

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN LA CORPORACIÓN ASOCIADOS ESTACIONES DE SERVICIO DE COLOMBIA “AES COLOMBIA”

Este documento contiene la descripción de las Políticas de Tratamiento y Protección de Datos Personales de afiliados, clientes, empleados, ex afiliados, proveedores y demás personas jurídicas individuales titulares de información (en adelante asociados) contenida en las bases de datos de La Corporación Asociados Estaciones de Servicio de Colombia, en adelante **AES COLOMBIA** y mediante la cual se implementa el procedimiento para la atención del ejercicio de las facultades relacionados con el derecho constitucional de habeas data de los titulares de la información.

JUSTIFICACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Con la llegada de nuevas tecnologías de la información, la innovación en los procesos informáticos, la facilidad, versatilidad y mejoramiento continuo de los instrumentos de comunicación, hoy en día es posible almacenar, recolectar y administrar datos e información de carácter personal que son de utilidad para el desarrollo de la actividad comercial de cualquier agente económico y que constituyen un canal de fácil de acceso en las relaciones, operaciones y transacciones que se presentan y se requieren en el mercado actual.

El dato personal, entendido como cualquier información que pueda vincularse a una persona natural determinada o determinable, es un elemento de identidad de la persona, de su propiedad, que sirve para su individualización y atañe a cuestiones estrictamente relacionados con ésta o con su relación en Sociedad. La materia de regulación de este ámbito personal se relaciona directamente con derechos fundamentales como: el derecho a la intimidad, derecho al buen nombre, derecho a la información y a la libertad de expresión.

La Constitución política de 1991 de Colombia reconoce en su artículo 15 el derecho a la intimidad, el buen nombre y el *Habeas data* como derechos fundamentales de protección constitucional, que se desprenden directamente de la dignidad de la persona y configuran la existencia de un ámbito propio, exclusivo e individual de la persona frente a las acciones externas e injerencia de los demás.

De manera expresa, el artículo 15 superior señala que toda persona tiene derecho a "...conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y

privadas”. Este derecho a la autodeterminación informativa permite a las personas, entre otras facultades, a conocer, actualizar y rectificar información personal frente a operaciones de registro, consulta, recolección, entrega, almacenamiento, utilización, transmisión y tratamiento de datos referentes a su información personal.

En **AES COLOMBIA** nos comprometemos con la protección de la información personal de nuestros asociados mediante la formulación y ejecución de una Política de Tratamiento y Protección de Datos personales de conformidad con el Régimen general de Protección de Datos establecido en la Ley 1581 de 2012, los decretos: 1377 de 2013, 886 de 2014, 103 de 2015 y demás normas jurídicas que le sean concordantes.

Toda información que se recibe, registra, modifica, almacena, reporta, consulta, entrega, comparte y se elimina en **AES COLOMBIA** es tratada y administrada de acuerdo a los preceptos del Régimen General de Protección de Datos y según los lineamientos de esta Política de Tratamiento y Protección de Datos, bajo previa y expresa autorización del titular y que se realiza con el fin principal y exclusivo de: i) Suministrar información sobre servicios ofrecidos por La Corporación ii) Celebrar, modificar o extinguir relaciones contractuales con el titular de los datos con ocasión de los servicios que se ofrezcan por La Corporación iii) Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con el titular de los datos en desarrollo de los servicios que se prestan en La Corporación; iv) Llevar a cabo la debida prestación de los servicios y productos que se ofrecen por La Corporación; v) Otras finalidades legales que expresamente se autoricen por parte del titular de la información de manera escrita o a través de cualquier otro medio autorizado por la ley.

El interés principal de **AES COLOMBIA** con la incorporación de la presente Política de Tratamiento y Protección de Datos es proteger la privacidad de

cada uno de nuestros asociados, asegurar el debido cumplimiento y respeto de sus derechos como titulares de información, el ejercicio efectivo del *habeas data* y en general, promover una cultura de protección de datos personales al interior de nuestra Corporación, instruyendo a todo nuestro personal en procura de la efectiva garantía de estos derechos constitucionales de los asociados.

TABLA DE CONTENIDO DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. Aspectos preliminares

- I. Introducción
- II. Definiciones
- III. Objetivo de la Política de Tratamiento de Datos Personales de los asociados en AES COLOMBIA
- IV. Ámbito de aplicación

2. Principios para el tratamiento de la política de protección de datos

- I. Principio de acceso y circulación restringida
- II. Principio de legalidad
- III. Principio de seguridad
- IV. Principio de finalidad
- V. Principio de confidencialidad
- VI. Principio de libertad
- VII. Principio de caducidad
- VIII. Prohibición de discriminación
- IX. Principio de veracidad
- X. Principio de transparencia
- XI. Principio de temporalidad del dato

3. Tratamientos de datos personales

I. Tratamiento

- I- Datos públicos
- II- Datos sensibles
- III- Datos de menores de edad

II. Clasificación de las bases de datos

- I- Bases de datos de los afiliados
- II- Bases de datos de los empleados
- III- Bases de datos de contratistas y proveedores

4. Derechos de los Titulares de la información

- 5. Deberes de AES COLOMBIA en cuanto al Tratamiento de los datos personales**
- 6. Sobre la Autorización del titular de la información del tratamiento de datos personales**
 - I. Sobre la Autorización**
 - II. Modo de obtener la Autorización**
 - III. Casos en los que no se requiere la Autorización**
- 7. Procedimiento para que los titulares puedan ejercer sus derechos a conocer, reclamar y revocar su Autorización**
 - I. Generalidades**
 - II. Procedimiento**
 - i. Frente a las consultas**
 - a. Término para la atención de consultas
 - ii. Frente a los reclamos, rectificaciones, actualizaciones o supresión de datos**
 - a. Término para la atención de reclamos, rectificaciones, actualizaciones o supresión de datos
 - iii. Frente a la revocación de la autorización**
 - a. Términos para la atención de revocatorias
- 8. Procedimiento de atención a requerimientos por parte de los asociados de AES COLOMBIA**
- 9. Responsables Y Encargados de la Protección de Datos personales en AES COLOMBIA**
- 10. Protección de datos en los Contratos**
- 11. Vigencia**
- 12. Publicidad**
- 13. Uso exclusivo**

