



# **POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

REM-RR-POL-002

**RED ESPECIALIZADA DE METROLOGIA  
REM S.A.S**

# **REM**

---

RED ESPECIALIZADA DE METROLOGIA



## POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

REM-RR-POL-002

Actualización: 2023-09-15

Versión: 1

PÁG: 2 DE: 10

### 1. RESPONSABILIDAD POR EL CONTENIDO DE ESTE PROCEDIMIENTO:

REVISÓ:	Director técnico
APROBÓ:	Gerente

### 2. HISTORIAL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN
0	2022-09-01	Creación del procedimiento
1	2023-09-15	<ul style="list-style-type: none"><li>Numeral 3.1 Modificaciones, se incluye la siguiente descripción: publicación en enlace de PQRS del portal web <a href="http://www.metrologia.com.co">www.metrologia.com.co</a>, haciendo alusión a la ubicación de política de protección de datos personales.</li><li>Numeral 5.11 vigencia de la política, se incluye la siguiente descripción: en el enlace de PQRS del portal web <a href="http://www.metrologia.com.co">www.metrologia.com.co</a></li></ul>

### Introducción

El presente documento responde a la necesidad de dar cumplimiento a la disposición prevista en el literal k) del artículo 17 de la ley 1581 de 2012 “por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, dentro de los cuales se ordena el adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para el correcto manejo, administración y protección de datos personales, para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial la adopción de procesos para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares de la información; así mismo la implementación de estándares de control, seguimiento y evaluación en el desarrollo de la misma.

#### 1. Responsable y/o Encargado de la política

Razón social: Red Especializada de Metrología REM S.A.S

Identificación: NIT 901514221-6

Dirección y Domicilio: AV 4 A # 47 A NORTE – 05 Cali – Colombia

Correo Electrónico: [servicioalclienterem@metrologia.com.co](mailto:servicioalclienterem@metrologia.com.co)

Teléfono: 602 - 4039669 / 317 678 12 82

Red Especializada de Metrología REM S.A.S. como responsable del tratamiento de datos personales, adopta mediante el presente documento las políticas y procedimientos para garantizar el derecho que tienen las personas de conocer, actualizar y rectificar la información que se hayan registrado sobre ellas en bases de datos y/o archivos que se encuentren en poder de la empresa.



La ley 1581 de 2012 desarrolla una serie de garantías basadas en mecanismos diseñados para garantizar la vigencia del derecho fundamental de habeas Data, en este contexto, el objeto de esta política consiste en cubrir e instaurar dichas garantías e instrumentos y en el mismo sentido lograr una correcta implementación del principio de responsabilidad demostrada teniendo en cuenta nuestra condición de responsables del tratamiento de datos personales según lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la referida ley.

## 2. Ámbito de aplicación

La presente será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos personales o archivos sean físicos o digitales que sean susceptibles de manejo por parte de Red Especializada de Metrología REM S.A.S.

## 3. Alcance

Las políticas de este manual aplican en todos los niveles de Red Especializada de Metrología REM S.A.S. y a todas las bases de datos personales que se encuentren en su poder, cuyo tratamiento haya sido efectuado en el territorio Colombiano o cuando al responsable del tratamiento o encargado del tratamiento no establecido en territorio nacional, le sea aplicable la legislación Colombiana en virtud de normas y tratados internacionales.

### 3.1 Modificaciones

Red Especializada de Metrología REM S.A.S Podrá actualizar esta política en cualquier momento, ya sea para atención de novedades legislativas, regulatorias o jurisprudenciales, políticas internas, o por cualquier otra razón o circunstancias, lo cual se informará y se dará a conocer oportunamente antes de implementarla y mediante un aviso de privacidad que podrá constar en documento escrito, *publicación en enlace de PQRS del portal web [www.metrologia.com.co](http://www.metrologia.com.co)*, comunicación telefónica verbal o mediante cualquier otra tecnología; por este motivo se recomienda al titular de los datos personales, revisarla con regularidad para asegurarse de que ha leído la versión más actualizada.

## 4. Definiciones

De acuerdo con la ley 1581 de 2012 se establecen las siguientes definiciones:

**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.

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

**Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento

**Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas 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.

**Datos Sensibles:** Aquellos relacionados con la intimidad de 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 promuevan 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 datos biométricos.

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

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

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

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

**Transferencia:** la transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos 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.

## 5. Contenido políticas de tratamiento de datos personales

1. Responsable del tratamiento de datos personales.
2. Autorización.
3. Finalidad de los datos personales.
4. Tratamiento de datos personales.
5. Derechos y deberes.
6. Consultas y reclamos.
7. Datos sensibles.
8. Seguridad de la información.
9. Aceptación de la presente política.
10. Periodo de vigencia de las bases de datos.
11. Vigencia de la Política.
12. Contacto con el responsable

### 5.1 Responsable del tratamiento de datos personales.

El responsable del tratamiento de los datos personales de esta política es Red Especializada de Metrología REM S.A.S, empresa colombiana cuyos datos de identificación se han precisado anteriormente.

