipo de publicidad, promoción y actividad comercial relacionada con el objeto social de ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P.
- o) Elaboración de certificaciones de relación contractual o comercial a petición del Titular.
- p) Cualquier otra finalidad que llegare a resultar en desarrollo de la relación comercial entre ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., y el proveedor o contratista.

5.3. DATOS PERSONALES DE EMPLEADOS, COLABORADORES Y ASPIRANTES

- a) Para la realización de los procesos de selección, vinculación y desvinculación de personal que incluye entre otros, la confirmación de referencias, información e idoneidad académica y laboral.
- b) Para transferir a terceros colaboradores en los procesos de selección y evaluación de desempeño y actividades laborales.
- c) Para fines administrativos y analíticos, tales como la administración de sistemas de información, contabilidad, registro de hojas de vida y celebración de contratos de trabajo entre el Titular escogido y ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P.
- d) Para el cumplimiento de obligaciones contractuales, laborales, tributarias, legales y normatividad vigente y otorgamiento de cualquier otra prestación que derive de la relación laboral con ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P.
- e) Atención de requerimientos de autoridades y organismos de control, o cumplir con las obligaciones impuestas por ellas.
- f) Cumplimiento de los contratos y convenios suscritos con terceros.
- g) Realizar los pagos de nómina en la entidad bancaria que señale el Titular.
- h) Envío de información a entidades que dan manejo a parafiscales.
- i) Divulgación de información por correo electrónico, físico o telefónico.
- j) Para notificar a familiares en caso de emergencias durante su estancia en las instalaciones de ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P.
- k) Expedición de certificaciones de relación contractual a petición del Titular.
- l) Otras disposiciones autorizadas por el Titular.

Nota: Se entiende por colaboradores los aprendices, pasantes y practicantes de entidades de formación académica públicas y privadas.

5.4. DATOS PERSONALES DE FAMILIARES DE EMPLEADOS

- a) Para el cumplimiento de obligaciones contractuales, laborales, tributarias, legales y



	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: F-GR-02
		Versión: 01
		F.A: 12/05/2023
		Página 9 de 16

normatividad vigente.

- b) Para contacto y localización en caso de fuerza mayor.
- c) Planificar actividades empresariales para el empleado y sus beneficiarios.

6. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

En caso de tratamiento de datos sensibles en ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., se deben cumplir las siguientes obligaciones:

- a) Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- b) Comunicar 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.
- c) Obtener el consentimiento expreso del Titular.

7. TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES

En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores. Queda prescrito el Tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública o cuando el representante legal del menor otorgue la autorización para el tratamiento.

8. DERECHOS DE LOS TITULARES

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., en su condición de responsable del tratamiento. Este derecho lo podrá ejercer frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., en su condición de responsable del tratamiento, salvo cuando se exceptúe como requisito para el tratamiento, según lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 (y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen), o cuando se haya presentado la continuidad del tratamiento según lo contemplado en el numeral 4 del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013.
- c) Ser informado por ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., previa solicitud, respecto



	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: F-GR-02
		Versión: 01
		F.A: 12/05/2023
		Página 10 de 16

del uso que les ha dado a sus datos personales.

- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez se haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable o encargado del tratamiento.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos, y solo cuando la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley y la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- g) Optar por responder o no a preguntas sobre datos sensibles. Estos derechos pueden ser ejercidos únicamente:
 - i. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente.
 - ii. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad,
 - iii. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
 - iv. Por estipulación a favor de otro o para otro.
 - v. Los derechos de menores de edad se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

9. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

De conformidad con lo estipulado en la Ley 1581 de 2012, ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, tendrá los siguientes deberes:

- 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 oportunamente al Titular sobre la finalidad de la recolección de datos y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Garantizar la reserva de la información, conservándola 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 y periódica al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya



	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: F-GR-02
		Versión: 01
		F.A: 12/05/2023
		Página 11 de 16

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) Únicamente proporcionar al Encargado Datos cuyo Tratamiento esté autorizado.
- 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 dentro de los términos de la Ley.
- k) Adoptar un Manual interno de Políticas y Procedimientos para garantizar el cumplimiento de la Ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l) Una vez se haya presentado reclamación, informar al Encargado cuando determinada información se encuentre en reclamación por parte del Titular o interesado 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 (SIC) 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.

10. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS

De conformidad con lo estipulado en la Ley 1581 de 2012, ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., cuando actué como encargado del tratamiento de datos personales, tendrá los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Garantizar la reserva de la información, conservándola 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.
La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, que es la que precisamente existe entre ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., y sus usuarios.
- d) Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento, dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e) Tramitar las consultas y reclamos dentro de los términos de la Ley.
- f) Adoptar un Manual interno de Políticas y Procedimientos para garantizar el cumplimiento de la Ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.





POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: F-GR-02

Versión: 01

F.A: 12/05/2023

Página 12 de 16

- g) Registrar en la base de datos la leyenda “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 se haya 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 ha 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 autoridad de protección de datos (SIC) 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.

11. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., ha designado como área competente para atender todo lo relacionado con Consultas y Reclamos al ÁREA DE RECEPCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO, para que en adelante asuma, en adición a sus otras funciones, la de garantizar la protección de datos personales a los Titulares y darles trámite oportuno a sus solicitudes. Por tanto, esta área será la responsable al interior de ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., de adoptar, implementar y cumplir las directrices de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y aquellas que los adicionen o modifiquen.

Estas funciones se desarrollarán con el apoyo de la Secretaría General y la Dirección Jurídica de la empresa.

12. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

Para efectos de consultas y reclamos, ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., habilitó los siguientes medios (informados en el Aviso de Privacidad), para que los Titulares, sus herederos o representantes autorizados, verifiquen la existencia de información personal que se encuentre registrada en sus bases de datos, consulten el Tratamiento que se le ha dado a dicha información, conozcan las finalidades que justifican este Tratamiento y soliciten la actualización, rectificación o supresión de estos datos personales:

1. El envío de una comunicación escrita a la dirección Carrera 22 No. 15 – 56 Barrio Santa Teresita – Arauca, anexando los datos solicitados para dar trámite a la correspondiente solicitud.



	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: F-GR-02
		Versión: 01
		F.A: 12/05/2023
		Página 13 de 16

2. El envío de una comunicación electrónica al correo: contacto@ariluminada.com, anexando los datos solicitados para dar trámite a la correspondiente solicitud.

En ningún caso un titular de información podrá usar la forma verbal o telefónica a fin de ejercer la protección de un derecho amparado por la Ley 1581 de 2012, la finalidad de estas alternativas es: primero, mantener una prueba de la petición presentada y, en segundo lugar, tener certeza de la fecha a partir de la cual empiezan a correr los términos previstos en la Ley, para que ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., entregue una respuesta a la solicitud presentada por el Titular.

Cuando la solicitud sea presentada por persona distinta del Titular y no acredite su debida representación, se considera como no presentada.

Cualquiera sea el medio elegido por el peticionario, deberá indicar como mínimo:

- a) Nombre del Titular de la Información.
- b) Dirección física.
- c) Número de documento de identidad.
- d) NIT, si se trata de Persona Jurídica.
- e) Dirección electrónica.
- f) Teléfono(s).
- g) Condición en la que actúa, si no lo hace en forma directa, deberá acreditar el correspondiente poder o calidad en la que actúa.
- h) Denominación del derecho con respecto al cual procura la protección y motivos que sustentan la solicitud.
- i) Firma, número de identificación y huella.
- j) Radicación en original.

12.1. CONSULTAS

Independientemente del mecanismo implementado para la Atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

La información se deberá proporcionar en su integridad y se debe conservar prueba de la



	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: F-GR-02
		Versión: 01
		F.A: 12/05/2023
		Página 14 de 16

atención efectiva a la consulta o reclamo.

Las personas a las que se les podrá suministrar la información son:

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

El acceso a la información se permitirá después de verificar la identidad del interesado.