1. ASPECTOS PRELIMINARES

I. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene los elementos, etapas y procedimientos orientados a: i) Evidenciar políticas claras, procedimientos debidos y controles adoptados para proporcionar el debido tratamiento de los datos personales de los asociados en **AES COLOMBIA** ii) Establecer mecanismos idóneos que permitan la observancia de los principios, normas, obligaciones y derechos consagrados en las Leyes Estatutarias 1266 de 2008, 1581 de 2012, Ley 1712 de 2014, los decretos: 1377 de 2013, 886 de 2014, 103 de 2015 y demás normas jurídicas concordantes; iii) Establecer los mecanismos para suministrar y recibir información pertinente y adecuada; iv) Implementar el procedimiento para la atención del ejercicio de las facultades relacionados con el derecho *habeas data* y la atención de derechos de petición y requerimientos (queja, solicitud de información, sugerencias, aclaración y asesoramiento) relacionados con la prestación de servicios en La Corporación; v) Favorecer la creación de mecanismos para la gestión y análisis de datos en **AES COLOMBIA** con el fin de establecer oportunidades de mejoramiento continuo y acciones correctivas.

La presente Política aplicará a todas las actividades, operaciones, y transacciones desarrolladas en **AES COLOMBIA** que se relacionen directamente con la amplitud de este marco normativo. En virtud de las relaciones contractuales o de servicios sostenida por **AES COLOMBIA**, los datos personales de los asociados deberán ser tratados de acuerdo con esta Política de Protección de datos y con el fin principal de gestionar dichas relaciones contractuales o de servicio.

En este contexto, de acuerdo con el marco general del régimen jurídico de protección de datos en Colombia, en **AES COLOMBIA** se da cumplimiento a la legislación vigente en esta materia de tratamiento de datos personales, de conformidad con este Manual de Política de Protección de datos y con los fines previamente descritos en el formato de autorización expresa por parte de los titulares de la información o a través de cualquier otro medio autorizado por la ley.

II. DEFINICIONES

Mediante el siguiente glosario se definen de manera clara, expresa e inequívoca los términos generales a utilizar en la implementación de esta Política de Protección de Datos Personales en **AES COLOMBIA**, con el objeto de dar claridad, precisión, comprensión y rigurosidad a los términos de esta Política, teniendo en cuenta el marco normativo del Régimen legal de protección de datos.

- a. **AUTORIZACIÓN:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular de la información para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales en **AES COLOMBIA**
- b. **TITULAR DE LA INFORMACIÓN:** Persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en el banco de datos de **AES COLOMBIA** y sujeto del derecho de hábeas data. Para los efectos del presente documento se entienden como titulares de información el asociado de **AES COLOMBIA** definido en la literal I de este glosario.
- c. **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.

- d. **BASE DE DATOS:** Conjunto o colección de información organizada de datos personales e información de los asociados de **AES COLOMBIA** que sea objeto de tratamiento.
- e. **DATO PERSONAL:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- f. **DATO PÚBLICO:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados o sensibles, de conformidad con la Ley 1266 de 2008 y 1581 de 2012. Son públicos, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva, los relativos al estado civil de las personas, entre otros, como: información relativa a la profesión u oficio, a la calidad de comerciante o servidor público.
- g. **DATO PRIVADO:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- h. **DATO SEMIPRIVADO:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de

actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la Ley 1266 de 2008.

- i. **DATO SENSIBLE:** 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

- j. **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.

- 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. **ASOCIADO:** Es la persona jurídica individual como: clientes, empleados, asociados, ex asociados, proveedores y demás sujetos que han celebrado o celebraron relaciones contractuales con ocasión de los servicios o productos que ofrece **AES COLOMBIA** y que se encuentran inscritos en alguna de las bases de datos de tratamiento que reposa en esta Corporación.

- m. REQUERIMIENTO:** Es cualquier solicitud por parte del asociado frente a los servicios que se ofrecen en **AES COLOMBIA** y que pueden clasificarse en:
- a. SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Mediante la cual el asociado solicita información sobre los servicios que se ofrecen en **AES COLOMBIA**, tales como: condiciones del servicio, qué servicios se ofrecen, forma de ejecución del servicio, entre otras.
 - b. SUGERENCIAS:** Es la manifestación voluntaria y libre del asociado mediante la cual ofrece ideas de mejoramiento de los servicios que se ofrecen en La Corporación, participa en la formulación de políticas de mejoramiento y sugiere nuevos canales de información a los que se brindan en La Corporación.
 - c. ASESORAMIENTO:** Es la solicitud de un asociado de información específica sobre un servicio que se brinda en **AES COLOMBIA**.
- n. TRATAMIENTO:** Es cualquier actividad, operación, diligencia o gestión realizada sobre datos personales tales como: registro, uso, consulta, recolección, entrega, almacenamiento, utilización, transferencia, transmisión y eliminación.
- o. 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.

- p. 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.

III. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En el presente Manual o documento que describe la Política de Tratamiento y Protección de datos personales, los asociados de **AES COLOMBIA** encontrarán los lineamientos generales y específicos bajo los cuales el RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO de los datos personales que se almacenan en las Bases de datos de esta Corporación, gestiona, administra y realiza las operaciones legales y corporativas para el tratamiento de sus datos e información personal, bajo las finalidades previamente establecidas y los procedimientos específicos que se establecen para su debida gestión y el efectivo ejercicio de los derechos de los asociados.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Manual aplica a todo dato personal, información y archivo registrados en las bases de datos de los asociados registrada en las bases de datos de **AES COLOMBIA**, susceptibles de tratamiento, bajo previa autorización de sus titulares, en relación con las actividades comerciales o contractuales sostenidas con los mismos y con el objeto principal y exclusivo de: i) Ofrecer y suministrar información sobre servicios que se ofrecen en La Corporación; ii) Celebrar, modificar o finalizar relaciones contractuales con el titular de los datos; iii) Dar cumplimiento a deberes y obligaciones contraídos con el titular de los datos; iv) Llevar a cabo la debida prestación de los

servicios; v) Otras finalidades legales que expresamente se autoricen por parte del titular de la información de manera escrita o a través de cualquier otro medio autorizado por la ley.

2. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente Política de Tratamiento y Protección de Datos, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios normativos con el objetivo de optimizar las actividades de: registro, consulta, recolección, entrega, almacenamiento, utilización, transmisión y demás actividades de tratamiento de datos personales:

- I. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA:** El tratamiento de los datos personales en **AES COLOMBIA** se sujeta a los límites que se derivan de la característica y naturaleza de los mismos, de acuerdo a la Ley y la Constitución. El tratamiento de esta información sólo podrá ser realizada por personas autorizadas por el asociado o por las autoridades y sujetos permitidos en la Ley. Salvo información pública, los datos personales no podrán ser divulgados en la red de internet u otros medios de comunicación masiva, excepto en el caso de que sea técnicamente controlable su acceso sólo a los asociados o terceros autorizados conforme a la Ley.

- II. PRINCIPIO DE LEGALIDAD:** El Tratamiento de la información contenida en las bases de datos de **AES COLOMBIA** a la que se refiere esta Política de Protección de Datos Personales es una

actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones legales y constitucionales a las cuales se encuentra sujeta esta política.

- III. PRINCIPIO DE SEGURIDAD:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento en **AES COLOMBIA** a que se refiere la presente Política, 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.
- IV. PRINCIPIO DE FINALIDAD:** El tratamiento contenido en esta Política de Protección de Datos Personales de **AES COLOMBIA** tiene una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, que siempre será informada de manera clara y previa al titular de la información. La finalidad de la política de tratamiento de datos personales también implica un criterio temporal de la conservación de los mismos, mediante el cual se exige que su tiempo de almacenamiento no exceda del tiempo necesario para el propósito, fin o motivo por la cual se ha registrado y un criterio material, mediante el cual todo dato personal recaudado es el estrictamente necesario para desarrollar la finalidad expresamente señalada al momento de su autorización por parte de su titular.
- V. 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 Ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

En consecuencia, en **AES COLOMBIA** nos responsabilizamos en conservar y mantener de manera estrictamente confidencial, la información personal, contable, técnica, comercial o de cualquier otro tipo suministrada. Todas las personas que trabajen actualmente en **AES COLOMBIA** o sean vinculadas a futuro y tengan relación con la administración y manejo de bases de datos, deberán suscribir una cláusula adicional u otrosí a su contrato laboral o de prestación de servicios para efectos de asegurar esta responsabilidad de confidencialidad.

- VI. PRINCIPIO DE LIBERTAD:** El tratamiento de nuestras bases de datos sólo podrá ejercerse con el consentimiento libre, previo, expreso e informado del asociado. Los datos personales no podrán ser obtenidos y divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento. El silencio del asociado nunca podrá inferirse como autorización del uso de su información.
- VII. PRINCIPIO DE CADUCIDAD:** No habrá lugar a la supresión total o parcial de los datos administrados por el Responsable y/o Encargado de la administración de las bases de datos o a la revocación de la autorización dada por el asociado mientras exista una relación contractual entre el asociado y **AES COLOMBIA** con quien celebró la relación contractual.

- VIII. PROHIBICIÓN DE DISCRIMINACIÓN:** Se prohíbe en **AES COLOMBIA** hacer uso discriminatorio en contra de los derechos de los asociados, a través del tratamiento de la información recopilada en las bases de datos.
- IX. PRINCIPIO DE VERACIDAD:** La información sujeta al tratamiento en **AES COLOMBIA** será veraz, completa, exacta, actualizable, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de información incompleta, parcial o fraccionada que pueda inducir a error.
- X. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA:** En el tratamiento de los datos personales deberá garantizarse el acceso a la información de los datos que le conciernen al titular de la información. De acuerdo con este principio, en **AES COLOMBIA** se deberá suministrar -previa solicitud de su titular- como mínimo, la siguiente información: las finalidades del procesamiento de los datos personales; a quién pueden revelarse los datos; cuáles son los procedimientos a seguir para que el asociado pueda ejercer su derecho al *habeas data*; demás información necesaria y suficiente que evidencie el debido procesamiento de los datos.
- XI. PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD DEL DATO:** Agotada la finalidad del tratamiento de datos personales recolectados por **AES COLOMBIA**, esta Corporación cesará de tratar los mismos y por ende adoptará todas las medidas y gestiones pertinentes para tal fin.

3. TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de la información personal suministrada por los asociados de **AES COLOMBIA** deberá discriminarse y gestionarse de acuerdo a la siguiente clasificación:

I. DATOS PÚBLICOS

En **AES COLOMBIA** hay tratamiento de los datos personales de naturaleza pública de los asociados inscritos en nuestras bases datos, relativos al estado civil, profesión u oficio, calidad de comerciante o servidor público, edad, formación profesional, número de identificación personal, entre otros. Mediante este Manual, se adoptarán las medidas necesarias que garanticen el cumplimiento de los principios y obligaciones contempladas en las normas legales para el tratamiento de esta naturaleza de datos.

II. DATOS SENSIBLES

Según la regla general, artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, se prohíbe el tratamiento de los datos sensibles, salvo en los casos expresamente exceptuados por la Ley. En consecuencia, en **AES COLOMBIA** se restringirá el tratamiento de datos personales a los que por Ley se permiten y frente a los sensibles, a lo estrictamente indispensable y excepcionalmente permitido, solicitando previamente el consentimiento expreso a los titulares (representantes legales, apoderados, causahabientes), informando de manera clara y explícita sobre la finalidad exclusiva de su tratamiento y no condicionando ninguna actividad comercial a que el titular suministre datos personales sensibles (artículo 6 del Decreto 1377 de 2013).

De acuerdo con lo anterior y según artículo 6 de la Ley 1581 de 2012 se permite el tratamiento de los datos sensibles en los siguientes casos:

- i. Cuando el Titular ha autorizado expresamente el Tratamiento.
- ii. Cuando por Ley no sea requerido el arrogamiento de dicha autorización.
- iii. Cuando el Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular.
- iv. Cuando el Tratamiento sea efectuado por una fundación, ONG, asociación o cualquier organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical.
- v. El Tratamiento sea necesario para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- vi. El Tratamiento obedezca a una finalidad histórica, estadística o científica. En este caso, se deben suprimir las identidades de los Titulares.

