

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES

FR-PPE-08 V6 03.21

Esta política aplica para todos los titulares de información personal que sea utilizada y/o se encuentre en las bases de datos de la compañía **Syrus QCA SAS** quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.

**Syrus QCA SAS** está comprometida con los derechos de sus Socios de Negocios, (clientes, colaboradores, proveedores y terceros en general). Por eso adopta la siguiente política y procedimientos de tratamiento de información, el cual es de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucren, total o parcialmente, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y transferencia de esa información.

Estas políticas son de obligatorio cumplimiento para **Syrus QCA SAS** en calidad de responsable, así como todos los terceros que obran en nombre de la Empresa, o que sin actuar en nombre de **Syrus QCA SAS** utilicen datos personales por disposición de ésta como encargados.

Tanto el responsable como encargados, entiéndanse, empleados, contratistas y terceros deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones y/o actividades aún después de terminados los vínculos legales, comerciales, laborales o de cualquier índole. De igual manera, se comprometen a guardar estricta confidencialidad en relación con los datos tratados.

### **1. Información de la empresa Responsable del Tratamiento de información personal.**

*La empresa responsable del tratamiento del dato personal:*

- Razón social : **Syrus QCA SAS**
- NIT : 860.039.444-6
- Domicilio : Carrera 19 # 95-20 oficina 12-02 Torre Sigma. Bogotá D.C.
- Email : [admonbasededatos@syrusqca.com.co](mailto:admonbasededatos@syrusqca.com.co)
- Teléfono : 4178800
- Dirección de correspondencia: Avenida Panamericana Troncal de Occidente # 18-76 Bodega H1, Parque industrial Santo Domingo. Mosquera - Cundinamarca.



www.syrusqca.com.co  
PBX (57 1) 417 88 00

Av. Panamericana Troncal de Occidente No 18-76  
Bodega H1 Parque Industrial Santo Domingo  
Mosquera, Cundinamarca - Colombia



## **2. Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales, autorización de su tratamiento y finalidad.**

Atendiendo a lo requerido en la normatividad aplicada a la protección de los datos personales, nos permitimos dar cumplimiento a lo estipulado en el **Artículo 10 del Decreto 1377 de 2013 y a la Ley 1581 de 2012**, así como las normas que los modifiquen, sustituyan o complementen. **Syrus QCA SAS** ha implementado su política de tratamiento, por lo cual manifiesta que los datos personales a lo que se tenga acceso por motivo de servicios serán almacenados de manera confidencial y segura en una base de datos con la finalidad de:

- Conocer, actualizar y rectificar los datos personales de los socios de negocio.
- Revocar la presente autorización y/o solicitar la supresión de los datos.
- Acceder en forma gratuita a los datos personales de los socios de negocio.
- Presentar quejas y reclamos acerca de la manera en la cual se lleva el tratamiento de los datos personales.
- Ejecutar la relación contractual existente con los socios de negocio, incluido el pago de sus obligaciones.
- Informar sobre nuevos productos, servicios y cambios en estos.
- Enviar información vía e-mail o brindarla por medio de llamadas, chats o cualquier otro medio de comunicación vigente.
- Registrar la información de Socios de Negocios (Clientes, Proveedores, Colaboradores, entre otros), en el sistema de información (base de datos) de la compañía.
- Mantener contacto permanente con los socios de negocio.
- Transferir y utilizar, nacional o internacionalmente, a entidades de carácter público privado, datos personales para la tramitación de procesos, cumplimiento de solicitudes y para la investigación correspondiente a los cobros de cartera Judicial o extrajudicialmente.
- Realizar encuestas de satisfacción y evaluar la calidad de los productos y servicios.
- Realizar estudios de mercado, sondeos de opinión, verificación de potencial de compras y demás actividades ejecutadas dentro de la relación comercial.
- Realizar invitaciones a charlas, foros, ferias, conferencias presenciales y/o virtuales, Webinar entre otros donde la compañía presente, divulgue o comente sobre sus productos o servicios.
- Enviar información técnica, comercial, publicidad, ofertas, noticias o cualquier dato de tipo informativo a través de redes sociales.
- Prestar asesorías técnicas sobre el manejo, utilización y/o venta de los productos comercializados.
- Comunicar sobre el estado de despachos o entregas de producto vía telefónica, correo electrónico, chats o cualquier medio de comunicación vigente.

