

## POLITICA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### OBJETIVO

Definir los lineamientos esenciales para garantizar el tratamiento adecuado y la protección efectiva de los datos personales gestionados por los procesos del ICETEX, asegurando la protección y el correcto manejo de la información de los titulares con el fin de dar cumplimiento a la normativa vigente.

### 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*”. En este contexto, el ICETEX adopta principios y medidas que aseguren la confidencialidad, seguridad y transparencia en la gestión de los datos personales. Esto implica establecer procedimientos claros para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de la información, siempre en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

Esta política es de obligatorio cumplimiento por todos los colaboradores del Icetex (funcionarios de planta, contratistas, pasantes y personal de terceras partes) con el fin de proteger la información y generar confianza entre los titulares de los datos, promoviendo un tratamiento basado en el respeto, la legalidad y la responsabilidad institucional.

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES:

<b>Razón Social</b>	El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez” – ICETEX
<b>NIT:</b>	899.999.035.7
<b>Correo Electrónico</b>	<a href="mailto:comunicacionesoficiales@icetex.gov.co">comunicacionesoficiales@icetex.gov.co</a> <a href="mailto:notificaciones@icetex.gov.co">notificaciones@icetex.gov.co</a>
<b>Dirección:</b>	Carrera 3 <sup>a</sup> No 18-32 en la ciudad de Bogotá D.C.,
<b>Teléfono</b>	PBX: (601) 382-1670
<b>Página web</b>	<a href="http://www.icetex.gov.co">www.icetex.gov.co</a>

#### 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX en desarrollo a su misión “*Promovemos el progreso social, acompañando los proyectos de vida de las y los colombianos mediante opciones incluyentes en la educación superior*”, ha desarrollado la política de tratamiento de datos personales.

Esta política aplica a la información registrada en las bases de datos de la entidad o en otros medios que estén bajo custodia y que los haga susceptibles de tratamiento en territorio colombiano. Asimismo, será aplicable cuando el Responsable o Encargado del Tratamiento, aun sin estar

establecido en Colombia, deba cumplir con la legislación nacional en virtud de normas y tratados internacionales.

### **3. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**

A través de esta política, el 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 de 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. El 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, el ICETEX podrá suministrar 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.

#### **3.1. TRATAMIENTO DATOS SENSIBLES:**

De acuerdo al decreto 1377 de 2013 y para 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.

De acuerdo con lo anterior, el ICETEX garantizará que el tratamiento de datos sensibles se realice en estricto cumplimiento de la normativa legal vigente en materia de protección de datos personales, lo que conlleva a la aplicación de medidas de seguridad, confidencialidad y transparencia, asegurando que la información sea tratada conforme a los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012, protegiendo los derechos fundamentales de los titulares.

### **3.2. TRATAMIENTO 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 los 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.

### **4. FINALIDADES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**

Para la recolección y tratamiento de los datos personales el ICETEX ha establecido las siguientes finalidades:

#### **Ciudadanos**

- 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 sociales o cualquier otro canal oficial de comunicación del ICETEX.
- Atención y respuesta de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).
- Participar en los programas de Comunidad ICETEX, que no tienen un vínculo activo con ICETEX.
- 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.
- Transferir datos personales a cualquier otra entidad con quienes 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.
- Grabar imágenes, voz, toma de huella o cualquier otro registro que sirva de soporte, evidencia, almacenamiento, publicación y distribución de memorias de los eventos, audiencias realizadas y atención de PQRSD.
- Participar en procesos de selección y/o convocatorias, tramitar apertura, vinculación y administración de productos y/o servicios ofrecidos por la entidad.

#### **Beneficiarios, becario, apoderado, participantes de programas y deudores solidarios:**

- Verificar que los datos suministrados por el usuario se encuentran completos, actualizados y coherentes, conforme a los lineamientos establecidos por el ICETEX.

