



## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

### 1. RESPONSABLE

Nombre o razón social: LA COMPUTIENDA S.A.S.  
Dirección: Cra 6 No. 22-35 Local 101, Pereira, Colombia  
Correo electrónico: [servicioalcliente@lacomputienda.net](mailto:servicioalcliente@lacomputienda.net)  
Teléfono del Responsable: (57-6) 3333666

### 2. NORMATIVIDAD LEGAL Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política de Tratamiento de datos personales es elaborada de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás disposiciones complementarias y será aplicada por **LA COMPUTIENDA S.A.S.** respecto de la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y de todas aquellas actividades que constituyan tratamiento de datos personales.

### 3. ANTECEDENTES

LA COMPUTIENDA S.A.S.S es una empresa Pereirana, con más de 10 años de experiencia en el mercado de la informática, enfocada a la satisfacción de las necesidades de sus clientes actuales y potenciales en todo lo relacionado con la Tecnología informática.

Nuestro plan de mejoramiento continuo nos permite ofrecer productos de calidad, con el servicio, asesoría y garantía que necesita.

En desarrollo de las relaciones contractuales **LA COMPUTIENDA S.A.S.**, recibe información personal considerada como sensible, cuando el potencial cliente manifiesta su interés en acceder al servicio. La empresa es respetuosa de los datos personales de los Titulares, por ello busca informar de manera suficiente y oportuna a las personas sobre los derechos que tienen en su calidad de Titulares de la información.

La empresa pondrá a disposición de los Titulares de datos personales los canales y medios necesarios para que puedan ejercer sus derechos, de conformidad con los medios que dispone la empresa para estos efectos.

### 4. OBJETO

La presente Política, busca desarrollar de manera suficiente el derecho constitucional al Hábeas Data que tienen todas las personas respecto de las cuales la empresa haya recogido, administre o conserve información de carácter personal.

Igualmente, los datos personales de contacto de usuarios cuando vayan a ser utilizados para fines del objeto social serán tratados siguiendo las previsiones y mandatos de la Ley.

### 5. AMBITO DE APLICACIÓN

La presente política será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos de **LA COMPUTIENDA S.A.S.** cuyo titular sea una persona natural.

### 6. DEFINICIONES

**a. Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

**b. Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

**c. Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

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

**e. Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio ya su calidad de comerciante o

de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

**f. Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como 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.

**g. 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.

**h. 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.

**i. Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

**j. Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

**k. 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.

**l. Transmisión:** tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

## **7. PRINCIPIOS**

### **a. PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS**

El tratamiento de datos es una actividad reglada, la cual deberá estar sujeta a las disposiciones legales vigentes y aplicables rigen el tema.

### **b. PRINCIPIO DE FINALIDAD**

La actividad del tratamiento de datos personales que realice COMPUTIENDA o a la cual tuviere acceso, obedecerán a una finalidad legítima en consonancia con la Constitución Política de Colombia, la cual deberá ser informada al respectivo titular de los datos personales.

### **c. PRINCIPIO DE LIBERTAD**

El tratamiento de los datos personales sólo puede realizarse 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, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.

### **d. PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD**

La información sujeta a Tratamiento de datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

### **e. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA**

En el tratamiento de datos personales, COMPUTIENDA garantizará al Titular su derecho de obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.

### **f. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA**

El tratamiento de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de éstos, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En consecuencia, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la 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 ley. Para estos propósitos la obligación de COMPUTIENDA, será de medio.

### **g. PRINCIPIO DE SEGURIDAD**

La información sujeta a tratamiento por COMPUTIENDA, 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.

## **h. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD**

Todas las personas que en COMPUTIENDA, administren, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en Bases de Datos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, por lo que se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, toda la información que llegaren a conocer en la ejecución y ejercicio de sus funciones; salvo cuando se trate de actividades autorizadas expresamente por la ley de protección de datos. Esta obligación persiste y se mantendrá inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

## **8. FINALIDAD DE LOS DATOS**

**1.** Ejecutar la relación contractual existente con sus clientes, proveedores y trabajadores, incluida el pago de obligaciones contractuales.

**2.** Proveer los servicios y/o los productos requeridos por sus usuarios.

**3.** Informar sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos.

**4.** Evaluar la calidad del servicio.

**5.** Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados por **COMPUTIENDA S.A.S.** y/o por terceras personas contratadas para estos efectos.