- Para dar respuesta a los requerimientos presentados sobre calidad, desempeño o uso de los productos comercializados por **Syrus QCA SAS**.

Si un dato personal es proporcionado, dicha información será utilizada solo para los propósitos aquí señalados, y por tanto **Syrus QCA SAS** no procederá a vender, licenciar, transmitir o divulgar la misma, salvo que:

- o Exista autorización para hacerlos
- o Sea necesario para cumplir con los requerimientos y/o el servicio.
- o Sea requerido o necesitado por la ley

**Syrus QCA SAS** podrá subcontratar a terceros para el procedimiento de determinadas responsabilidades, funciones o información. Cuando este subcontrato se haga efectivo **Syrus QCA SAS** se compromete a divulgar la necesidad de garantizar la seguridad de los datos suministrados y a prohibir el uso de la información para fines propios y a que no se divulgue la información personal a otros.

El tratamiento efectuado respecto de los datos personales consiste en su obtención, recolección, almacenamiento, uso, circulación, corrección o supresión.

A partir de la fecha de inicio de contacto con **Syrus QCA SAS**, los titulares de los datos personales cuentan con quince (15) días hábiles para solicitar la supresión de sus datos personales en los términos del **Decreto 1377 de 2013**; de lo contrario **Syrus QCA SAS**, podrá continuar con el tratamiento de datos con las finalidades citadas anteriormente.

El titular acepta y autoriza a **Syrus QCA SAS** para el tratamiento de sus datos en los términos acá designados, además reconoce que los mismos corresponden a la realidad y que no han sido alterados, modificados u omitidos para la correcta prestación del servicio.

Así mismo, el titular tiene la posibilidad de acceder en cualquier momento a sus datos personales y el derecho de solicitar expresamente, su corrección, actualización o supresión, en los términos establecidos por la **Ley 1581 de 2012**, dirigiendo una comunicación escrita al correo electrónico: [admonbasededatos@syrusqca.com.co](mailto:admonbasededatos@syrusqca.com.co), o comunicándose al teléfono 4178800. Igualmente podrá dirigir sus comunicaciones al Oficial de Protección de Base de Datos Personales, a la Dirección de correspondencia: Avenida Panamericana Troncal de Occidente # 18-76 Bodega H1, Parque industrial Santo Domingo. Mosquera – Cundinamarca, o dirección de notificación en Bogotá, Cra 19 No. 95-20 Of 1202 Torre Sigma.

Así mismo se informa que la Política de Tratamiento de Datos personales y el Aviso de Privacidad, se encuentran publicados en la página web [www.syrusqca.com.co](http://www.syrusqca.com.co)

### 3. Derechos de los titulares.

De conformidad con lo establecido en el **Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012** y el **Decreto 1377 de 2013**, el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos frente a **Syrus QCA SAS**:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **Syrus QCA SAS**, en su condición de responsable del tratamiento;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a **Syrus QCA SAS**, en su condición de Responsable del Tratamiento;
- c) Ser informado por **Syrus QCA SAS** previa solicitud, respecto del uso que les brindará a sus datos personales;
- d) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales;
- e) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

### 4. Ejercicio y Procedimiento para ejercer los derechos al Habeas Data.

**Syrus QCA SAS** cuenta con una infraestructura administrativa destinada, entre otras funciones, a asegurar la debida atención de requerimientos, peticiones, consultas, quejas y reclamos relativos a protección de datos, a fin de garantizar el ejercicio de los derechos contenidos en la Constitución y la ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información personal, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.

