



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (Versión 3)

1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia establece en el artículo 15 “*Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen 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*”. Mediante la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012 “*Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*”, igualmente reglamentada por los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014 (hoy incorporados en el Decreto único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo 1074 de 2015), entre otros.

En cumplimiento de las anteriores disposiciones el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX ha elaborado la presente POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, cuya aplicación es de carácter obligatorio para todos los funcionarios, contratistas, pasantes o personal de los proveedores que realicen tratamiento de los datos personales registrados en las bases de datos de la Entidad, la cual contiene los lineamientos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones legales en materia de protección de datos personales.

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez” – ICETEX, identificado con NIT: 899.999.035.7, con sede principal en la Carrera 3ª No 18-32 en la ciudad de Bogotá D.C., Portal Web www.icetex.gov.co, **PBX:** 382-1670, en su calidad de responsable del tratamiento de los datos personales, que obtenga en virtud de las operaciones que se soliciten o celebren con la Entidad, conforme a los principios y deberes definidos en la ley 1581 de 2012 y demás normas que traten y regulen esta materia.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que garanticen el adecuado tratamiento, la debida protección de los datos personales que trata el ICETEX en sus procesos y el cumplimiento normativo en esta materia.





3. DESTINATARIOS

Esta política está dirigida a:

Nuestros beneficiarios y personas interesadas de créditos, becas y cualquier otro programa que haga parte de la oferta institucional del ICETEX en el que se recolecten sus datos personales, con el fin de que tengan a su disposición la información necesaria y suficiente respecto del (los) tratamientos y las finalidades para los que son recolectados sus datos, así como los derechos que ellos, como titulares de datos personales, pueden ejercer frente al ICETEX cuando esta Entidad tenga el rol de responsable del tratamiento de sus datos personales.

A los funcionarios, Contratistas y Pasantes a los que el ICETEX realice el tratamiento de sus datos personales, en relación con su vínculo y actividades realizadas dentro de este.

A los funcionarios, Contratistas, Pasantes y personal de los proveedores que realicen tratamiento de los datos personales o reciban, atiendan y den respuesta directa o indirectamente a las peticiones (consultas o reclamos) de información relacionadas con el tratamiento y protección de datos personales, para los cuales esta política es de obligatorio conocimiento y cumplimiento.

4. ALCANCE

Dar cumplimiento a la normatividad vigente en materia de Protección de Datos Personales, así como a cualquier exigencia originada en el principio de responsabilidad demostrada.

Realizar un tratamiento adecuado de los datos personales, dando cumplimiento a los deberes como responsable y garantizando los derechos de los titulares de la información.

5. DEFINICIONES

- **Área responsable de protección de datos:** Es el área dentro de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales y la implementación del Programa Integral de Protección de Datos Personales.
- **Área responsable de la atención a peticiones, quejas, reclamos y consultas:** Las peticiones, quejas, reclamos y consultas formuladas por los titulares de datos serán atendidas por la Oficina de Comercial y Mercadeo.
- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.





- **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.
- **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.
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Dato privado.** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **Dato semiprivado:** Es aquella información que no es de 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 es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales.
- **Datos sensibles:** 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.
- **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.
- **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.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

A través de esta política, ICETEX en cumplimiento de su deber legal y reglamentario, propende por hacer efectiva la garantía constitucional de protección a la intimidad personal y familiar de





todos los ciudadanos, estableciendo instrumentos y controles expeditos, de cara a dar un tratamiento adecuado a la información que administra.

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial y/o virtual para la vinculación a cualquier producto, servicio o beneficio del ICETEX.

El ICETEX se encarga directamente del tratamiento de los datos personales; sin embargo, se reserva el derecho a delegar en un tercero tal tratamiento. ICETEX exige al Encargado del tratamiento de datos personales la atención e implementación de los lineamientos y procedimientos idóneos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de estos.

Los datos personales solicitados directamente por otras entidades con quien el ICETEX realiza convenios serán responsabilidad directa de la Entidad.