III. DATOS DE MENORES

El Tratamiento de datos personales de niños niñas y adolescentes está proscrito 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: i) Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes; ii) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

El representante legal o tutor del niño, niña o adolescente otorgará la autorización del tratamiento de datos, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será analizada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013.

IV. CLASIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

En **AES COLOMBIA** se han clasificado las Bases de datos como pasa a enumerarse. Los titulares de datos personales almacenados en estas bases de datos, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, actualización, rectificación y supresión, frente al responsable del tratamiento en **AES COLOMBIA**.

No se limita a **AES COLOMBIA** a que en el futuro puedan suprimirse o adicionarse nuevas bases de datos, según lo considere el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos.

I- BASE DE DATOS DE LOS AFILIADOS

Son las bases de datos de carácter manual, o sistematizadas en las cuales se encuentran datos de naturaleza pública y semiprivada de personas jurídicas o naturales en calidad de afiliados de La Corporación **AES COLOMBIA**.

De manera previa y por expresa autorización del titular de la información, se solicita su inscripción en esta base de datos con la finalidad de facilitar en **AES COLOMBIA** dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con el titular de los datos en desarrollo de los servicios que se prestan en La Corporación, bajo los lineamientos expresamente señaladas al momento de su autorización y dentro de los parámetros generales del ámbito de aplicación de esta Política de Protección de Datos señalada en el objeto del presente Manual.

Algunos de los datos que se inscriben en esta base de datos, sin que se limiten a éstos, se encuentran: nombre de la Estación de Servicio, Nit, ubicación, teléfono, código SICOM, número de empleados, propietario o su representante legal, Razón social, tipo de estación, equipos de la Estación de Servicio, número de tanques, número de surtidores, permisos ambientales,

entre otros datos de identificación relacionados con el objeto económico que se desarrolla en una Estación de Servicio.

La información personal que se llegare a recolectar en esta base de datos será almacenada -sea en un formato físico o digital- por parte del área encargada en un archivo central de documentación para su tratamiento, aplicando a ésta medidas de seguridad para su protección, como son: exclusividad en el uso y manejo por una persona encargada, claves de acceso a la información, implementación de bancos físicos de almacenamiento en un lugar de acceso privado de la sede principal.

II- BASES DE DATOS DE LOS EMPLEADOS

Son las bases de datos manuales o automatizados que contienen datos de naturaleza pública y semiprivada de las personas naturales que se vinculan laboralmente para trabajar en **AES COLOMBIA** cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con disposiciones contractuales, legales y reglamentarias derivadas de la relación laboral. El tratamiento de los datos para los fines diferentes a las obligaciones derivadas de la relación laborar requerirá autorización previa del titular o su representante legal, según sea el caso. En ningún caso, se dará tratamiento a los datos sensibles o de menores sin autorización previa.

El tratamiento de los datos personales de los empleados de **AES COLOMBIA** se realizará en tres momentos, a saber: antes, durante y después de la relación laboral.

Antes de la relación laboral, mientras se agota el proceso de selección de las personas que estén interesadas en participar del mismo, éstas autorizarán de manera verbal, por conducta concluyente o por escrito, el tratamiento de sus datos con la única finalidad de evaluar la selección de las mismas. La información obtenida de aquellos participantes que no resulten

seleccionados será destruida salvo que los titulares de la información soliciten la devolución de la misma.

Durante la relación laboral, de aquellas personas que fueron seleccionadas, el área o persona encargada del tratamiento de esta base de datos almacenará, en formato físico o virtual, en un archivo central la información suministrada por sus empleados, aplicando a éste medidas de seguridad mínimas cuando sean datos públicos o semiprivados y niveles de seguridad altos cuando exista tratamiento de datos sensibles, previa autorización de sus titulares.

Finalizada la relación laboral, sea por cualquier causa, el área o persona encargada mantendrá –sea en formato físico o digital- la información suministrada por el tiempo que sea necesario o conveniente, mientras existan finalidades de ley o contractuales que permitan su tratamiento, de acuerdo con el principio de temporalidad de los datos enunciado en este Manual.

III- BASES DE DATOS DE CONTRATISTAS Y PROVEEDORES

Son las bases de datos manuales o automatizados que contienen datos de las personas naturales o jurídicas que mantienen un vínculo contractual y comercial, cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones contractuales estipuladas en cada contrato suscrito. Esta base de datos puede contener datos personales públicos y semiprivados, los cuales tienen como finalidad el desarrollo de relaciones contractuales. El tratamiento de estos datos para fines diferentes al mantenimiento de la relación contractual o el cumplimiento de deberes de carácter legal, requiere de autorización previa del titular.

La información personal que se llegare a recolectar en esta base de datos será almacenada -sea en un formato físico o digital- por parte del área encargada en un archivo central de documentación para su tratamiento, aplicando a ésta medidas de seguridad para su protección, como son: exclusividad en el uso y manejo por una persona encargada, claves de acceso a la información, implementación de bancos físicos de almacenamiento en un lugar de acceso privado de la sede principal.

4. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

En **AES COLOMBIA** se reconoce y garantiza a los titulares de los datos personales los siguientes derechos de carácter constitucional:

- Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al responsable y/o encargado del Tratamiento en **AES COLOMBIA**
- Solicitar prueba de la existencia de la autorización otorgada al responsable y/o encargado en la **AES COLOMBIA**, salvo los casos en los que la Ley exceptúa la autorización.
- Recibir información por parte del responsable y/o encargado del tratamiento de datos previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar quejas, sugerencias o reclamos directamente en **AES COLOMBIA** sobre la política de protección de datos personales y la forma de su gestión y tratamiento.
- Presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

- Modificar y revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos personales, cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales vigentes.
- Tener conocimiento y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

a. DEL DERECHO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN

En **AES COLOMBIA** se garantiza el derecho de acceso conforme al Régimen legal de Protección de datos, solamente a los Titulares de datos personales privados, previa acreditación de la identidad del titular o debida personalidad de su representante, poniendo a disposición de éste, sin costo alguno, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales tratados, a través de cualquier medio de comunicación, incluyendo los medios electrónicos que permitan el acceso directo del titular . Dicho acceso, se sujeta a los límites establecidos en el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

b. DEL DERECHO DE CONSULTA:

Los titulares de los datos personales podrán consultar la información de carácter personal que repose en cualquier base de datos de **AES COLOMBIA**. Se garantiza el derecho de consulta conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 sobre los datos personales correspondientes a personas naturales, suministrando a los Titulares de estos datos personales la información contenida en cada una de las bases de datos correspondientes y que estén bajo el control del Responsable y/o encargado de **AES COLOMBIA**.