Para consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos que le asisten como titular de información (Datos personales), podrá comunicarse con **Syrus QCA SAS** así:

- Si es usuario de los servicios digitales de **Syrus QCA SAS** ha participado en una actividad promocional o dinámica comercial de esta empresa, dirigirse al correo [admonbasededatos@syrusqca.com.co](mailto:admonbasededatos@syrusqca.com.co)
- Si recibe a su correo electrónico información de **Syrus QCA SAS**, dirigirse a: [admonbasededatos@syrusqca.com.co](mailto:admonbasededatos@syrusqca.com.co)
- Si recibe información, publicidad o se le ofrecen productos y servicio de terceros a través de **Syrus QCA SAS**, dirigirse a: [admonbasededatos@syrusqca.com.co](mailto:admonbasededatos@syrusqca.com.co)

Así mismo, usted podrá llamar a la línea de atención al cliente (1) 4178800 en el horario de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 1 p.m. y 2 p.m. a 4:30 p.m.

## 5. Ejercicio de los derechos.

El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, **Syrus QCA SAS** garantiza al titular su derecho de acceso en tres vías:

- a) La primera implica que el titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.
- b) La segunda, que el titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.
- c) La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de **Syrus QCA SAS** de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

## 6. Consultas.

**Syrus QCA SAS** garantiza el derecho de consulta, suministrando a las personas que actúen en ejercicio de este derecho, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales **Syrus QCA SAS** garantiza, que existen medios de comunicación electrónica y telefónica.

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

Dentro de la base de datos se identificará al titular el cual tendrá un aviso que diga que está en proceso de revocatoria de autorización.

## 7. Reclamos.

**Syrus QCA SAS** garantiza el derecho de reclamo a las bases de datos, para la corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la **Ley 1581 de 2012** y demás normas aplicables. El reclamo será tramitado bajo las siguientes reglas:

Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, 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, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción 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.

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, el cual será informado al oficial de protección de datos para su debido reporte según la circular 03 del 1 agosto de 2018. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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. Implementación de procedimientos para garantizar el derecho a presentar reclamos.**

La solicitud de rectificación o actualización debe ser presentada a través de los medios habilitados por **Syrus QCA SAS** señalados en el aviso de privacidad y en este documento debe contener, como mínimo, la siguiente información:

- 1) El nombre, domicilio del titular y medio de contacto para recibir la respuesta como teléfono, correo electrónico, dirección de residencia.
- 2) Los documentos que acrediten la identidad del titular o de su representante.
- 3) La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
- 4) En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

**Parágrafo 1. Rectificación y actualización de datos:** Syrus QCA SAS tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

**Syrus QCA SAS** tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho.

**Parágrafo 2. Supresión De Datos:** El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a **Syrus QCA SAS** la supresión (eliminación) o inactivación de sus datos personales cuando:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la **Ley 1581 de 2012**.
- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.
- Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.

Esta supresión implica la revocatoria de autorización 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 **Syrus QCA SAS**. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- Se tenga un deber legal o contractual de mantener la información la base de datos.
- La revocatoria de autorización de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- 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.

En caso de resultar procedente la revocatoria de los datos personales, **Syrus QCA SAS** debe realizar operativamente la inactivación del Socio de Negocios de tal manera que la información no se vuelva a utilizar.

### **9. Revocatoria de La Autorización.**

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal.

Se tendrán dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que **Syrus QCA SAS** deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede sobre algunos tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para estudios de mercado.

Por lo anterior, será necesario que el titular al momento de elevar la solicitud de revocatoria del consentimiento a **Syrus QCA SAS**, indique por medio del formulario de revocatoria si es total o parcial. En la revocatoria parcial deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme.

Habrán casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado.

#### **10. Procedimiento de quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio:**

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 **Syrus QCA SAS**, de acuerdo al procedimiento anteriormente mencionado.