Los datos personales registrados en las bases de datos del ICETEX son sometidos a distintas formas de tratamiento, como recolección, intercambio, actualización, procesamiento, reproducción, compilación, almacenamiento, uso, sistematización y organización, todos ellos de forma parcial o total en cumplimiento de las finalidades aquí establecidas. La información podrá ser entregada, transmitida o transferida a entidades públicas, socios comerciales, contratistas, afiliados, subsidiarias, únicamente con el fin de cumplir con las finalidades de la base de datos correspondiente. En todo caso, la entrega, transmisión o transferencia se hará previa suscripción de los compromisos que sean necesarios para salvaguardar la confidencialidad de la información.

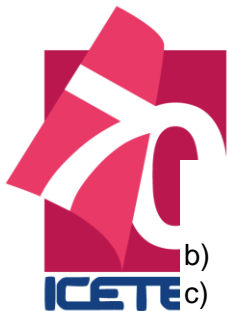
En cumplimiento de deberes legales, la Entidad podrá suministrar la información personal a entidades judiciales o administrativas. La Entidad velará por el correcto tratamiento de datos personales de los menores de edad, garantizando que se cumpla con las exigencias legales aplicables y que todo tratamiento esté previamente autorizado y se encuentre justificado en el interés superior de los menores.

7. FINALIDADES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Ciudadanos

- a) Enviar mensajes con contenidos institucionales, notificaciones, invitación a eventos, y a la participación de espacios de conexión virtual o presencial, alianzas, convenios e iniciativas relacionadas con la toma de decisiones para el acceso e ingreso a programas de educación superior e información relativa al portafolio de servicios de la Entidad y a los





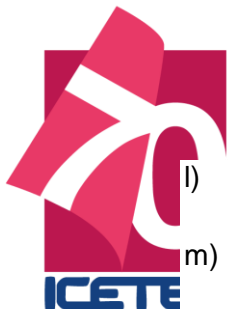
procesos asociados a cada uno de los servicios, a través de correo electrónico, mensajes de texto, redes social o cualquier otro canal oficial de comunicación del ICETEX.

- b) Atención y respuesta de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).
- c) Adelantar actividades de prevención relacionadas con el estado de salud y la Emergencia sanitaria, acorde con los lineamientos del Gobierno Nacional en la materia.
- d) Colaborar en los programas de Comunidad ICETEX, que no tienen un vínculo activo con ICETEX.
- a) Desarrollar campañas, actividades de divulgación, capacitaciones y programas de capacitación o formación en habilidades duras, blandas, en acciones de Bienestar o Salud Mental, con el fin de potenciar su perfil profesional y personal.
- e) Realizar transferencia de datos personales a cualquier otra entidad con quienes ICETEX suscriba alianzas, convenios y/o contratos que tengan por objeto de fortalecer la gestión administrativa y ampliar la oferta de productos y servicios.
- f) Grabación de imágenes, voz o cualquier otro registro que sirva de soporte, evidencia, almacenamiento, publicación y distribución de memorias de los eventos, audiencias realizadas y atención de PQRSD.

Beneficiarios, Becario, participantes de programas y deudores solidarios

- b) Validar la información en cumplimiento de la exigencia legal de conocimiento del cliente aplicable al ICETEX.
- c) Adelantar las acciones de cobro y de recuperación de cartera, en virtud de la naturaleza pública de los recursos colocados, en procura de hacer sostenible el sistema de crédito educativo del ICETEX.
- d) Dar tratamiento a los datos personales protegidos por nuestro ordenamiento jurídico.
- e) Solicitar y recibir de las instituciones de educación superior y de las entidades de derecho público y/o empresas de carácter privado la información personal, académica, laboral y de seguridad social, que reposa en sus bases de datos.
- f) Realizar transferencia de datos personales a las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, así como a cualquier otra entidad con la cual el ICETEX suscriba alianzas, convenios y/o contratos que tengan por objeto de fortalecer la gestión administrativa y ampliar la oferta de productos y servicios.
- g) Realizar transferencia internacional de datos personales sobre créditos, becas en el exterior, convenios administrativos y/o para servicios de computación en la nube.
- h) Transmitir información personal a terceras partes que hacen tratamiento de datos a modo de Encargo, aspecto necesario para la ejecución de las operaciones del ICETEX, en las gestiones relacionadas con trámites y servicios definidos en sus respectivos vínculos con la Entidad y siempre que ello sea estrictamente necesario.
- i) Enviar mensajes con contenidos institucionales, notificaciones, información del estado de cuenta, saldos, cuotas pendientes de pago y demás información relativa al portafolio de servicios de la entidad, a través de correo electrónico, mensajes de texto, redes sociales o cualquier otro canal oficial de comunicación del ICETEX.
- j) Desarrollar campañas, actividades de divulgación, capacitaciones y programas.
- k) Atención y respuesta de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).