Con respecto a la forma de atención de solicitudes de consulta de datos personales se garantiza:

- i. Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes y seguros;
- ii. Establecer formularios, sistemas y otros métodos para ejercer el derecho de consulta que se informarán en el Aviso de Privacidad;
- iii. Utilizar los servicios de atención al asociado o de reclamaciones que se encuentren en operación.

Independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, éstas serán tramitadas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En el evento en el que una solicitud de consulta no pueda ser atendida dentro del término antes señalado, se informará al interesado antes del vencimiento del plazo las razones por las cuales no se ha dado respuesta a su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

c. DEL DERECHO A RECLAMAR

El Titular de datos personales privados cuando considere que la información contenida o almacenada en una base de datos de **AES COLOMBIA**, puede ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes y principios contenidos en la normatividad sobre Protección de Datos Personales, podrá ejercer el derecho de reclamación en los términos que a continuación se establecen:

El reclamo lo podrá presentar el titular de la información ante el Responsable y/o Encargado del tratamiento de datos de **AES COLOMBIA**, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, 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, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse 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.

Requisito de procedibilidad. El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

d. **DEL DERECHO A LA RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS**

El Responsable y/o Encargado del tratamiento de datos en **AES COLOMBIA** se obliga a rectificar y actualizar a solicitud del Titular, la información de carácter personal que se encuentre en cualquiera de nuestras bases de datos y que resulte incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y lo términos señalados en el anterior desarrollo del derecho de consulta. Además, deberán observarse las siguientes reglas:

- i. 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 solicitud.
- ii. En **AES COLOMBIA** se podrán habilitar medios electrónicos u otros medios que faciliten el acceso y sean pertinentes para permitir el ejercicio de este derecho. En este sentido, en **AES COLOMBIA** se podrán establecer formularios, formatos y otros métodos, que serán informados en el Aviso de Privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web o en la sede de La Corporación

e. **DEL DERECHO A LA SUPRESIÓN DE DATOS:**

El titular de la información tiene el derecho en todo momento, a solicitar ante el Responsable y/o Encargado del tratamiento de datos en **AES COLOMBIA**, la eliminación de sus datos personales. Entre las causales que puede argumentar el solicitante se enumeran:

- a. Que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente sobre Protección de Datos Personales.

b. Que hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.

c. Que se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recogidos.

La supresión de datos personales en las bases de datos de **AES COLOMBIA** implica la eliminación total o parcial, de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular de los datos personales.

El derecho de supresión no es un derecho absoluto. El Responsable y/o Encargado del tratamiento de datos en **AES COLOMBIA** puede negar o limitar el ejercicio de este derecho cuando:

a. El titular de los datos tenga el 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.

f. DEL DERECHO A REVOCAR LA AUTORIZACIÓN

Todo titular de datos personales puede revocar en cualquier momento el consentimiento al tratamiento de sus datos personales, siempre que no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, en **AES COLOMBIA** se han establecido mecanismos que le permiten al titular revocar su consentimiento el cual se atenderá bajo las siguientes modalidades:

- a. **TOTAL:** Sobre la totalidad de finalidades consentidas, esto es, que en **AES COLOMBIA** se debe dejar de tratar por completo los datos del Titular de datos personales.

- b. **PARCIAL:** Sobre ciertas finalidades que fueron consentidas previamente por el titular de la información. En este caso, en **AES COLOMBIA** se deberá suspender parcialmente el tratamiento de los datos del titular en lo que éste expresamente señale. Se mantienen así otros fines del tratamiento que el Responsable y/o Encargado del tratamiento de datos en La Corporación, de conformidad con la autorización otorgada, puede seguir llevando a cabo.

El derecho de revocatoria no es un derecho absoluto. En **AES COLOMBIA** los Responsables o Encargados del tratamiento de datos personales puede negar o limitar el ejercicio del mismo cuando:

- i. El titular de los datos tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- ii. La revocatoria de la autorización del tratamiento obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- iii. 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.
- iv. Los datos sean de naturaleza pública y correspondan a los registros públicos, los cuales tienen como finalidad su publicidad.

5. DEBERES DE AES COLOMBIA EN CUANTO AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

En **AES COLOMBIA** se tiene presente que los Datos Personales son de propiedad de las personas a las que se refieren y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos. Así mismo, en **AES COLOMBIA** se hará uso de dichos datos solamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y respetando, en todo caso, la normatividad vigente sobre la Protección de Datos Personales.

En **AES COLOMBIA** se atenderá a los deberes previstos para los Responsables y Encargados del Tratamiento, contenidos en el artículo 17 y 18 de la Ley 1581 de 2012, o normas que la reglamenten o modifiquen, a saber:

- i. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data
- ii. Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular
- iii. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada
- iv. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento
- v. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible
- vi. 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
- vii. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento
 - viii. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley
 - ix. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular
 - x. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley
 - xi. 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
 - xii. 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
 - xiii. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos
 - xiv. 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.
 - xv. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio
 - xvi. Secreto de profesionalidad en cuanto a los datos suministrados por los titulares de la información y deber de guarda de confidencialidad incluso después de finalizar su relación contractual con **AES COLOMBIA**.

6. SOBRE LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

I. SOBRE LA AUTORIZACIÓN

Cuando se trate de datos diferentes a los de naturaleza pública, como son los datos sensibles, en **AES COLOMBIA** solicitará previamente la autorización para el tratamiento de datos personales por cualquier medio que permita ser utilizado como prueba. Según el caso, dicha autorización puede ser parte de un documento más amplio como por ejemplo, de un contrato, o de un documento específico (formato, formulario, otrosí, etc.).

