

# POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



BUCARAMANGA, 2016

Versión 2

# POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

## Contenido

<b>POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b> .....	1
1. <b>ALCANCE</b> .....	3
2. <b>IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> .....	3
3. <b>DEFINICIONES</b> .....	3
4. <b>TRATAMIENTO</b> .....	4
5. <b>FINALIDAD</b> .....	5
6. <b>DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES</b> .....	6
7. <b>ÁREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y OBSERVANCIA DE ESTA POLÍTICA</b> .....	7
8. <b>AUTORIZACIÓN</b> .....	7
9. <b>DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NATURALEZA SENSIBLE.</b> .....	9
10. <b>DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES</b> .....	9
11. <b>PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES</b> .....	10
11.1. <b>ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES Y CONSULTAS:</b> .....	10
11.2. <b>ATENCIÓN Y RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS:</b> .....	11
12. <b>INFORMACIÓN OBTENIDA EN FORMA PASIVA</b> .....	13
13. <b>SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES</b> .....	13
14. <b>TRANSFERENCIA, TRANSMISIÓN Y REVELACIÓN DE DATOS PERSONALES</b> .....	14
15. <b>LEGISLACIÓN APLICABLE</b> .....	15
16. <b>VIGENCIA</b> .....	15

# POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

**MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.**

## 1. ALCANCE

Nuestra Política de Protección de Datos Personales, se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan datos personales que sean objeto de tratamiento por parte de **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.**, responsable y/o encargado del tratamiento de Datos Personales.

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

**MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.**, empresa con domicilio en la Carrera 19 # 36-20, Oficina 1103 del edificio Cámara de Comercio de Bucaramanga, ubicado en la ciudad de Bucaramanga, departamento de Santander, Colombia.

## 3. DEFINICIONES

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales. (Art. 3, Ley 1581 de 2012)

**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. (Art. 3, Ley 1581 de 2012)

**Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. (Art. 3, Ley 1581 de 2012)

**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. En los eventos en que el Responsable no ejerza como Encargado de la Base de Datos, se identificará expresamente quién será el Encargado. (Art. 3, Ley 1581 de 2012).

**Encuesta:** 1. f. Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan. 2. f. Indagación o pesquisa. (Real Academia Española © Todos los derechos reservados).

**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. (Art. 3, Ley 1581 de 2012).

**Términos y Condiciones:** Marco general en el cual se establecen las condiciones para los participantes de actividades promocionales o afines.

**Titular:** Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento. (Art. 3, Ley 1581 de 2012).

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. (Art. 3, Ley 1581 de 2012).

**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 los mismos 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.

**Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo:** El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo. (Artículo 2.2.4.6.4. Decreto 1072 de 2015).

#### 4. TRATAMIENTO

**MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.**, actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades de asesoría en el diseño, aplicación, evaluación y control de los SG-SST de sus empresas cliente, para fines comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime Datos Personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, los trabajadores de nuestras empresas clientes,

nuestros propios trabajadores y contratistas; los familiares de éstos, socios, clientes, proveedores, acreedores, deudores, entre otros.

## 5. FINALIDAD

Los Datos Personales son objeto de Tratamiento por parte de **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.**, con las siguientes finalidades:

- a) Para la elaboración de los diagnósticos de morbilidad, sociodemográficos y de riesgo psicosocial que se elaboren como parte del SG-SST de nuestros clientes y el nuestro propio.
- b) Para el diseño, implementación, evaluación y control del SG-SST, sus programas, estrategias y demás medidas de promoción de la salud laboral y prevención de los riesgos laborales de nuestros clientes y el nuestro propio.
- c) Para el envío de información a los trabajadores y familiares de nuestros clientes o de los nuestros;
- d) Para la prestación de los servicios de asesoría y consultoría en seguridad social integral a los trabajadores de nuestros clientes, los trabajadores de **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.**, y beneficiarios de estos;
- e) Para el reconocimiento, protección y ejercicio de los derechos laborales y contractuales de los trabajadores y contratistas de **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.**, según corresponda;
- f) Para el fortalecimiento de las relaciones con nuestros clientes, mediante el envío de información, recepción y respuesta a consultas, Quejas y Reclamos (PQR's), la evaluación de la calidad de nuestro servicio al cliente y la invitación a eventos organizados o patrocinados por **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.**, entre otros;
- g) Para la interacción con nuestros proveedores, los proveedores de los clientes, para la verificación del cumplimiento de los estándares mínimos del SG-SST de estos, de sus obligaciones legales con sus trabajadores en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, de riesgos laborales, de Seguridad Social Integral y para la invitación a estos, a eventos organizados o patrocinados por **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.**, entre otros.
- h) Para mantener un consolidado actualizado, veraz y de calidad con sus Proveedores, a través de la invitación a participar en procesos de selección, la evaluación del cumplimiento de sus obligaciones y la invitación a eventos organizados o patrocinados por **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.**, entre otros;