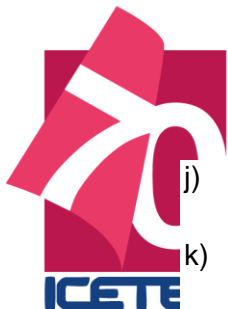
- l) Realizar la caracterización de usuarios y el desarrollo de programas dirigidos a poblaciones vulnerables o minorías.
- m) Actualizar bases de bases de datos, incluyendo los casos en que se requiera transmitir o transferir a un tercero, la información para la validación, depuración, enriquecimiento y homogenización de datos, previo cumplimiento de las exigencias legales.
- n) Elaborar estudios, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias, relacionados con los servicios que presta la Entidad.
- o) Presentar información solicitada por los entes de control que permitan dar cumplimiento a las exigencias legales y a los análisis estadísticos requeridos a la Entidad.
- p) Gestionar la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, contractuales, comerciales y de registros comerciales, corporativos y contables
- q) Grabación de imágenes, voz o cualquier otro registro que sirva para soporte, evidencia, almacenamiento, publicación y distribución de memorias de los eventos, audiencias realizadas, atención de PQRSD.
- r) Las demás finalidades que se determinen en procesos de obtención de Datos Personales para su tratamiento, y en todo caso, de acuerdo con la Ley y en el marco de las funciones que lo son atribuibles al ICETEX.
- s) Para el acceso a espacios y beneficios que no se encuentran en el portafolio tradicional de servicios del ICETEX y que tienen como propósito brindar acompañamiento y apoyo al estudiante en su trayectoria educativa con programas de capacitación o formación en habilidades duras, blandas, en acciones de Bienestar o Salud Mental, con el fin de potenciar su perfil profesional y personal.

Ab,

FUNCIONARIOS

- a) Realizar las actividades necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones legales en relación con los funcionarios y exfuncionarios de la Entidad.
- b) Adelantar actividades de promoción y prevención relacionados con el estado de salud y la Emergencias sanitarias.
- c) Adelantar las actividades propias del área de Talento Humano, de acuerdo con el Manual de Funciones y para uso de aquellas inherentes a la relación y reglamentación que se tiene con la vinculación contractual.
- d) Para circular la información con el fin de atender afiliaciones, pagos y requerimientos del Sistema General de Seguridad Social y Parafiscales.
- e) Para circular la información con el fin de atender requerimientos legales ante el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Comisión Nacional del Servicio Civil, Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República y demás entes de control.
- f) Suministrar la información para estudios de seguridad ante las empresas que realicen dichos análisis.
- g) Para inscripciones a actividades del programa de bienestar social ante la Caja de Compensación o encargado tanto del funcionario, como de sus familiares
- h) Para expedición de certificados laborales y certificados de ingresos y retenciones.
- i) Para efectuar las verificaciones que correspondan previo al pago de nómina.





- j) Para adelantar todas aquellas labores que por la operación del Instituto y la legislación vigente requieran el manejo de la información previamente recolectada.
- k) Para el caso de los participantes en convocatorias de selección, los datos personales tratados tendrán como finalidad adelantar las gestiones de los procesos de selección; las hojas de vida se gestionarán garantizando el principio de acceso restringido.
- l) Informar y comunicar las generalidades de los eventos desarrollados por la Entidad por los medios y en las formas que se consideren convenientes.
- m) Gestionar el proceso presupuestal y contable de la Entidad: pagos de la Entidad, emisión de certificados laborales, certificados de ingresos y retenciones (personas naturales) y relaciones de pagos.
- n) Invitación a eventos, alianzas e iniciativas relacionadas a Comunidad ICETEX
- o) Captura de datos biométricos a través de sistemas de videovigilancia, o grabación, toma de fotos para el carné o en el sistema ingreso; su tratamiento tendrá como finalidad la identificación como funcionario, el control de ingreso y estadía en las instalaciones, seguridad y la prevención de conductas irregulares.
- p) Grabación de imágenes, voz o cualquier otro registro que sirva para soporte, evidencia, almacenamiento, publicación y distribución de memorias de los eventos, audiencias realizadas, atención de PQRSD.

