



# Política de tratamiento de datos personales

## 1. Justificación

Esta Política de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de **SISTEMAS TELEMÁTICOS SISTEL S.A.S.** (en adelante, "SISTEL"). Su elaboración responde al cumplimiento de las obligaciones previstas en el Decreto 1377 de 2013 y con él se busca garantizar el derecho fundamental de habeas data y todos aquellos regulados mediante la Ley 1581 de 2012.

Esta política forma parte del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) de SISTEL y se encuentra alineada con los controles de seguridad, la gestión de riesgos y la continuidad del negocio.

## 2. Marco legal

Este manual se ha elaborado en desarrollo de las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012 "Ley de Protección de Datos Personales (Habeas Data)" y el Decreto 1377 del 27 de junio de 2013 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Sus disposiciones deben entenderse en armonía con estas normas e interpretarse en forma sistemática con ellas.

## 3. Aplicación

La presente política se aplicará única y exclusivamente al tratamiento de los datos de carácter personal que posea y/o que sean recogidos por LA EMPRESA.

### 3.1 Relación con la Seguridad de la Información

La protección de los datos personales tratados por SISTEL se apoya en la implementación de medidas técnicas, humanas y administrativas definidas en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

---

#### Colombia

(+57) 314 500 1814  
contacto@sistel.co

#### USA

(+1) 7866683822  
david@sistel.co

#### Mexi-CAM

(+52) 56 1311 1493  
ilan.tesone@sistel.co

#### Panamá

(+507) 6820 4684  
eduardo.carballo@sistel.co

Esta política se encuentra alineada, entre otros, con:

- La Política de Seguridad de la Información (SGSI-PO-001).
- La Política de Gestión de Contraseñas y Control de Accesos (SGSI-PO-004).
- La Política de Cifrado de la Información (SGSI-PO-003).
- El Procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad (SGSI-PR-004).
- El Plan de Continuidad Operativa (SGSI-PL-001).

#### 4. Definiciones

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

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

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

**Datos sensibles:** Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.

**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.

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

**Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

**Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

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

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



**Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

**Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de 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.

**Imagen:** Representación visual de una persona, ya sea a través de una fotografía, un video o cualquier otro medio digital o análogo.

## 5. Tratamiento

SISTEL, actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime Datos Personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, clientes, usuarios, proveedores, acreedores y deudores.

## 6. Principios

Los principios que a continuación se mencionan regulan el tratamiento de la información desarrollada por SISTEL, puntualmente frente al almacenamiento, uso y tratamiento de datos personales:

- a. **Colaboración con la autoridad:** SISTEL cooperará con las autoridades competentes en materia protección de datos, para garantizar el cumplimiento de las leyes.
- b. **Finalidad:** El uso, almacenamiento y tratamiento deben tener un fin específico e informado al titular en forma previa a su entrega.
- c. **Libertad:** El tratamiento solo se podrá llevar a cabo de acuerdo con el consentimiento previo, expreso e informado del titular en el caso de nuevos participantes.
- d. **Transparencia:** En todo momento SISTEL pondrá a disposición de los titulares todos los mecanismos idóneos con el fin de garantizar la información acerca de los datos personales



que se encuentran consignados en las Bases de Datos, en cualquier momento y sin restricciones.

- e. **Privacidad:** Los datos personales no estarán disponibles en ningún medio de divulgación pública o masiva en respeto del derecho a la privacidad. SISTEL no venderá ni compartirá la información por fuera de los límites y condiciones previstas en este reglamento.
- f. **Seguridad:** SISTEL, en aplicación del Principio de Seguridad, implementará medidas técnicas, humanas y administrativas acordes con los riesgos identificados, orientadas a proteger los datos personales contra acceso no autorizado, pérdida, alteración, divulgación o destrucción. Estas medidas incluyen, entre otras, controles de acceso, cifrado de la información, gestión de incidentes y mecanismos de continuidad del negocio.
- g. **Confidencialidad:** SISTEL garantizará que todas las personas intervinientes en el tratamiento de la información serán objeto de control y supervisión, inclusive, luego de finalizada su relación con las labores que comprenden dicho tratamiento.