**6.** Desarrollar el proceso de selección, evaluación, y vinculación laboral.

**7.** Soportar procesos de auditoría interna o externa.

**8.** Registrar la información de empleados y/o pensionados (activos e inactivos) en las bases de datos de **COMPUTIENDA S.A.S.**

**9.** Los indicados en la autorización otorgada por el titular del dato o descritos en el aviso de privacidad respectivo, según sea el caso.

**10.** Suministrar, compartir, enviar o entregar sus datos personales a empresas aliadas ubicadas en Colombia o cualquier otro país en el evento que dichas compañías requieran la información para los fines aquí indicados.

## **9. FINALIDAD DE LOS DATOS**

### **9.1. AUTORIZACIÓN**

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, el titular de los datos personales debe dar su autorización previa, expresa e informada para su tratamiento, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

No será necesaria la autorización para el tratamiento del titular de los datos personales en los siguientes casos:

**a.** Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;

**b.** Datos de naturaleza pública;

**c.** Casos de urgencia médica o sanitaria;

**d.** Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;

**e.** Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, Sitios Web, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento vía clic o doble clic, mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que, de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos.

La autorización será generada por **COMPUTIENDA S.A.S.** y será puesto a disposición del titular con antelación y de manera previa al tratamiento de sus datos personales.

Si un dato personal es proporcionado, dicha información será utilizada sólo para los propósitos esta política señalados, y por tanto, **COMPUTIENDA S.A.S.** no procederá a vender, licenciar, transmitir, o divulgar la misma, salvo que:

**(I)** exista autorización expresa para hacerlo;

**(II)** sea necesario para permitir a los contratistas o agentes prestar los servicios encomendados;

**(III)** sea necesario con el fin de proveer nuestros servicios y/o productos;

**(IV)** sea necesario divulgarla a las entidades que prestan servicios de mercadeo en nombre de **COMPUTIENDA S.A.S.** o a otras entidades con las cuales se tengan acuerdos de mercado conjunto

- (V) la información tenga relación con una fusión, consolidación, adquisición, desinversión, u otro proceso de restructuración de la sociedad;
- (VI) que sea requerido o permitido por la ley. COMPUTIENDA S.A podrá subcontratar a terceros para el procesamiento de determinadas funciones o información. Cuando efectivamente se subcontrate con terceros el procesamiento de información personal o se proporcione información personal a terceros prestadores de servicios, **COMPUTIENDA S.A.S.** advierte a dichos terceros sobre la necesidad de proteger dicha información personal con medidas de seguridad apropiadas, se prohíbe el uso de la información para fines propios y se solicita que no se divulgue la información personal a otros.

## 9.2. AVISO DE PRIVACIDAD

En los casos en los que no sea posible poner a disposición del titular las políticas de tratamiento de información, se informara al titular a través del Aviso de Privacidad. Este es un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, puesto a disposición del titular para informarle acerca del tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se comunica al titular la información relacionada con la existencia de las políticas de tratamiento de información de **COMPUTIENDA S.A.S.** y que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

El aviso de privacidad deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a. La identidad, domicilio y datos de contacto del responsable del tratamiento.
- b. El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- c. Los derechos del titular.
- d. Los mecanismos generales 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.
- e. Cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.
- f. El carácter facultativo de la respuesta relativa a preguntas sobre datos sensibles.

## 10. VIGENCIA. CONSERVACION DE LA INFORMACIÓN

Los datos se conservan de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad, de caducidad y temporalidad y con lo dispuesto en las normas especiales que regulan la conservación de documentos.

## 11. CANALES DE SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN

COMPUTIENDA S.A.S., establece como canales de comunicación con los Titulares:

- Correo electrónico: [servicioalcliente@lacomputienda.net](mailto:servicioalcliente@lacomputienda.net)  
para atención de consultas y reclamos: [servicioalcliente@lacomputienda.net](mailto:servicioalcliente@lacomputienda.net)
- Página Web: [www.lacomputienda.net](http://www.lacomputienda.net)
- Dirección Física: Cra 6 No. 22-35, Pereira (para atención de consultas y reclamos) Teléfonos: 3333666

## 12. DERECHOS

### a. DERECHO DE ACCESO

En virtud del cual podrá acceder a los datos personales que estén bajo el control de **COMPUTIENDA S.A.S.**, para efectos de consultarlos de manera gratuita al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

### b. DERECHO DE ACTUALIZACIÓN, RECTIFICACIÓN Y SUPRESIÓN

En virtud del cual podrá solicitar la actualización, rectificación y/o supresión de los datos personales objeto de tratamiento, de tal manera que se satisfagan los propósitos del tratamiento;

### c. DERECHO A SOLICITAR PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN

Salvo en los eventos en los cuales, según las normas legales vigentes, no se requiera de la autorización para realizar el tratamiento.