En caso de tratarse de datos de carácter privado correspondientes a personas naturales, la descripción de la finalidad del tratamiento de los datos se informará mediante el mismo documento específico o adjunto. Se informará al titular de los datos lo siguiente:

- b. El tratamiento al que serán sometidos sus datos personales y la finalidad específica del mismo.
- c. Los derechos que le asisten como titular.
- d. La página web, correo electrónico, dirección física y demás canales de comunicación en por los cuales podrá formular consultas y/o reclamos ante el Responsable y/o Encargado del tratamiento.

II. MODO DE OBTENER LA AUTORIZACIÓN

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, Sitios Web, en cualquier otro formato e incluso de manera verbal por o mediante conductas inequívocas del titular de la información que permitan inferir razonablemente que se otorgó la autorización.

Si el formato o medio de autorización permite garantizar su posterior consulta, se podrán establecer archivos físicos mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita la organización y almacenamiento de los mismos. La autorización en cualquier caso, sea en formato escrito, de manera verbal o por conducta inequívoca, deberá ser expresada por el titular de la información con antelación al tratamiento de sus datos personales.

III. CASOS EN LOS QUE NO SE REQUIERE LA AUTORIZACIÓN

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 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

7. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS A CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR SUPRIMIR INFORMACIÓN O REVOCAR SU AUTORIZACIÓN

7.1. GENERALIDADES

Cualquier consulta o petición frente a los derechos de los titulares de datos personales puede realizarse verbalmente en la sede de **AES COLOMBIA** o mediante un escrito dirigido a **AES COLOMBIA**.

De conformidad con lo establecido en el literal a) del artículo 5 de la Ley 1266 de 2008, las medidas de seguridad razonables que se tomarán en **AES COLOMBIA** para garantizar que la información personal solicitada o consultada sea suministrada únicamente a los titulares, personas debidamente autorizadas por éstos o a sus causahabientes, se deberán seguir con estricto cumplimiento las siguientes reglas al momento de atender cualquier petición relacionada con esta materia:

- Si la consulta es realizada de manera verbal en la sede de **AES COLOMBIA** se deberá verificar la calidad del titular de quien formula verbalmente la petición, para lo cual es necesario que se deje constancia simple de la exhibición de cualquier documento idóneo que permita su identificación.
- Si la consulta es realizada mediante un escrito dirigido a **AES COLOMBIA** o para verificar que éstas estén debidamente suscritas por el titular se comprobará su calidad de titular mediante exhibición de cualquier documento idóneo que permita su identificación o a través del mismo escrito que contiene la petición, debidamente autenticado mediante diligencia notarial de reconocimiento de contenido y firma.
 - a. Si el escrito es presentado a través de mandatario, apoderado o persona autorizada, se verificará el respectivo Poder que se encuentre válido y con todas las formalidades de ley.
 - b. Si el escrito es presentado por uno de sus causahabientes se verificará la calidad del mismo con respecto al titular de la información mediante cualquier medio que permita su identificación.
- Las peticiones o consultas relacionadas con personas jurídicas estatutarias deberán estar debidamente suscritas por su representante legal, quien deberá probar su condición con el respectivo documento que acredite la

existencia y representación legal de la misma y la exhibición de cualquier documento que permita su identificación.

El Titular de la información podrá actuar a través de su representante legal o apoderado cuando aquel se encuentre en situación de incapacidad o minoría de edad o hechos que le imposibiliten el ejercicio personal de sus derechos sobre sus datos personales, en cuyo caso, será necesario que el representante legal o apoderado acredite tal condición.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta al titular y no se acredite que la misma actúa en representación legítima, se tomara como no presentada.

Para facilitar el acceso, respuesta y trámite de las solicitudes en **AES COLOMBIA** se podrán habilitar medios electrónicos u otros que se considere pertinentes. Se podrá establecer formularios y otros métodos, que serán informados en el Aviso de Privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web o físicamente de manera visible en la sede de La Corporación.

No se exigirá ningún costo monetario por la recepción, trámite y respuesta del ejercicio de los derechos por parte del titular de la información en **AES COLOMBIA**.

7.2. PROCEDIMIENTO

7.2.1. FRENTE A LAS CONSULTAS

Para recibir, atender, tramitar y dar respuesta a las consultas que realicen los titulares de la información en ejercicio de sus derechos se tendrán en cuenta los siguientes requisitos:

- Se debe enviar una comunicación física o electrónica a **AES COLOMBIA**. Esta solicitud debe contener como mínimo:
 - Fecha de solicitud
 - Fotocopia del documento de identificación,
 - Dirección de contacto (Física o Electrónica)
 - Teléfono para efectos de notificación
 - Descripción detallada y clara de los hechos y razones objeto de la consulta. Para ello se dispone de un **Formulario de recepción de consultas** que se encontrará disponible en la página web de la **AES COLOMBIA** o en la sede de La Corporación y que podrá solicitar de manera gratuita cualquier persona interesada.
- Si el titular actúa bajo representación, se requiere documento autenticado del representante del titular que acredite la representación, si es el caso.
- Para ejercer este derecho por medio electrónico, el titular, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá formular la consulta por medio del correo electrónico destinado en **AES COLOMBIA**: aes@aescolombia.com.co adjuntando la información anteriormente relacionada.
- Para ejercer este derecho por medio físico, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá radicar la consulta en la sede de **AES COLOMBIA**, entregándolo personalmente al Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos o radicándolo en la Recepción de La Corporación. En este caso deberá adjuntar la información anteriormente relacionada.
- La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud. Cualquiera que sea el medio utilizado para ejercer este derecho, la solicitud debe ser clara, comprensible y legible para proceder a su trámite y respuesta.

TÉRMINO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS: El término máximo para tramitar y dar respuesta a estas consultas es de (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En el caso en la que una solicitud de consulta no pueda ser tramitada dentro de este término, se informará al interesado antes del vencimiento del mismo exponiendo las razones del retraso en la respuesta a su consulta. En todo caso, el término máximo de respuesta no puede superar los (5) días hábiles al vencimiento del primer término.