12.2. RECLAMOS

Todos los reclamos deberán ser atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Si no fuera posible atender el reclamo en el término indicado, se informarán los motivos al interesado y se indicará la fecha en que se dará respuesta. En todo caso, la nueva fecha no puede ser superior a ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

Previo a dar trámite a cualquier reclamo, se debe verificar la identidad del reclamante, quien debe ser el Titular, su causahabiente o su representante. Si el reclamante no es ninguna de las personas indicadas anteriormente, no se tramitará el reclamo.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos con la leyenda “reclamo en trámite” y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles.

Si la reclamación está incompleta, es decir, si le hacen falta elementos esenciales para darle el debido trámite, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo se deberá solicitar al interesado para que subsane la reclamación. Si transcurren dos (2) meses sin que el reclamante subsane la reclamación, se entenderá que ha desistido de la misma.

Si se recibe un reclamo, pero no se tiene la competencia para resolverlo, se deberá enviar el mismo a quien corresponda en un término no mayor a dos (2) días hábiles y se informará al interesado de dicha situación.

12.3. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS.

En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales, el Titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición, en cualquiera de las dos (2) opciones señaladas a continuación:



	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: F-GR-02
		Versión: 01
		F.A: 12/05/2023
		Página 15 de 16

1. El envío de solicitud escrita de rectificación y/o actualización de datos a la dirección: Carrera 22 No. 15 – 56 Barrio Santa Teresita – Arauca.
2. El envío de una comunicación electrónica al correo: contacto@ariluminada.com.

12.4. SUPRESIÓN DE DATOS

Cuando se solicite la supresión de datos, la misma no podrá realizarse cuando:

- a) Sea una obligación legal o contractual conservar dichos datos.
- b) Conservar los datos sea imprescindible para salvaguardar los intereses del Titular o el interés público.
- c) La supresión dificulte o entorpezca el ejercicio de las funciones de las autoridades administrativas o judiciales.

12.5. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

Cuando se solicite la revocatoria de la autorización, es preciso que el interesado informe con precisión si la revocatoria es total o parcial.

La revocatoria de la autorización es parcial cuando el interesado manifiesta que desea revocar el Tratamiento de datos personales para ciertas finalidades específicas como aquellas publicitarias, de concursos, etc.

La revocatoria de la autorización es total cuando se solicita que se detenga el Tratamiento de datos personales para todas las finalidades autorizadas, siempre y cuando no lo impida una disposición legal.

13. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para dotar de seguridad sus bases de datos, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. La obligación y responsabilidad de ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., se limita a disponer de los medios adecuados para este fin.

ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., no garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o Archivo en los que reposan los Datos



	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: F-GR-02
		Versión: 01
		F.A: 12/05/2023
		Página 16 de 16

Personales objeto de Tratamiento por parte de ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., y sus Encargados.

Entre otras, las medidas de seguridad adoptadas incluyen, pero no se limitan a:

- a) Establecimiento de cláusulas y/o Acuerdos de Confidencialidad contractual con los empleados, colaboradores y contratistas que van más allá de la duración misma del contrato. Todas las personas que trabajen actualmente en ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., o sean vinculadas a futuro para tal efecto, en la administración y manejo de bases de datos, deberán suscribir un documento adicional, acuerdo u otrosí a su contrato laboral o de prestación de servicios para efectos de asegurar tal compromiso. Esta obligación persiste y se mantiene inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.
- b) Implementación de procesos de seguridad para verificar la identidad de las personas que acceden a la información ya sea de manera física o electrónica.
- c) Actualización permanente de las medidas de seguridad para adaptarlas a la normatividad vigente.
- d) Adopción de sistemas de seguridad de firewalls y detección de accesos no autorizados.
- e) Restricción interna de acceso a las bases de datos solo al personal autorizado.
- f) ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., cuenta con sistema de video vigilancia en sus instalaciones con fines de seguridad de estas, los bienes, los trabajadores y las personas que las visitan.

14. VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

La presente política rige a partir de la fecha de su expedición, es decir, desde el día doce (12) de mayo de 2023 y sin un período de vigencia definido, pues los datos personales proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación contractual o comercial con el Titular de la información y durante el ejercicio del objeto social de la empresa.