CONTRATISTAS

- a) Para todos los fines relacionados con el objeto de los procesos de selección, contractuales o relacionados con éstos.
- b) Adelantar actividades de promoción y prevención relacionados con el estado de salud y la Emergencia sanitaria.
- c) Realizar las actividades inherentes al desarrollo de las obligaciones propias del contrato.
- d) Cumplir con lo dispuesto en el ordenamiento jurídico colombiano en materia laboral, fiscal, tributaria y mercantil.
- e) Identificarse como contratista del ICETEX o empleado de sus proveedores, con el fin de verificar el ingreso a las instalaciones del ICETEX
- f) Gestionar el proceso presupuestal y contable de la Entidad: pagos de la Entidad, emisión de certificados de contratos, certificados de ingresos y retenciones (personas naturales) y relaciones de pagos.
- g) Expedir las certificaciones contractuales solicitadas por los contratistas de la Entidad o solicitudes de los entes de control.
- h) Mantener un archivo digital que permita contar con la información correspondiente a cada contrato.
- i) Invitación a eventos, alianzas e iniciativas relacionadas a Comunidad ICETEX
- j) Captura de datos biométricos a través de sistemas de videovigilancia, o grabación, en el sistema ingreso; su tratamiento tendrá como finalidad la identificación como contratista, el control de ingreso y estadía en las instalaciones, seguridad y la prevención de conductas irregulares.
- k) Las demás finalidades que se determinen en procesos de obtención de Datos Personales para su tratamiento, y en todo caso de acuerdo con la Ley y en el marco de las funciones que lo son atribuibles al ICETEX.





- l) Grabación de imágenes, voz o cualquier otro registro que sirva para soporte, evidencia, almacenamiento, publicación y distribución de memorias de los eventos, audiencias realizadas, atención de PQRSD.

VISITANTES

- a) Captura de datos biométricos a través de sistemas de videovigilancia, o grabación, el sistema de ingreso de visitantes; su tratamiento tendrá como finalidad el control de ingreso y estadía en las instalaciones, así como la identificación, seguridad y la prevención de conductas irregulares.
- b) Informar, en caso de emergencia a la aseguradora de riesgos laborales y/o EPS a la que se encuentra afiliado el titular.

DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

El tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7º de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos: 1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes. 2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

El ICETEX fomenta la educación de los colombianos en Colombia y en el mundo, con calidad y equidad; dando cumplimiento a los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015; en el desarrollo de su objeto social, el ICETEX recopila los datos de niños, niñas y adolescentes que acceden a nuestros servicios para responder al interés superior de los mismos, solicitando previamente la autorización de tratamiento de datos personales al Representante Legal o Tutor y velando por el manejo adecuado de éstos.

TRATAMIENTO DATOS SENSIBLES

Para los propósitos de la presente política, se entiende por datos sensibles 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.

El ICETEX, apoyando la equidad de la educación de los colombianos, recolecta datos sensibles como el origen racial o étnico y situaciones de vulnerabilidad; de igual manera, se pueden recolectar datos biométricos con el fin de validar la información de conocimiento del beneficiario y/o en el ejercicio de las funciones de seguridad de la Entidad.





8. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DEL DATO

El ICETEX recolecta, almacena, procesa, usa, suprime, coteja, busca, actualiza, transmite y transfiere la información personal, requiriendo previamente el consentimiento libre, expreso e informado del titular de la misma. La autorización es una certificación que informa al titular de los datos personales acerca de:

- El tratamiento de sus datos personales
- Finalidades del tratamiento.
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- Derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados que tiene el titular del dato.
- Solicitud explícita de autorización sobre recopilación de datos sensibles.
- Solicitud de autorización sobre recopilación y tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes.
- La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del Tratamiento

El ICETEX conserva prueba de la autorización otorgada por los titulares de la información para el tratamiento de datos personales (Decreto 1074 de 2015). Estas evidencias están almacenadas de la siguiente manera:

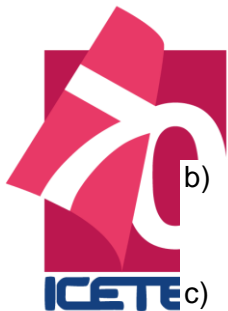
- En los sistemas de información quedan registradas las autorizaciones dadas por los aspirantes o beneficiarios, con la fecha y hora de la autorización y la persona que otorgó la autorización, que en el caso del menor de edad corresponde a su representante legal o tutor.
- Las comunicaciones que correspondan a funcionarios y contratistas se mantendrán en los expedientes.
- Los formatos físicos utilizados en la recolección de datos personales

9. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

Se informa al Titular del dato, los derechos que las leyes sobre protección de datos personales le ofrecen, que a continuación se enlistan y que ICETEX, los garantiza a través del cumplimiento de los procedimientos definidos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la Entidad. Este derecho se puede ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.





- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Entidad cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.
- c) Ser informado por la Entidad, previa solicitud, respecto del uso que 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 las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e) 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento de la Entidad o el Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales, que hayan sido objeto de Tratamiento.

10. DEBERES DEL ICETEX COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El ICETEX como responsable del Tratamiento de Datos Personales, debe cumplir con los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna 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.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- k) Adoptar procedimientos específicos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.





- l) 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.
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso de sus datos.
- n) 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.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

11. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, CONSULTAS O RECLAMOS

Las peticiones, consultas y reclamos formulados por los titulares de Datos Personales bajo Tratamiento del ICETEX para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos, o revocar la autorización serán atendidas por la Oficina Comercial y Mercadeo, en los siguientes canales:

- Líneas de atención telefónica
 - a. Bogotá: (57+1) 417-3535
 - b. Línea gratuita Nacional: (57+1) 018000-916821
- Centros de Experiencia Presencial a nivel nacional
- Sistema de Atención virtual

<https://sav.icetex.gov.co:8443/bpm-icetex/pages/radicacionIcetex.html>

11.1 Procedimiento para que los titulares puedan ejercer sus derechos

Para consulta de datos personales, solicitud de la autorización o de información sobre el uso dado a los datos, se puede realizar la consulta por medio de nuestros canales de atención establecidos en el Numeral 11 de la presente política. La consulta debe ser a través de comunicación dirigida a nombre del ICETEX, con el nombre completo del titular, la descripción de la consulta, la dirección de residencia y el teléfono de contacto.

Independientemente del mecanismo utilizado para la radicación de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término,





se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá la consulta, en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

Para presentar una solicitud de corrección, actualización o supresión de datos, o para presentar reclamo por presunto incumplimiento de los deberes del ICETEX relacionados con la Protección de Datos, el Titular puede realizar la solicitud por escrito y de manera presencial en las Oficinas correspondientes. La solicitud o reclamo debe realizarse a través de comunicación dirigida a nombre de ICETEX, con el nombre completo del titular, la descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud o reclamo, la dirección de residencia, el teléfono de contacto y se deben anexar los documentos que se quiera hacer valer.

Si la solicitud o reclamo resulta incompleta, se requerirá al peticionario 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.

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

Las solicitudes de actualización, corrección, rectificación o supresión de los datos serán contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo del reclamo completo. 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, en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

12 MODIFICACIONES A LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ICETEX se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral, sus políticas y procedimientos de tratamiento de datos personales. Cualquier cambio será publicado y anunciado en el Portal Web de la Entidad. Además, se conservarán las versiones anteriores a la presente políticas de tratamiento de datos personales.

El uso continuo de los servicios o no desvinculación de estos por el titular del dato después de la notificación de los nuevos lineamientos constituye la aceptación de la política.

13 VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES





La política del tratamiento de datos personales rige a partir de xxxxxx aprobada por la Junta Directiva de ICETEX, como consta en el acta No. xxxxxxxx. correspondiente a la sesión del XX de XXXXX de 2021.

Datos Abiertos