7.2.2. FRENTE A LOS RECLAMOS, RECTIFICACIONES, ACTUALIZACIONES O SUPRESIÓN DE DATOS.

La solicitud la podrá presentar el titular de la información personal teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y de acuerdo a los siguientes requisitos mínimos para la atención de la solicitud:

- Se debe enviar una comunicación sea física o electrónica a **AES COLOMBIA**. Esta solicitud debe contener como mínimo:
 - Fecha de solicitud
 - Fotocopia del documento de identificación,
 - Dirección de contacto (Física o Electrónica)
 - Teléfono para efectos de notificación
 - Descripción detallada y clara de los hechos y razones objeto de la solicitud. Para ello se dispone de un **Formulario de recepción de reclamos, rectificaciones, actualizaciones o supresión de datos personales** que se encontrará disponible en la página web de La Corporación o en la sede de **AES COLOMBIA** y que podrá solicitar de manera gratuita cualquier persona interesada.
- Si el titular actúa bajo representación, se requiere documento autenticado del representante del titular que acredite la representación, si es el caso.

- Para ejercer este derecho por medio electrónico, el titular, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá formular la consulta por medio del correo electrónico destinado para este propósito en **AES COLOMBIA** aes@aescolumbia.com.co adjuntando la información anteriormente relacionada.
- Para ejercer este derecho por medio físico, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá radicar la consulta en la Sede de La Corporación, entregándolo personalmente al Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos o radicándolo en la Recepción de la Sede. En este caso deberá adjuntar la información anteriormente relacionada.
- La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud. Cualquiera sea el medio utilizado para ejercer este derecho, la solicitud deberá ser clara, comprensible y legible para proceder con su trámite y respuesta.

TÉRMINO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, RECTIFICACIONES, ACTUALIZACIONES O SUPRESIÓN DE DATOS:

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

Si el reclamo estuviese incompleto, el titular lo puede completar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que se subsanen 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 el caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. De lo contrario, se dará el trámite como consulta y en su respuesta se indicará al solicitante los requisitos mínimos que se requieran para proceder al trámite y respuesta del mismo.

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.

7.2.3. FRENTE A LA REVOCACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN

Todo titular de datos personales puede revocar, en cualquier momento, el consentimiento al tratamiento de éstos siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse:

La primera, sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que el titular exija que se debe dejar de tratar por completo sus datos personales en **AES COLOMBIA**; la segunda, es la revocación parcial del consentimiento, mediante la cual se mantienen a salvo otras finalidades del tratamiento que el responsable frente a las que expresamente solicita revocar el titular de la información.

Los requisitos mínimos para la recepción, atención, trámite y respuesta de esta solicitud son:

- Comunicación escrita sea física o electrónica a **AES COLOMBIA** con los siguientes contenidos mínimos:
- Fecha de solicitud
- Fotocopia del documento de identificación,
- Dirección de contacto (Física o Electrónica)
- Teléfono para efectos de notificación
- Descripción detallada y clara de los hechos y razones objeto de la solicitud. Para ello se dispone de un **Formulario de revocación de autorización** que se encontrará disponible en la página web de la **AES COLOMBIA** o en la sede de La Corporación y que podrá solicitar de manera gratuita cualquier persona interesada.
- Si el titular actúa bajo representación, se requiere documento autenticado del representante del titular que acredite la representación, si es el caso.
- Para ejercer este derecho por medio electrónico, el titular, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá formular la solicitud por medio del correo electrónico destinado para este propósito en **AES COLOMBIA** para estos fines: aes@aescolombia.com.co y adjuntando la información anteriormente relacionada.
- Para ejercer este derecho por medio físico, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá radicar la solicitud en la Sede de La Corporación, entregándola personalmente al Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos o radicándola en la Recepción de la Sede.
- La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud. Cualquiera sea el medio utilizado para ejercer este derecho, la solicitud deberá ser clara, comprensible y legible para proceder con su trámite y respuesta.

TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE REVOCATORIAS: El término máximo para atenderlo 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.

8. ATENCIÓN A SUGERENCIAS, QUEJAS O RECLAMOS

En **AES COLOMBIA** se tiene como Filosofía de atención al asociado brindar una prestación de servicio completa y de buena calidad, incrementar la satisfacción de los asociados con los servicios prestados, mejorar la imagen de La Corporación, aumentar la eficiencia en la gestión de los servicios prestados, reducir los tiempos requeridos para la prestación de los servicios y facilitar un ambiente agradable y cordial en la prestación de los servicios a todos los afiliados. Son objetivos de esta Política:

- Generar un ambiente de atención, protección y respeto a los asociados.
- Propender por la satisfacción de sus intereses, de acuerdo con las obligaciones y deberes pactados
- Permitir el conocimiento adecuado de los derechos y deberes que le asisten a nuestros asociados
- Instruir a todos los dependientes, funcionarios y administradores que laboran en La Corporación para la prestación de un servicio eficiente y de calidad.
- Velar por la prevención y resolución de conflictos que puedan surgir por los asociados frente a los servicios ofrecidos por La Corporación.

En la atención personal al asociado se instruye a todo el personal de La Corporación para que use un lenguaje claro y sencillo en la comunicación,

mantenga un ambiente cordial en el intercambio de palabras con el asociado, ofrezca mecanismos de apoyo ante inquietudes de los asociados e informe al mismo sobre la manera como serán usados sus personales, en caso de que sean tratados, cuando el asociado otorgue información personal para las finalidades previamente informadas, velando siempre por la seguridad de la misma y protegiendo la privacidad de la información.

9. RESPONSABLES Y ENCARGADOS DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN AES COLOMBIA

En **AES COLOMBIA** se designará un área u oficina de Protección de Datos Personales, o la dependencia que haga sus veces, que implicará que una o varias personas reciban, procesen y canalicen las distintas solicitudes que se radiquen y a las que deberán dar trámite en los términos, plazos y condiciones establecido por la normatividad vigente.

AES COLOMBIA es el **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO** de datos personales y las distintas dependencias asignadas para la administración y gestión de las bases de datos que se tengan en La Corporación serán **ENCARGADOS INTERNOS DEL TRATAMIENTO** de datos personales.