### 5.2 Autorización.

La recolección, almacenamiento, uso circulación o supresión de datos personales por parte de Red Especializada de Metrología REM S.A.S. requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. Red Especializada de Metrología REM S.A.S en su condición de responsable del tratamiento de datos personales,



ha dispuesto de mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares, garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que, de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos. La autorización será emitida por Red Especializada de Metrología REM S.A.S y será puesta a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo establecido por la ley 1581 de 2012.

Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho de que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, y el uso específico que de ellos se ha dado. Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal. La autorización es una declaración que informa al titular de los datos personales lo siguiente:

- a) Quien recopila la información, quien es el responsable o encargado.
- b) Que datos se recopilan.
- c) Para que se recogen los datos, cuáles son las finalidades del tratamiento.
- d) Como ejercer derecho de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados.
- e) Si se recopilan datos sensibles.

Red Especializada de Metrología REM S.A.S conservará el modelo de aviso de privacidad que se transmitió a los titulares mientras se lleve a cabo el tratamiento de sus datos personales y perduren las obligaciones que de este deriven. Para el almacenamiento del modelo, Red Especializada de Metrología REM S.A.S podrá emplear medios informáticos, físicos, electrónicos o cualquier otra tecnología o forma convencional.

### **5.3 Finalidad de los datos personales.**

Red Especializada de Metrología REM S.A.S posee una base de datos con información comercial que ha venido utilizando para fines comerciales y operativos, a través de comunicaciones telefónicas y de correo electrónico para recaudo de cartera, para coordinar la prestación de servicios técnicos, para listado de proveedores, para el suministro de información a los entes gubernamentales competentes, entre otras.

Dentro del ámbito de los derechos a la intimidad, al buen nombre, la imagen y demás garantías constitucionales, Red Especializada de Metrología REM S.A.S utiliza los datos personales que el titular de datos registró en la asistencia a nuestros eventos comerciales, la utilización de nuestros servicios o dentro de las actividades relativas a nuestro objeto comercial, siempre dentro del marco de la misión y dentro del giro ordinario del negocio mismo de Red Especializada de Metrología REM S.A.S

Los datos que utiliza Red Especializada de Metrología REM S.A.S. para la normal comunicación con sus empleados, proveedores y clientes, tienen que ver con sus datos de identificación, esto es, nombre y apellidos, número y clase de documento de identificación, dirección, teléfono, correo electrónico y ciudad. Únicamente se recolectan y tratan datos sensibles en la información de empleados, ya que se recopilan datos relativos a la salud de estos, pero esta es de uso exclusivo del área de talento humano, siendo por ende su acceso restrictivo para las demás áreas de la compañía y para terceros.

Igualmente, Red Especializada de Metrología REM S.A.S. hace uso de los datos proporcionados a lo largo de la trayectoria de sus relaciones con los clientes y proveedores, tales como almacenamiento de documentos que fueron radicados en nuestras oficinas o a través de correo electrónico y que contienen firma e información personal de estos cuando se trata de personas naturales, empleados, contratistas o dependientes en el caso de personas jurídicas.



La recolección de datos personales y su tratamiento tienen como finalidad facilitar la gestión, administración, mejora y ampliación de los distintos servicios, la elaboración de estadísticas, la gestión o seguimiento de incidencias, así como el envío de comunicaciones, y cualquier otro fin que en el ejercicio de su objeto social Red Especializada de Metrología REM S.A.S requiera. Así las cosas, los datos personales son utilizados exclusivamente por las áreas de mercadeo, comercial, administrativa y servicio al cliente para las siguientes finalidades:

- Creación y conservación de los documentos legalmente exigidos por las normas contables
- Tratamiento de sus datos personales en nuestras actividades de mercadeo
- Tratamiento de sus datos para recaudo de cartera
- Tratamiento de sus datos para gestiones operacionales y de servicio técnico.
- Gestión del departamento de P.Q.R. (peticiones, quejas y reclamos)

#### **5.4 Tratamiento de datos personales.**

De conformidad con lo establecido en la ley 1281 de 2012, y de acuerdo a las autorizaciones que han sido emitidas por los titulares de los datos personales, Red Especializada de Metrología REM S.A.S. realizara operaciones que incluyan la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión de los datos personales. Este tratamiento se realizará exclusivamente para las finalidades previstas en este documento de política.

#### **5.5 Derechos y Deberes.**

Derechos de los titulares de la información.

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- A conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Red Especializada de Metrología REM S.A.S en su condición de responsables del tratamiento.
- A solicitar prueba de la autorización otorgada a Red Especializada de Metrología REM S.A.S, en su condición de responsable del tratamiento, salvo, cuando expresamente se exceptúen como requisito para el tratamiento, como en las siguientes situaciones:
  1. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
  2. datos de naturaleza pública.
  3. Datos de urgencia médica o sanitaria.
  4. tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos estadísticos o científicos.
  5. Datos relacionados con el registro civil de las personas.
- A ser informado por Red Especializada de Metrología REM S.A.S, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- A presentar ante la superintendencia de industria y comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el requisito de procedibilidad, el cual consiste en llevar primero el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento.
- A acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

Deberes de Red Especializada de Metrología REM S.A.S. en relación con el tratamiento de los datos personales



Red Especializada de Metrología REM S.A.S tendrá presente en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que solo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos solo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la ley 1581 de 2011 y las demás normas que la modifiquen o adiciones. De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la ley 1581 de 2012, Red Especializada de Metrología REM S.A.S se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con el tratamiento de datos personales:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas Data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesaria para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente, esto es en los términos previstos en artículos 14 y 15 de la ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la ley 1581 de 2012.
- Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por Superintendencia de industria y comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de industria y Comercio sobre la materia.

