

Tratamiento de Datos Personales

Documento para Clientes

Control de Cambios

Revisión	Fecha	Motivo	Autor
0	2017-02-06	Documento Inicial	Juan Felipe Sarmiento

Tabla de Contenido

1. GENERALIDADES.....	2
2. Ámbito de aplicación.....	2
3. Definiciones.....	2
4. Finalidad con la que se efectúa la recolección de datos personales y tratamiento de los mismos.....	3
5. Principios aplicables al tratamiento de datos personales.....	4
6. Derechos de los titulares de datos personales objeto de tratamiento por parte de StarGroup.....	5
7. Deberes de StarGroup.....	6
8. Solicitud de autorización al titular de los datos personales.....	7
9. Aviso de privacidad.....	8
10. Limitaciones temporales al tratamiento de los datos personales.....	8
11. Área responsable y procedimiento para el ejercicio de los derechos de los titulares del dato personal.....	8
12. Datos recolectados antes de la expedición del decreto 1377 de 2013.....	9
13. Medidas de seguridad.....	9
14. Fecha de entrada en vigencia.....	9

1. GENERALIDADES

El presente documento contiene las políticas de StarGroup, para el tratamiento de la información personal y bases de datos que nuestros clientes nos suministran o que los usuarios mismos registran en nuestros sistemas en relación a la ejecución de nuestros productos ofrecidos. Situación que se rige de acuerdo con las siguientes estipulaciones:

2. Ámbito de aplicación

La presente política de Tratamiento de datos personales es elaborada de conformidad con lo establecido en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás disposiciones complementarias, será aplicada por StarGroup respecto de la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y en general todas aquellas actividades que constituyan tratamiento de datos personales.

3. Definiciones

Para efectos de la ejecución de la presente política y de conformidad con la normatividad vigente, para los efectos de la presente política serán aplicables las siguientes definiciones:

a) Autorización:

Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;

b) Aviso de privacidad:

Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el Responsable que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En el Aviso de Privacidad se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y la finalidad del tratamiento que se pretende dar a los datos personales;

c) Base de Datos:

Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;

d) Dato personal:

Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas determinadas o determinables;

e) Dato público:

Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales;

f) Dato privado:

Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular;

g) Datos sensibles:

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;

h) 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;

i) 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;

j) Titular:

Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

k) Tratamiento:

Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.

4. Finalidad con la que se efectúa la recolección de datos personales y tratamiento de los mismos

- a) Ejecutar la relación contractual existente con los clientes a fin de administrar el programa contratado.

- b) Proveer los servicios y/o los productos requeridos por sus usuarios.
- c) Informar sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos.
- d) Evaluar la calidad del servicio.
- e) Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información comercial sobre los servicios prestados por StarGroup.
- f) Desarrollar el proceso de selección y vinculación al servicio prestado por StarGroup.
- g) Soportar procesos de auditoría interna o externa.
- h) Registrar la información de los usuarios en las bases de datos de StarGroup.
- i) Suministrar, compartir, enviar o entregar sus datos personales al cliente dueño del programa, en el evento que el cliente así lo solicite y requiera la información.

StarGroup podrá subcontratar servicios de terceros para el procesamiento de determinadas funciones de tratamiento, procesamiento o almacenamiento de la información. Cuando efectivamente se subcontrate con terceros el procesamiento de información personal o se proporcione información personal a terceros prestadores de servicios, StarGroup advierte a dichos terceros sobre la necesidad de proteger dicha información personal con medidas de seguridad apropiadas, se prohíbe el uso de la información para fines propios y se solicita que no se divulgue la información personal a otros.

5. Principios aplicables al tratamiento de datos personales

El tratamiento de datos personales en StarGroup se regirá por los siguientes principios:

- a) **Principio de finalidad:** El Tratamiento de los datos personales recogidos debe obedecer a una finalidad legítima, la cual debe ser informada al Titular.
- b) **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- c) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No será efectuado el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

- d) **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de StarGroup en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- e) **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. Los datos personales, salvo la información pública, y lo dispuesto en la autorización otorgada por el titular del dato, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.
- f) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por parte de StarGroup se deberá proteger mediante el uso de 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.
- g) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

PARÁGRAFO PRIMERO: En el evento que se recolecten datos personales sensibles, el Titular podrá negarse a autorizar su Tratamiento.

6. Derechos de los titulares de datos personales objeto de tratamiento por parte de StarGroup

Los titulares de datos personales por sí o por intermedio de su representante y/o apoderado o su causahabiente podrán ejercer los siguientes derechos, respecto de los datos personales que sean objeto de tratamiento por parte de StarGroup:

- a) **Derecho de acceso:** En virtud del cual podrá acceder a los datos personales que estén bajo el control de StarGroup, para efectos de consultarlos de manera gratuita cuando considere pertinente y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.
- b) **Derecho de actualización, rectificación y supresión:** En virtud del cual podrá solicitar la actualización, rectificación y/o supresión de los datos personales objeto de tratamiento, de tal manera que se satisfagan los propósitos del tratamiento.
- c) **Derecho a solicitar prueba de la autorización:** salvo en los eventos en los cuales, según las normas vigentes, no se requiera de la autorización para realizar el tratamiento.