En **AES COLOMBIA** se distingue entre **ENCARGADOS INTERNOS Y ENCARGADOS EXTERNOS**. Los **ENCARGADOS INTERNOS** serán aquellos que se designe internamente para la administración y gestión de las bases de datos que reposan en La Corporación. En principio sólo existirá un Encargado interno para la gestión y tratamiento de todas las Bases de datos disponibles en esta Corporación sin perjuicio de que eventualmente se evalúe la posibilidad de más de dos encargados internos según necesidades en La Corporación.

Los **ENCARGADOS EXTERNOS** son personas naturales o jurídicas que tratan datos personales que el Responsable y/o Encargado del tratamiento de datos les suministra para la realización de una tarea asignada (proveedores, consultores, empresas de tercerización, etc.). Se delimitará claramente su alcance y tratamiento en un contrato previamente celebrado de protección de datos personales en caso de facultarse un encargado externo.

10. PROTECCIÓN DE DATOS EN LOS CONTRATOS

En los contratos laborales que se celebren para ejecutar las actividades propias del objeto económico desarrollado en **AES COLOMBIA** se han incluido cláusulas especiales con el objeto de autorizar de manera previa y general el tratamiento de datos personales relacionados con la ejecución del contrato, lo que incluye la autorización de recolectar, modificar o corregir datos personales del Titular de la información.

También se ha incluido la autorización para que algunos de los datos personales, en caso de que proceda, puedan ser entregados o cedidos a terceros con los cuales **AES COLOMBIA** celebre contratos de prestación de servicios. En cualquier caso, se dejará expresamente señalado en las cláusulas las finalidades de este tratamiento de datos.

En estas cláusulas contractuales se hace mención del presente Manual y de su ubicación en el sitio web de **AES COLOMBIA** o su entrega en físico, el cual hará parte del mismo contrato y servirá de remisión normativa para su debida interpretación.

En los contratos de prestación de servicios externos, cuando el contratista requiera de datos personales, el Responsable y/o encargado del Tratamiento de datos personales en **AES COLOMBIA** le suministrará dicha información siempre y cuando exista una autorización previa y expresa del Titular de los

datos personales para esta transferencia y se enuncien las finalidades exclusivas de dicho tratamiento, quedando excluida de esta autorización, los datos personales de naturaleza pública definido en el numeral 2° del artículo 3° del Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y los contenidos en los registros públicos.

El tercero responsable quedará como Encargado del tratamiento de datos de la información suministrada, velará por todos las obligaciones y deberes que adquiere bajo esta calidad y según las normas establecidas en el régimen legal de protección de datos, incluyendo las medidas de seguridad necesarias que garanticen en todo momento la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de carácter personal encargada para su tratamiento.

Por su parte, el Responsable y/o Encargado del tratamiento de datos en **AES COLOMBIA** al momento de recibir datos de terceros y actuar como Encargado del tratamiento de datos de carácter personal, verificará que la finalidad, o finalidades, de los tratamientos autorizados por el titular se encuentran vigentes y que el contenido del motivo, fin o propósito del tratamiento esté relacionado directamente con la causa por la cual se va a recibir dicha información personal de parte del tercero.

11. VIGENCIA

La presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales en **AES COLOMBIA** ha sido elaborada en concordancia con todas las normas vigentes del régimen jurídico de protección de Datos en Colombia, de acuerdo con el artículo 15 de la Constitución política, Leyes Estatutarias 1266 de 2008, 1581 de 2012, Ley 1712 de 2014, Decretos: 1377 de 2013, 886 de 2014, 103 de

2015, Sentencias de la Corte Constitucional C-1011 de 2008, y C-748 del 2011, y demás normas jurídicas que le sean concordantes.

Esta Política de Protección de Datos entra en vigencia a partir de su aprobación por parte de la Junta directiva de **AES COLOMBIA**. Dentro del marco operativo y de ejecución de este Manual de protección de datos se realizarán las acciones pertinentes y necesarias para su correcta incorporación en el desarrollo normal de las actividades que se realizan en La Corporación. El periodo de vigencia de las bases de datos será aquel acorde con la finalidad del tratamiento de los datos personales y conforme al principio de temporalidad del dato señalado en capítulo II de este Manual.

12. PUBLICIDAD

De acuerdo con el deber de informar a los titulares de la información los derechos que la Ley 1266 de 2008 consagra a su favor y el procedimiento para la atención de peticiones, consultas y reclamos, este Manual se publicará en la página web de **AES COLOMBIA** y será fijado en un lugar visible en las áreas de atención al público de la sede de La Corporación.

Es un deber de los empleados y de todo el personal que trabaja en **AES COLOMBIA** conocer esta Política y realizar todos los actos conducentes a su cumplimiento. Se velará para que en cada incorporación de nuevos empleados se exija la firma y aceptación de esta Política de Tratamiento y Protección de Datos. Igualmente, se realizarán todas las actividades de apoyo y ajuste para incorporar en todos los contratos que se celebren, acuerdos de confidencialidad e incorporación de esta Política dentro de las normas que fijan su cumplimiento.

Se reserva el derecho a actualizar y modificar los términos de la presente Política de tratamiento de Datos y atención al asociado cuando así se

requiera de acuerdo a los procedimientos internos en **AES COLOMBIA** y según las obligaciones exigidas en el régimen jurídico de Protección de Datos en Colombia. Cuando sea actualizada, deberá ser informada a través de medios idóneos a los titulares de los datos contenidos en sus bases de datos, previa a su implementación.

Esta Política de tratamiento y protección de datos personales **AES COLOMBIA** fue aprobada el día 07 del Mes Enero del año 2015.

Los diferentes canales de comunicación habilitados para contactarse con **AES COLOMBIA** son los siguientes:

- i. Vía telefónica: (4) 320 23 50
- ii. Vía correo electrónico: aes@aescolombia.com.co
- iii. Ubicación de la Sede principal: Calle 34 #65-139 Medellín
- iv. Vía página web: www.aescolombia.com.co
- v. Vía redes sociales: @AESColombia_
<https://www.facebook.com/aescolombia1>

13. USO EXCLUSIVO

Este Manual de Protección y Tratamiento de Datos personales fue elaborado y diseñado para uso exclusivo de **AES COLOMBIA** en atención a los lineamientos y características de esta Corporación. En este sentido, este Manual es de propiedad de esta Corporación y su reproducción o publicación requiere de su previa autorización.