### **5.6 Consultas y reclamos.**

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 y las condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, Red Especializada de Metrología REM S.A.S debe garantizar al titular su derecho de acceso en tres vías:

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

Red Especializada de Metrología REM S.A.S garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular o personalidad de su representante se ponga a disposición de este, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios electrónicos o físicos que permitan el acceso directo del titular a ellos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite de plazo y deberá permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos en línea o físicamente.

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la ley 1582 de 2012 los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, Red Especializada de Metrología REM S.A.S garantizará el derecho de consulta, suministrando a los titulares 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 Red Especializada de Metrología REM S.A.S garantiza:

- Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes
- Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados; estos deben ser informados en el aviso de privacidad.
- optimizar los servicios de atención P.Q.R. (peticiones, quejas y reclamos) que tiene en operación.

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 termino, 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.

## **RECLAMOS**

De conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la ley 1581 de 2012, 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 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el responsable del tratamiento, el cual podrá ser tramitado bajo las siguientes reglas:

a. El reclamo lo podrá presentar el titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la ley 1581 de 2012, en los formatos que al efecto propone el responsable; si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle tramite, esto es, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañado de 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. Si por alguna circunstancia se recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra Red Especializada de Metrología REM S.A.S este dará traslado en la medida de sus posibilidades, a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles, e informara de la situación al interesado.

b. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene el responsable, 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.

C. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho termino se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá sus reclamos, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (días) hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **5.7 Datos sensibles.**

Para efectos de la ley de protección de datos personales y de las presentes políticas de tratamiento de datos personales, Red Especializada de Metrología REM S.A.S. reitera su carácter apolítico, así como que se trata de una empresa sin orientaciones religiosas, de género o étnicas excluyentes. Sin embargo, el titular de la



información personal no está obligado a suministrar datos sensibles, como tampoco existe interés del responsable en recolectarlos, por lo tanto cualquier solicitud de los mismos requerirá autorización expresa.

### **5.8 Seguridad de la información.**

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la ley 1581 de 2012, Red Especializada de Metrología REM S.A.S adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Red Especializada de Metrología REM S.A.S mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información. El procedimiento deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los recursos protegidos.
- Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la ley 1581 de 2012.
- Funciones y obligaciones del personal encargado.
- Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de datos.
- Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente.
- Medidas a adoptar cuando un soporte o documento vaya a ser transportado, desechado o reutilizado.
- El procedimiento deberá mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización de este.
- El contenido del procedimiento deber adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales.

### **5.9 Aceptación de la presente política.**

El titular de los datos personales declara que ha leído y acepta la presente política de tratamiento de datos personales de Red Especializada de Metrología REM S.A.S. Teniendo en cuenta que existe una relación entre los titulares de los datos personales y el responsable, y que el responsable ha solicitado de manera explícita a sus clientes, proveedores, colaboradores y contratistas las autorizaciones para continuar con el Tratamiento de datos personales ya recolectados, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1074 de 2015, Capítulo 25, Sección 2; Red Especializada de Metrología REM S.A.S continuará usando los datos almacenados necesarios para el desarrollo de su objeto social, mientras el titular no contacte al Responsable para solicitar la supresión de sus datos personales en los términos legales, sin perjuicio de la facultad que tiene el titular de ejercer en cualquier momento sus derechos y pedir la eliminación del dato.

### **5.10 Periodo de vigencia de las Bases de Datos.**

Las bases de datos cuyo tratamiento ha sido realizado por parte del responsable, tendrán un periodo de vigencia que corresponderá a la finalidad para la cual se autorizó su respectivo tratamiento.



### 5.11 Vigencia de la Política.

La presente política de tratamiento de datos personales estará vigente a partir de su publicación *en el enlace de PQRS del portal web [www.metrologia.com.co](http://www.metrologia.com.co)* y durante el tiempo en que Red Especializada de Metrología REM S.A.S ejerza las actividades propias de su objeto social.

### 5.12 Contacto con el Responsable

Las peticiones y reclamos relativos al conocimiento, actualización rectificación y supresión de datos personales bajo el tratamiento de Red Especializada de Metrología REM S.A.S, o la revocatoria de la autorización, deberán ser dirigidos a:

Nombre:	Yessica Jaramillo Vélez
Dirección	AV 4 A # 47 A NORTE – 05
Correo electrónico:	<a href="mailto:servicioalclienterem@metrologia.com.co">servicioalclienterem@metrologia.com.co</a>
teléfono:	602 403 96 69

## 6. Anexos

REM-RR-F-057 Autorización de recolección y tratamiento de datos personales personal interno y/o subcontratista

# REM

RED ESPECIALIZADA DE METROLOGIA