5.7. Para la verificación de saldos de sus acreedores, sean estos personas naturales o jurídicas;

5.8. Para la determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas, respecto de sus deudores;

5.9. Para mejorar, promocionar y desarrollar nuestros servicios a nivel nacional;

5.10. Para actividades de mercadeo y demás propósitos comerciales de acuerdo a la legislación vigente en Colombia;

5.11. Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales;

5.12. Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores de nuestros clientes o propios, sus familiares, socios, clientes, proveedores, acreedores y deudores, para las finalidades antes mencionadas.

5.13. Para manejo estadístico y de investigación que en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, riesgos laborales, seguridad social integral, salud pública y similares, adelante **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.**

## 6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

Las personas naturales cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento por parte de **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.**, tienen los siguientes derechos, los cuales podrán ejercer en cualquier momento:

6.1. Conocer los Datos Personales sobre los cuales **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.**, está realizando el Tratamiento. De igual manera, el Titular puede solicitar en cualquier momento, que sus datos sean actualizados o rectificadas, por ejemplo, si encuentra que sus datos son parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

6.2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** para el Tratamiento de sus Datos Personales.

6.3. Ser informado por **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.**, previa solicitud, respecto del uso que ésta le ha dado a sus Datos Personales.

6.4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales.

6.5. Solicitar a **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** la supresión de sus Datos Personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el numeral 11 de esta Política. No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o Archivos (por ejemplo, los trabajadores de nuestros clientes respecto a los diagnósticos de morbilidad, perfil sociodemográfico y riesgo psicosocial), ni mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular y **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.**, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos (por ejemplo los trabajadores y contratistas).

6.6. Acceder de forma gratuita a sus Datos Personales objeto de Tratamiento.

## 7. ÁREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y OBSERVANCIA DE ESTA POLÍTICA

**MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** tiene la responsabilidad de diseñar, socializar, implementar, y acatar ésta Política. Para tal fin, todos los trabajadores y contratistas que realizan el Tratamiento de Datos Personales en nuestra compañía, están obligados a reportar estas Bases de Datos a la Asistente de Gerencia y a dar traslado a ésta de manera inmediata, de todas las peticiones, quejas o reclamos que reciban por parte de los Titulares de Datos Personales.

La Asistente de Gerencia también ha sido designada por **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** como área responsable de la atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos ante la cual el Titular de la información podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.

## 8. AUTORIZACIÓN

**MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** solicitará autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiera realizar el Tratamiento.

8.1. Autorización previa implica, que el consentimiento debe ser otorgado por el Titular, en el momento de la recolección de sus Datos Personales.

8.2. Autorización expresa implica que el consentimiento del Titular debe ser explícito y concreto, no siendo válidas las autorizaciones abiertas y no específicas. Se requiere que el Titular manifieste su voluntad de autorizar que **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** realice el Tratamiento de sus Datos Personales.

Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.**, tales como:

- a. Por escrito, por ejemplo, diligenciando un formato de consentimiento de manejo de datos personales para aplicación de encuestas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- b. De forma oral, por ejemplo, en una conversación telefónica o en videoconferencia.
- c. Mediante conductas inequívocas que permitan concluir que otorgó su autorización, por ejemplo, a través de su aceptación expresa a los Términos y Condiciones de una actividad dentro de los cuales se requiera la autorización de los participantes para el Tratamiento de sus Datos Personales.

En ningún caso **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** supondrá el silencio del Titular como una conducta inequívoca.

Cualquiera que sea el mecanismo utilizado por **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.**, es necesario que la autorización se conserve para poder ser consultada con posterioridad.