- Capturar, procesar, almacenar y custodiar los datos biométricos de los usuarios con el fin de validar su identidad y crear un registro único que permita la autenticación previo al acceso a los servicios ofrecidos por la entidad.
- Evaluar y determinar la elegibilidad, perfil de riesgo crediticio, capacidad de pago y otras variables relevantes para la asignación de créditos, becas, auxilios o beneficios, incluyendo consultas a centrales de riesgo, registros de deuda y referencias.
- Realizar acciones de prevención, detección e investigación de fraude, suplantación de identidad, lavado de activos y financiamiento del terrorismo
- 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.
- Solicitar y recibir de las instituciones de educación superior, 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.
- 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.
- Realizar transferencia internacional de datos personales sobre créditos, becas en el exterior, convenios administrativos y/o para servicios de computación en la nube.
- 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.
- 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, esta información se enviará de acuerdo con la ley 2300 de 2023 “por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores”.
- Desarrollar campañas, actividades de divulgación, capacitaciones, sensibilizaciones o programas
- Atender y dar respuesta de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).
- Realizar la caracterización de usuarios y el desarrollo de programas dirigidos a poblaciones vulnerables o minorías.
- Actualizar 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.
- Elaborar estudios, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias, relacionados con los servicios que presta la Entidad.

- 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.
- Gestionar la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, contractuales, comerciales y de registros comerciales, corporativos y contables.
- Grabar imágenes, voz o cualquier otro registro que sirva para soporte, evidencia, almacenamiento, publicación y distribución de memorias de los eventos, audiencias realizadas, de atención de PQRSD.
- 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 le son atribuibles al ICETEX.
- 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.
- Capturar y procesar datos biométricos de los usuarios con el fin de validar su identidad, previo al acceso a los servicios ofrecidos por la entidad

#### **Funcionarios:**

- Realizar las actividades necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones legales en relación con los funcionarios y exfuncionarios de la Entidad.
- Adelantar actividades de promoción y prevención relacionados con el estado de salud y la Emergencias sanitarias.
- 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.
- Circular la información con el fin de atender afiliaciones, pagos y requerimientos del Sistema General de Seguridad Social y Parafiscales.
- 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.
- Suministrar la información para estudios de seguridad ante las empresas que realicen dichos análisis.
- Realizar inscripciones a actividades del programa de bienestar social ante la Caja de Compensación o encargado tanto del funcionario, como de sus familiares.
- Efectuar las verificaciones que correspondan previo al pago de nómina.
- Adelantar todas aquellas laborares que por la operación del Instituto y la legislación vigente requieran el manejo de la información previamente recolectada.

- 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.
- Informar y comunicar las generalidades de los eventos desarrollados por la Entidad por los medios oficiales y en las formas que se consideren convenientes.
- 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.
- Invitar a eventos, alianzas e iniciativas relacionadas a Comunidad ICETEX.
- Controlar el acceso a las instalaciones de la entidad a través de la captura y tratamiento de datos biométricos (huellas dactilares, fotografía, grabaciones de audio y videos), su tratamiento tendrá como finalidad la identificación del funcionario, seguimiento de su permanencia dentro de las instalaciones, prevención, detección y análisis de conductas irregulares que puedan afectar la seguridad del Ictex.
- Grabar 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**

- Para todos los fines relacionados con el objeto de los procesos de selección, contractuales o relacionados con éstos.
- Adelantar actividades de promoción y prevención relacionados con el estado de salud y la Emergencia sanitaria.
- Realizar las actividades inherentes al desarrollo de las obligaciones propias del contrato.
- Cumplir con lo dispuesto en el ordenamiento jurídico colombiano en materia laboral, fiscal, tributaria y mercantil.
- Verificar la identidad de las personas que ingresan a las instalaciones del ICETEX, asegurando que sean contratistas de la entidad o empleados de sus proveedores.
- 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.
- Expedir las certificaciones contractuales solicitadas por los contratistas de la Entidad o solicitudes de los entes de control.
- Mantener un archivo digital que permita contar con la información correspondiente a cada contrato.
- Invitar a eventos, alianzas e iniciativas relacionadas a Comunidad ICETEX.
- Controlar el acceso a las instalaciones de la entidad a través de la captura y tratamiento de datos biométricos (huellas dactilares, fotografía, grabaciones de audio y videos), su tratamiento tendrá como finalidad la identificación del contratista, seguimiento de su

permanencia dentro de las instalaciones, prevención, detección y análisis de conductas irregulares que puedan afectar la seguridad del Icetex.

- 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.
- Grabar 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**

- Controlar el acceso a las instalaciones de la entidad a través de la captura y tratamiento de datos biométricos (huellas dactilares, fotografía, grabaciones de audio y videos), su tratamiento tendrá como finalidad la identificación del visitante, seguimiento de su permanencia dentro de las instalaciones, prevención, detección y análisis de conductas irregulares que puedan afectar la seguridad del Icetex.
- Informar, en caso de emergencia a la aseguradora de riesgos laborales y/o EPS a la que se encuentra afiliado el titular.