## 6.1 Gestión de brechas de datos personales

Toda violación de seguridad que comprometa la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos personales será tratada como una brecha de datos personales.

Las brechas de datos personales deberán gestionarse conforme al Procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información de SISTEL y, cuando aplique, ser notificadas a los titulares y a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los plazos legales establecidos.

## 7. Autorizaciones

En concordancia con lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto reglamentario 1377 de 2013, el uso, la recolección y el almacenamiento de datos personales por parte de SISTEL debe contar con una autorización donde se manifieste el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales. SISTEL no recolectará, almacenará ni tratará datos personales pertenecientes a menores de edad.

### 7.1. Prueba de la autorización

SISTEL funcionará todos los mecanismos idóneos para permitir a los titulares autorizar el tratamiento de datos personales.



## 8. Disposiciones especiales para el tratamiento de datos personales de naturaleza sensible

De acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales, se consideran como datos de naturaleza sensible aquellos que afectan la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los relacionados con:

- Origen racial o étnico.
- Orientación política.
- Convicciones religiosas / filosóficas.
- Pertenencia a sindicatos, a organizaciones sociales, a organizaciones de derechos humanos o a partidos políticos.
- Salud.
- Vida sexual.
- Datos biométricos (como la huella dactilar, la firma y la foto).

El Tratamiento de los Datos Personales de naturaleza sensible está prohibido por la ley, salvo que se cuente con autorización expresa, previa e informada del Titular, entre otras excepciones consagradas en el Artículo 6° de la Ley 1581 de 2012.

En este caso, además de cumplir con los requisitos establecidos para la autorización, SISTEL deberá:

- Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- Informar al Titular cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.

**Importante:** Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre Datos Personales sensibles.

## 9. Disposiciones especiales para el tratamiento de imagen

- **Derechos autorizados:** SISTEL está autorizado a utilizar los siguientes derechos de imagen de las personas que aparecen en sus fotografías, videos y otros materiales audiovisuales:

**Colombia**

(+57) 314 500 1814  
contacto@sistel.co

**USA**

(+1) 7866683822  
david@sistel.co

**Mexi-CAM**

(+52) 56 1311 1493  
ilan.tesone@sistel.co

**Panamá**

(+507) 6820 4684  
eduardo.carballo@sistel.co



- **Derecho de reproducción:** SISTEL puede copiar, imprimir, grabar o reproducir las imágenes en cualquier formato o medio.
- **Derecho de comunicación pública:** SISTEL puede exhibir o proyectar las imágenes en público, ya sea de forma análoga o en medios electrónicos.
- **Derecho de transformación:** SISTEL puede modificar o alterar las imágenes, siempre que no se altere su identidad o caracterización.
- **Derecho de distribución:** SISTEL puede distribuir las imágenes a terceros, ya sea en forma gratuita o remunerada.

### 9.1. Excepciones

SISTEL no está autorizado a utilizar los derechos de imagen en los siguientes casos:

- Para fines pornográficos o de explotación sexual.
- Para fines que sean perjudiciales o degradantes para la persona.
- Para fines que violen la privacidad o la intimidad de la persona.

### 9.2. Territorio y vigencia

Los derechos de imagen autorizados por esta política se otorgan sin limitación geográfica o territorial. La vigencia de los derechos es ilimitada.

### 9.3. Formato

La autorización de uso de derechos de imagen puede otorgarse por escrito o verbalmente. En el caso de una autorización verbal, se debe documentar por escrito lo antes posible.

### 9.4. Revocación

La persona que otorga la autorización de uso de derechos de imagen puede revocarla en cualquier momento, sin necesidad de justificación. La revocación surtirá efecto inmediatamente.