8.3. Autorización Informada significa que al momento de solicitar el consentimiento al Titular, debe informársele claramente:

- ✓ Los Datos Personales que serán recolectados.
- ✓ La identificación y datos de contacto del Responsable y del Encargado del Tratamiento.
- ✓ Las finalidades específicas del Tratamiento que se pretende realizar, es decir: cómo y para qué se va a hacer la recolección, el uso, la circulación de los Datos Personales.
- ✓ Cuáles son los derechos que tiene como Titular de los Datos Personales; para el efecto ver el numeral 6 de ésta Política.
- ✓ El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando éstas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de niñas, niños y adolescentes.



## 9. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NATURALEZA SENSIBLE.

De acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales, se consideran como datos de naturaleza sensible (Art. 5 Ley 1581 de 2012) aquellos que afectan la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los relacionados con:

- ✓ Origen racial o étnico.
- ✓ Orientación política.
- ✓ Convicciones religiosas / filosóficas.
- ✓ Pertenencia a sindicatos, a organizaciones sociales, a organizaciones de derechos humanos o a partidos políticos.
- ✓ Salud.
- ✓ Vida sexual.
- ✓ Datos biométricos (como la huella dactilar, la firma y la foto).

El Tratamiento de los Datos Personales de naturaleza sensible está prohibido por la ley, salvo que se cuente con autorización expresa, previa e informada del Titular, entre otras excepciones consagradas en el Artículo 6º de la Ley 1581 de 2012. Por lo anterior y teniendo en cuenta que para el desarrollo de los SG-SST, se requiere del manejo de este tipo de datos, además de la autorización, **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** deberá:

- a) Informarle que los datos sensibles podrán ser utilizados única y exclusivamente para fines del SG-SST.
- b) Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- c) Informar al Titular cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.

Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre Datos Personales sensibles.

## 10. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Según lo dispuesto por el Artículo 7º de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** solo realizará el Tratamiento, esto es, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión de Datos Personales correspondientes a niños, niñas y

adolescentes, siempre y cuando este Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** deberá obtener la Autorización del representante legal del niño, niña o adolescente, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

En todo caso, si se trata de trabajadores de empresas clientes o propios de nuestra organización, solamente se podrá tratar datos personales de niños, niñas y adolescentes si existe el permiso del Ministerio del Trabajo para trabajo de menores de edad.

Si se trata de investigaciones, análisis estadístico, epidemiológico o cualquier otro tipo de análisis relacionado con la Seguridad Social Integral, la Salud Pública, entre otros, **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** acatará las normas legales aplicables, adicionales a la protección de datos personales.

## 11. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, utilizados, puestos en circulación por **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.**, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.

Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales:

### 11.1. ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES Y CONSULTAS:

El Titular o sus derechohabientes, podrán solicitar a **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.**, a través de los medios indicados más adelante:

- i. Información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento.

- ii. Solicitar prueba de la autorización otorgada a **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** para el Tratamiento de sus Datos Personales.
- iii. Información del uso que se ha dado por **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** a sus datos personales.

Medios habilitados para la presentación de peticiones y consultas:

**MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** dispuso los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones y consultas, todos los cuales permiten conservar prueba de las mismas:

- ✓ Comunicación escrita, vía correo postal o mensajería física, dirigida a **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.**, ubicada en la Carrera 19 # 36-20, oficina 1103, Edificio Cámara de Comercio de Bucaramanga, en la ciudad de Bucaramanga, departamento de Santander, Colombia.
- ✓ Solicitud presentada al correo electrónico: [contacto@murciayarenas.com](mailto:contacto@murciayarenas.com)

Atención y respuesta a peticiones y consultas por parte de **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.:**

Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

#### 11.2. ATENCIÓN Y RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS:

El Titular o sus derechohabientes, podrán solicitar a **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.**, a través de una queja o reclamo presentado mediante los canales indicados más adelante:

- ✓ La corrección o actualización de la información.

- ✓ La supresión de sus Datos Personales o la revocatoria de la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos.
- ✓ Que se subsane o corrija el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales.

La queja o reclamo deberá contener la descripción de los hechos que dan lugar a la misma, la dirección y datos de contacto del solicitante y deberá acompañarse de los documentos que se quiera hacer valer.