### d. DERECHO A SER INFORMADO RESPECTO DEL USO DEL DATO PERSONAL

### e. DERECHO A PRESENTAR QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente sobre tratamiento de datos personales.

### f. DERECHO A REQUERIR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ÓRDENES EMITIDAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

## 13. OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE

a. Conservar la prueba de la autorización del Titular y de la información que le suministró al momento de obtener dicha autorización, así como la información bajo condiciones de seguridad para impedir adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso fraudulento o no autorizado.

**b.** Informar al Titular en forma expresa y clara el Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y la finalidad del mismo; el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes; los derechos que le asisten como Titular y la identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.

**c.** Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política

**d.** Procurar que los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la siguiente política

**e.** Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**f.** Actualizar la información e informar de ello al Encargado del Tratamiento cuando sea necesario.

**g.** Rectificar la información y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento cuando ello sea procedente.

**h.** Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

**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 autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto.

**k.** Suministrar al Encargado del Tratamiento la información autorizada.

**l.** Exigir al Encargado del Tratamiento el respeto de las normas sobre datos personales para garantizar la seguridad y privacidad de la información del Titular.

**m.** 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.

**n.** Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **14. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

**COMPUTIENDA S.A.S.**, adoptará todas las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean indispensables para dotar de seguridad sus bases de datos, evitando su adulteración, pérdida, consulta, acceso no autorizado o fraudulento.

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

**a.** Establecimiento de cláusulas de confidencialidad contractual con los empleados que van más allá de la duración misma del contrato, así como acuerdos de confidencialidad independientes con los consultores, para el manejo de información contenida en base de datos.

**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.** Monitoreo periódico de actividades sospechosas y mantenimiento físico y electrónico de las bases de datos.

**f.** Restricción interna de acceso a las bases de datos solo al personal autorizado.

**g.** Establecimiento de políticas internas de restauración de base de datos y canales de soporte a clientes.

#### **15. ÁREA RESPONSABLE**

El ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE de COMPUTIENDA S.A.S. será la responsable de atender las peticiones, quejas y reclamos que formule el titular del dato en ejercicio de los derechos contemplados en el numeral 8 de la presente política, a excepción del descrito en su literal e).

#### **16. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS**

##### **16.1 RECLAMOS**

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante COMPUTIENDA, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

**1.** El reclamo del Titular se formulará mediante solicitud dirigida a COMPUTIENDA al correo electrónico [servicioalcliente@lacomputienda.net](mailto:servicioalcliente@lacomputienda.net) o mediante comunicación escrita dirigida al Área en mención, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo completo, éste se catalogará con la etiqueta "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.

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

#### **16.2 PETICIÓN DE ACTUALIZACIÓN Y/O RECTIFICACIÓN**

COMPUTIENDA rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual se tendrá en cuenta:

1. El titular deberá allegar la solicitud al correo electrónico [servicioalcliente@lacomputienda.net](mailto:servicioalcliente@lacomputienda.net) o en medio físico dirigido al Área en mención indicando la actualización y/o rectificación a realizar y aportará la documentación que sustente su petición.

2. COMPUTIENDA podrá habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho al titular, siempre y cuando éstos lo beneficien. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes, los cuales serán informados en el aviso de privacidad y se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

#### **16.3 PETICIÓN DE SUPRESIÓN DE DATOS**

El titular de los datos personales tiene el derecho de solicitar a COMPUTIENDA su supresión (eliminación) en cualquiera de los siguientes eventos:

1. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.

2. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.

3. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados. Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por COMPUTIENDA. Sin embargo, este derecho del titular no es absoluto y en consecuencia COMPUTIENDA podrá negar el ejercicio del mismo cuando:

*a.* El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

*b.* La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.

*c.* Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

#### **VIGENCIA**

La presente política rige a partir del primero (08) de junio de 2018 y deja sin efectos los reglamentos o manuales especiales anteriores. COMPUTIENDA se reserva el derecho a modificarlas, en los términos y con las limitaciones previstas en la ley.