### **Titulares de aliados estratégicos**

- Verificar los datos personales ante la Registraduría Nacional de estado Civil de manera tal que permita al ICETEX comprobar la identidad del titular para otorgar acceso a sus plataformas tecnológicas.

### **Aportantes:**

- Validar la identidad del aportante mediante métodos físicos, digitales o biométricos.
- Cumplir con las obligaciones legales y regulatorias impuestas por la Superintendencia Financiera y demás autoridades.
- Verificar antecedentes y procedencia de los fondos para prevenir lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Gestionar la vinculación y permanencia en el producto de captación, incluyendo la actualización periódica de datos.
- Administrar las cuentas y productos de ahorro, realizar aperturas, cancelaciones, e integrar servicios.
- Procesar, ejecutar, registrar y controlar las transacciones de depósitos, retiros y transferencias realizadas por el aportante en los productos de captación ofrecidos por la entidad, lo que implica el uso y tratamiento de sus datos personales y financieros con el fin de identificar y autenticar al titular, acreditar o debitar los montos respectivos, verificar la trazabilidad y legitimidad de las operaciones, cumplir con los procedimientos internos de seguridad y mitigación de riesgos, dar cumplimiento a la normativa vigente en materia financiera, tributaria y de prevención de lavado de activos, y proporcionar la adecuada administración y custodia de los recursos depositados.
- Generar reportes a entidades de control, como la DIAN o la Superintendencia Financiera.
- Gestionar la recuperación de valores o recursos depositados en caso de saldos inactivos o procesos de sucesión.
- Realizar acciones de cobranza y gestión de cartera en el caso de productos con obligaciones asociadas.

- Solicitar, consultar y verificar información en otras bases de datos públicas y privadas para validar la información entregada por el titular.
- Atender y responder peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).
- Realizar estudios de perfil y caracterización de aportantes para mejorar la calidad y pertinencia del servicio.
- Diseñar y ofrecer productos y servicios personalizados a partir del análisis de los datos recolectados.
- Enviar notificaciones sobre movimientos, saldos y novedades relativas al producto de captación.
- Cumplir con obligaciones tributarias, contables y fiscales.
- Actualizar, depurar y enriquecer las bases de datos institucionales.
- Transmitir y transferir datos a terceros encargados cuando se trate de proveedores de servicios tecnológicos, auditorías, computación en la nube u otros, cumpliendo exigencias legales.
- Brindar acceso a programas de acompañamiento, bienestar o formación, si son beneficios anexos del producto de captación.
- Realizar campañas de educación financiera y capacitación dirigidas a los aportantes.
- Ejecutar encuestas de satisfacción o estudios de opinión para evaluar y mejorar el servicio.
- Desarrollar análisis estadísticos y elaboración de informes internos.
- Grabar llamadas, registrar chats, audio o video para fines de calidad y seguimiento de las gestiones relacionadas con el producto.
- Atender requerimientos judiciales o de autoridades administrativas.
- Prevenir, detectar y gestionar fraudes financieros o usos no autorizados del producto.
- Elaborar material estadístico o de divulgación institucional, preservando siempre la confidencialidad, o anonimato, cuando corresponda.
- Transferir datos a aseguradoras en caso de productos relacionados con seguros asociados al producto de captación.
- Verificar y monitorear de manera continua la información personal de los aportantes en listas restrictivas, bases de datos públicas y privadas nacionales e internacionales relacionadas con la prevención del Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo (LAFT) y otras actividades ilícitas, como parte de los procesos de debida diligencia y conocimiento del cliente, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias, proteger la integridad del sistema financiero y mantener la seguridad y confianza en la administración de los productos de captación.
- Gestionar campañas de actualización de datos exigidas por la regulación.
- Otorgar acceso a beneficios, premios, sorteos o incentivos promocionales dirigidos a aportantes activos.
- Reportar datos ante centrales de riesgo (cuando aplique para perfiles o categorías específicas de productos de captación).
- Realizar análisis de tendencias y proyecciones de ahorro a nivel institucional.

## 5. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DEL DATO:

Para efectos del tratamiento de datos personales, el ICETEX solicitará la autorización previa, expresa e informada del Titular. Esta autorización podrá ser obtenida mediante cualquier mecanismo que permita su consulta posterior, por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir razonablemente que ha otorgado su consentimiento. En todos los casos, el ICETEX garantizará que el medio utilizado sea verificable y que permita demostrar que la autorización fue debidamente otorgada conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normativas aplicables.