#### **11. Deberes de Syrus QCA SAS cuando obra como Responsable del tratamiento de datos personales.**

Todos los obligados a cumplir esta política deben tener presente que es responsabilidad de **Syrus QCA SAS** cumplir los deberes que al respecto imponga la ley. Por ende, deben obrar de tal forma que cumplan las siguientes obligaciones:

- Solicitar al titular la firma por el representante legal de la respectiva autorización de tratamiento de datos personales contenida en el FR-PGC-32 Conocimiento del cliente (para clientes frecuentes); para el caso de los clientes esporádicos se debe firmar la autorización de tratamiento de datos personales FR-PPE-02 Autorización clientes y provee datos personales Syrus QCA. Dicha autorización puede ser original o copia, física o virtual o correo con la aceptación de dicha autorización. Para el caso de los documentos recibidos físicamente, la conservación de este documento obedecerá a lo establecido en la tabla de retención documental.
- Informar de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.

#### **12. Deberes de Syrus QCA SAS respecto de la calidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales**

- Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la legislación colombiana.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Actualizar la información cuando sea necesario.
- Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.



### **13. Deberes de Syrus QCA SAS cuando realiza el tratamiento a través de un Encargado**

- Suministrar al Encargado del tratamiento únicamente los datos personales que está autorizado a suministrar a terceros.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Comunicar 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.
- Informar de manera oportuna al Encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes.
- Exigir al Encargado del tratamiento, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Informar al Encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

### **14. Deberes de Syrus QCA SAS respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio**

- Informarle las eventuales violaciones a los códigos de seguridad y la existencia de riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Reportar ante la Superintendencia de Industria y Comercio las PQR reportadas por los titulares.
- Reportar ante la Superintendencia de Industria y Comercio los incidentes de seguridad sobre las bases de datos de personas naturales.

### **15. Deberes de Syrus QCA SAS cuando obra como Encargado del tratamiento de datos personales.**

Si **Syrus QCA SAS** realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del tratamiento) deberá cumplir los siguientes deberes:

- Establecer que el Responsable del tratamiento esté autorizado para suministrar a **Syrus QCA SAS** los datos personales que tratará como Encargado.
- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- Actualizar la información reportada por los Responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **16. Modificación y/o actualización de la política de protección de datos y manejo de información**

Cualquier cambio sustancial en las políticas de tratamiento, se comunicará de forma oportuna a los titulares de los datos a través de los medios habituales de contacto y/o a través de:

Página web de **Syrus QCA SAS** [www.syrusqca.com.co](http://www.syrusqca.com.co) o correo electrónico enviado a los titulares; para los titulares que no tengan acceso a medios electrónicos o aquellos a los que no sea posible contactar, se podrán comunicar al teléfono 4178800.

Las comunicaciones se enviarán como mínimo, diez (10) días antes de implementar las nuevas políticas y/o actualización sustancial de la misma.

#### **17. Vigencia de las políticas de tratamiento de información personal.**

Por regla general, el término de las autorizaciones sobre el uso de los datos personales por los clientes y/o usuarios se entiende por el término de la relación comercial o de la vinculación al servicio, durante el ejercicio del objeto social de la compañía y los tiempos establecidos por la ley para el mantenimiento de la información de la base de datos.

Las autorizaciones sobre los datos de los clientes y/o usuarios podrán terminar por voluntad de los mismos en cualquier momento. Si la persona es un cliente activo **Syrus QCA SAS** no podrá usar sus datos para nada diferente a la prestación del producto o servicio y para el ofrecimiento de renovaciones posteriores cuando el servicio tenga esta modalidad.

Cuando los términos de las políticas de privacidad y uso de información personal de cualquiera de los servicios o productos contratados por un titular, cambien en lo

esencial, por regla general, en los servicios que tengan la opción de renovación se obtendrá en esta la nueva autorización. Para los demás casos, se obtendrá la autorización en la forma establecida para cada política o aviso de privacidad o a través del medio usual de contacto entre la empresa y los titulares.



SC - 3280 - 2



[www.syrusqca.com.co](http://www.syrusqca.com.co) PBX (57 1) 417 88 00  
Av. Panamericana Troncal de Occidente No 18-76  
Bodega H1 Parque Industrial Santo Domingo  
Mosquera, Cundinamarca - Colombia