Medios habilitados para la presentación de quejas y reclamos:

**MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de quejas y reclamos, todos los cuales permiten conservar prueba de su presentación:

- ✓ Comunicación escrita, vía correo postal o mensajería física, dirigida a **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.**, ubicada en la Carrera 19 # 36-20, oficina 1103, Edificio Cámara de Comercio de Bucaramanga, en la ciudad de Bucaramanga, departamento de Santander, Colombia.
- ✓ Solicitud presentada al correo electrónico: [contacto@murciayarenas.com](mailto:contacto@murciayarenas.com)

Atención y respuesta a quejas y reclamos por parte de **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.:**

Si la queja o reclamo se presentan incompletos, **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o 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 de la queja o reclamo.

En caso de que quien reciba la queja o reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado al representante legal de **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.**, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibida la queja o 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 la queja o reclamo sea decidida y cerrada.

El término máximo para atender la queja o 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 la queja o el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su la queja o reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## 12. INFORMACIÓN OBTENIDA EN FORMA PASIVA

Cuando se acceda o utilicen los servicios contenidos dentro de los sitios web de **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** ([www.murciayarenas.com](http://www.murciayarenas.com), Facebook, [@murciayarenas](https://twitter.com/murciayarenas) (twitter), whatsApp, entre otros), ésta podrá recopilar información en forma pasiva a través de tecnologías para el manejo de la información, tales como “cookies”, a través de los cuales se recolecta información acerca del hardware y el software del equipo, dirección IP, tipo de explorador, sistema operativo, nombre de dominio, tiempo de acceso y las direcciones de los sitios web de procedencia; mediante el uso de éstas herramientas no se recolectan directamente Datos Personales de los usuarios. También se recopilará información acerca de las páginas que la persona visita con mayor frecuencia en estos sitios web a efectos de conocer sus hábitos de navegación. No obstante, el usuario de los sitios web de **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** tiene la posibilidad de configurar el funcionamiento de las “cookies”, de acuerdo con las opciones de su navegador de internet.

## 13. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

**MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.**, en estricto cumplimiento del Principio de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales, proporcionará 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. La obligación y responsabilidad de **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** se limita a disponer de los medios adecuados para este fin. **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** no garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o Archivo en los que reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte de **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** y sus Encargados. **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** exigirá a los proveedores de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas

adecuadas para la protección de los Datos Personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como Encargados.

#### 14. TRANSFERENCIA, TRANSMISIÓN Y REVELACIÓN DE DATOS PERSONALES

**MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** podrá revelar a sus aliados estratégicos o empresas con las cuales tiene convenios para la prestación de los servicios de asesoría y consultoría en Seguridad y Salud en el Trabajo, Riesgos Laborales, seguridad social integral, salud pública, entre otros, los Datos Personales sobre los cuales realiza el Tratamiento, para su utilización y Tratamiento conforme a esta Política de Protección de Datos Personales.

Igualmente **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** podrá entregar los Datos Personales a terceros no vinculados a **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** cuando:

- a. Se trate de empresas contratistas en ejecución de contratos para el desarrollo de las actividades de **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.**;
- b. Por transferencia a cualquier título de cualquier línea de negocio con la que se relaciona la información.

En todo caso, en los contratos de transmisión de Datos Personales, que se suscriban entre **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** y los Encargados para el Tratamiento de Datos Personales, se exigirá que la información sea tratada conforme a esta Política de Protección de Datos Personales y se incluirán las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo Encargado:

- ✓ Dar Tratamiento, a nombre de **MURCIA Y ARENAS | Gestión Integral del Riesgo S.A.S.** a los Datos Personales conforme los principios que los tutelan.
- ✓ Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan Datos Personales.
- ✓ Guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los Datos Personales.

## 15. LEGISLACIÓN APLICABLE

Esta Política de Protección de Datos Personales, el Aviso de Privacidad y el Formato de Autorización que hace parte de esta Política como Anexo 1, se rigen por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1727 de 2009, ley 1562 de 2012, decreto 1072 de 2015 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

## 16. VIGENCIA

La presente Política de Protección de Datos Personales está vigente desde el 1 de julio de 2014.



**JORGE ENRIQUE MURCIA CUBIDES**  
Representante Legal