En el caso de los niños, niñas y adolescentes, la autorización de tratamiento la dará su representante legal o Tutor velando por el manejo adecuado de éstos.

La autorización del Titular no será necesaria en los siguientes casos:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- b) Datos de naturaleza pública;
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria;
- d) Tratamiento de información autorizada por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

De acuerdo con lo mencionado, el ICETEX en ejercicio de sus funciones expresamente señaladas en el Decreto 380 de 2007 o el que lo modifique o derogue, no requiere autorización para la recolección y tratamiento de datos personales según lo dispuesto en el artículo 10° de la Ley 1581 de 2012. En los demás casos contará previamente con la autorización informada del titular o su representante.

## **6. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES**

El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- 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.
- 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.
- Ser informado por la Entidad, previa solicitud, respecto del uso que ha dado a sus datos personales.
- 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.
- 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.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales, que hayan sido objeto de Tratamiento.

## **7. DEBERES DEL ICETEX COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

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

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- 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.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- Adoptar procedimientos específicos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- 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.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso de sus datos.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **8. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, CONSULTAS O RECLAMOS**

Las solicitudes relacionadas con el ejercicio de los derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir datos o revocar la autorización, serán atendidas por la Oficina Comercial y Mercadeo. Los canales habilitados para gestionar dichas solicitudes son:

**Líneas de atención telefónica:**

- **Call Center:** +57 333 6025656  
Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. / sábados de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
- **Línea nacional gratuita:** 018000-916821  
Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. / sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
- **PBX Bogotá:** +57 (601) 382-1670

**Atención presencial:**

- Bogotá D.C:
  - CEP Sede Aguas ubicado en la Carrera 3<sup>a</sup> No 18-32
  - CEP Sede Chapinero Calle 57 No. 8-69 Local 46 - 48 y 50
- Centros de Experiencia Presencial (CEP)  
Consultar el horario de la ciudad en el siguiente enlace:  
<https://web.icetex.gov.co/atencion-al-ciudadano/centros-de-experiencia-presencial-cep>

**Canales digitales:**

Ventana Digital PQRDSF, Video atención, Te llamamos, Modo On, Denuncias, Atención en lengua de señas, Llámanos, Chat, WhatsApp, entre otros. Acceder a cada canal y consultar el horario en el siguiente enlace: <https://web.icetex.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion/canales-digitales>

## 9. ATENCION DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Los derechos de los titulares contemplados en la presente política podrán ser ejercidos ante el ICETEX por las siguientes personas:

- a) Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales;
- b) Entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- c) Terceros autorizados por el Titular o por la ley.

De acuerdo con lo establecido en la normativa vigente aplicable, para el ejercicio de los derechos que le asisten como titulares de los datos, las personas mencionadas anteriormente podrán recurrir ante el ICETEX utilizando los siguientes mecanismos:

**Consultas:**

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos del ICETEX, quien suministrara toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se realizará por los canales oficiales del ICETEX, mencionados en el ítem “ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, CONSULTAS O RECLAMOS” de la presente política, quien garantizará mantener prueba de esta.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, 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 término.

### **Reclamos:**

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

- El reclamo se realizará a través de los canales indicados en el ítem “ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, CONSULTAS O RECLAMOS”. El reclamo debe contener la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección del titular y documentos de soporte que se quiera hacer valer.
- Si el reclamo resulta incompleto, el ICETEX 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.
- Una vez recibido el reclamo completo, el ICETEX registrara el reclamo en la herramienta tecnológica para gestionar el trámite, e incluirá en la misma, una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- El término máximo para atender el reclamo por parte del ICETEX será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible responder en dicho término, el ICETEX informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, sin llegar a superar, en ningún caso los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **10. MODIFICACIÓN A LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

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

### **11. DEFINICIONES:**

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Apoderado:** es una persona natural o jurídica que actúa en representación del titular de datos personales con autorización legal expresa, facultada para ejercer los derechos reconocidos por la ley tales como conocer, actualizar, rectificar y suprimir información personal, así como para presentar consultas, reclamos y solicitudes relacionadas con el

tratamiento de datos ante el responsable del tratamiento.

- **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.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos 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.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