- d) **Derecho a ser informado:** respecto del uso del dato personal.
- e) **Derecho a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio:** por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente sobre tratamiento de datos personales.
- f) **Derecho a requerir el cumplimiento:** de las órdenes emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para efectos del ejercicio de los derechos antes descritos tanto el titular como la persona que lo represente deberá demostrar su identidad y, de ser el caso, la calidad en virtud de la cual representa al titular.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Los derechos de los menores de edad serán ejercidos por medio de las personas que estén facultadas para representarlos.

7. Deberes de StarGroup

StarGroup se obliga para con el Titular de la información a cumplir con los siguientes deberes dependiendo de la calidad en la que actúa:

- a) Deberes como responsable del tratamiento de la información:
 - i. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
 - ii. Informar de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
 - iii. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales.
 - iv. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.
 - v. Procurar que los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad se cumplan en los términos establecidos en la siguiente política.
 - vi. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
 - vii. Actualizar la información cuando sea necesario.
 - viii. Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.
- b) Deberes cuando realiza el tratamiento a través de un Encargado:

- i. Suministrar al Encargado del tratamiento únicamente los datos personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado. Para efectos de la transmisión nacional o internacional de los datos se deberá suscribir un contrato de transmisión de datos personales o pactar cláusulas contractuales según lo establecido en el artículo 25 del decreto 1377 de 2013.
 - ii. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
 - iii. Comunicar de forma oportuna al Encargado del tratamiento todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
 - iv. Informar de manera oportuna al Encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes.
 - v. Exigir al Encargado del tratamiento, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
 - vi. Informar al Encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- c) Deberes respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio:
- i. Informarle las eventuales violaciones a los códigos de seguridad y la existencia de riesgos en la administración de la información de los titulares.
 - ii. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

8. Solicitud de autorización al titular de los datos personales

Con antelación y/o al momento de efectuar la recolección del dato personal, StarGroup solicitará al titular de los datos su autorización para efectuar la recolección y tratamiento, indicando la finalidad para la cual se solicita el dato, utilizando para esos efectos medios técnicos automatizados, escritos u orales, que permitan conservar prueba de la autorización y/o de la conducta inequívoca descrita en el artículo 7 del Decreto 1377 de 2013. Dicha autorización se solicitará por el tiempo que sea razonable y necesario para satisfacer las necesidades que dieron origen a la solicitud del dato y, en todo caso, con observancia de las disposiciones legales que rigen sobre la materia.

9. Aviso de privacidad

En el evento en el que StarGroup no pueda poner a disposición del titular del dato personal la presente política de tratamiento de la información, publicará el aviso de privacidad elaborado para tal fin, cuyo texto conservará para consulta posterior por parte del titular del dato y/o de la Superintendencia de Industria y Comercio.

10. Limitaciones temporales al tratamiento de los datos personales

StarGroup solo podrá recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, procederá a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

11. Área responsable y procedimiento para el ejercicio de los derechos de los titulares del dato personal

El departamento de Servicio al Cliente de StarGroup, a través de sus agentes de servicio será el responsable de atender las peticiones, quejas y reclamos que formule el titular de los datos en ejercicio de los derechos contemplados en la presente política. Para tales efectos, el titular de los datos personales o quien ejerza su representación podrá enviar su petición, queja o reclamo de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm al correo electrónico servicioalcliente@stargroup.com.co, o radicarla en la siguiente dirección que correspondientes a nuestras oficinas: Av Calle 24 # 95A-80 Etapa 2 Of. 307 Bogotá D.C.

La petición, queja o reclamo deberá contener la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se 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, 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. 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 atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

12. Datos recolectados antes de la expedición del decreto 1377 de 2013

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 10 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, StarGroup procederá a publicar un aviso en su página web www.stargroup.com.co dirigido a los titulares de datos personales para efectos de dar a conocer la presente política de tratamiento de información y el modo de ejercer sus derechos como titulares de datos personales alojados en las bases de datos de StarGroup.

13. Medidas de seguridad

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, StarGroup 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. El personal que realice el tratamiento de los datos personales ejecutará los protocolos establecidos con el fin de garantizar la seguridad de la información.

14. Fecha de entrada en vigencia

La presente Política de Datos Personales entra en vigencia a partir de la fecha de publicación en la página web oficial de StarGroup y en todo caso a partir del 1 de Febrero de 2017. Cualquier cambio que se presente respecto de la presente política, se informará a través de la página web www.stargroup.com.co