### 9.5. Cambios en la política

puede modificar esta política en cualquier momento. Los cambios entrarán en vigor inmediatamente después de su publicación en el sitio web de SISTEL.

### 9.10. Acuerdo

Al otorgar la autorización de uso de derechos de imagen, la persona declara que ha leído y entendido los términos y condiciones de esta política.



### 9.11. Recomendaciones

Para proteger sus derechos, se recomienda a las personas que:

- Lean atentamente la política de autorización de uso de derechos de imagen antes de otorgarla.
- Exijan que la autorización de uso de derechos de imagen se otorgue por escrito.
- Conserve una copia de la autorización de uso de derechos de imagen.

### 10. Derechos de los Titulares de la información

El titular de la información recopilada por SISTEL tendrá los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales e imagen.
- b. Solicitar la prueba de la autorización otorgada para que se realice tratamiento de los datos personales y de su imagen.
- c. Previa solicitud a SISTEL, conocer el uso que se ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto reglamentario 1377 de 2013, emitido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, una vez agotado el trámite del que trata el artículo 16 de la 1581 de 2012.
- e. Revocar la autorización otorgada a SISTEL para detener el tratamiento de los datos personales de los Titulares y su imagen.
- f. Solicitar la supresión de sus datos personales o imagen de las bases de datos de SISTEL.
- g. Acceder en forma gratuita a los datos personales propios e imagen que reposen en la base de datos de SISTEL.

Para el ejercicio de los derechos aquí descritos, SISTEL verificará previamente la identidad del solicitante, con el fin de evitar accesos o divulgaciones no autorizadas de información personal.

### 11. Relación con la continuidad del negocio

---

 **Colombia**

(+57) 314 500 1814  
contacto@sistel.co

 **USA**

(+1) 7866683822  
david@sistel.co

 **Mexi-CAM**

(+52) 56 1311 1493  
ilan.tesone@sistel.co

 **Panamá**

(+507) 6820 4684  
eduardo.carballo@sistel.co

SISTEL garantizará que los mecanismos de respaldo y recuperación definidos en el Plan de Continuidad Operativa contemplen la protección de los datos personales, asegurando su disponibilidad, confidencialidad e integridad ante eventos de interrupción.

## 12. Deberes de respecto del Tratamiento de los datos personales

Como responsable de la información, SISTEL es consciente de la importancia de observar las políticas y protocolos para proteger los datos personales de los titulares, siempre que son propiedad de las personas a las que se refieren y que solo ellas pueden decidir sobre el uso que se dará a dichos datos.

SISTEL solo hará uso de los datos personales para las finalidades expresadas por el titular, en respeto de la Ley 1581 de 2012 que versa sobre la protección de datos personales, puntualmente a lo mencionado en el artículo 17. Por tanto, SISTEL se compromete a cumplir a cabalidad y de forma permanente con los siguientes preceptos:

- a. Garantizar al Titular de forma indefinida y permanente el pleno y efectivo respeto de sus derechos referidos a sus datos personales.
- b. Conservar la información bajo estrictas medidas de seguridad con el fin de impedir pérdida, consulta, uso o acceso no permitido o fraudulento.
- c. Tramitar las consultas y reclamos interpuestos por los Titulares según el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 sobre el tiempo de respuesta.
- d. Cuando se eleve petición, queja o reclamo a través de carta, se insertará en la base de datos el texto “Reclamo en trámite” hasta que se emita una respuesta al titular de la información.
- e. Permitir el acceso a la información solo a quienes con motivo de sus labores como empleados de SISTEL deban tener dicho acceso.
- f. Informar oportunamente a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten eventuales violaciones a los protocolos de seguridad de la información o existan riesgos en la administración de la información entregada por los titulares.
- g. Cumplir estrictamente con la Ley 1581 de 2012, con los decretos que la reglamenten y con todos los requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

### 13. Procedimientos para atención y respuesta a peticiones, consultas, quejas y reclamos

Los Titulares de los Datos Personales recolectados, almacenados, utilizados y puestos en circulación por SISTEL podrán ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.

Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales:

- **Atención de solicitud:** El Titular puede realizar la consulta por medio escrito, verbal o presencial en las oficinas de SISTEL ubicadas en Avenida Las Américas # 19 – 110, en la ciudad de Cali - Valle del Cauca , entre las 8:00 a.m. y 5:00 p.m., de lunes a viernes. También se podrá realizar la consulta a través del correo electrónico [info@sistel.co](mailto:info@sistel.co).
- **Requisitos de la solicitud:** Las solicitudes presentadas deben incluir como mínimo los siguientes datos: nombre completo, dirección, teléfono, correo electrónico, número de cédula de ciudadanía, objeto de la queja y pretensiones.
- **Proceso de la solicitud:** Todas las solicitudes interpuestas por los Titulares de la información tendrán una respuesta en menos de quince (15) días hábiles contados desde la recepción de la reclamación. Cuando no se pueda atender dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su queja o reclamo, que no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Si la queja o reclamo se presentan incompletos, SISTEL requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o reclamo para que subsane las fallas. Transcurrido un (1) mes desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la queja, reclamo o solicitud.

Una vez recibida la queja o reclamo completo, se incluirá en la Base de Datos la leyenda “Reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la queja o reclamo sea decidido.

### 14. Información obtenida en forma pasiva

Cuando se accede o se utilizan los servicios contenidos dentro de los sitios web de LA EMPRESA, ésta podrá recopilar información en forma pasiva a través de tecnologías para el manejo de la información, tales como “cookies”, a través de los cuales se recolecta información acerca del



hardware y el software del equipo, dirección IP, tipo de explorador, sistema operativo, nombre de dominio, tiempo de acceso y las direcciones de los sitios web de procedencia; mediante el uso de estas herramientas no se recolectan directamente Datos Personales de los usuarios. También se recopilará información acerca de las páginas que la persona visita con mayor frecuencia en estos sitios web a efectos de conocer sus hábitos de navegación.

No obstante, el usuario de los sitios web de SISTEL tiene la posibilidad de configurar el funcionamiento de las “cookies”, de acuerdo con las opciones de su navegador de internet.

## 15. Transferencia, transmisión y revelación de datos personales

SISTEL podrá revelar a sus compañías vinculadas a nivel mundial, los Datos Personales sobre los cuales realiza el Tratamiento, para su utilización y Tratamiento conforme a esta Política de Protección de Datos Personales.

Igualmente, SISTEL podrá entregar los Datos Personales a terceros no vinculados a SISTEL cuando:

- a. Se trate de contratistas en ejecución de contratos para el desarrollo de las actividades de SISTEL.
- b. Por transferencia a cualquier título de cualquier línea de negocio con la que se relaciona la información.

En todo caso, en los contratos de transmisión de Datos Personales, que se suscriban entre SISTEL y los Encargados para el Tratamiento de Datos Personales, se exigirá que la información sea tratada conforme a esta Política de Protección de Datos Personales y se incluirán las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo Encargado:

- Dar Tratamiento, a nombre de SISTEL, a los Datos Personales en conformidad con los principios que los tutelan.
- Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan Datos Personales.
- Guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los Datos Personales.

## 16. Legislación jurisdicción

Esta Política se rige por las leyes de la República de Colombia y por lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, su decreto reglamentario y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.



<b>Código</b>	SGSI-PO-002	<b>Fecha</b>	26 enero 2025
<b>Versión</b>	3.0	<b>Aprobado por</b>	CEO

---

 **Colombia**

(+57) 314 500 1814  
contacto@sistel.co

 **USA**

(+1) 7866683822  
david@sistel.co

 **Mexi-CAM**

(+52) 56 1311 1493  
ilan.tesone@sistel.co

 **Panamá**

(+507) 6820 4684  
eduardo.carballo@sistel.co