

**MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y  
PROCEDIMIENTOS**

**PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES**

**REDDAR**

Bogotá, febrero de 2024

En cumplimiento a lo dispuesto en el marco normativo existente en Colombia para la gestión y administración de datos personales, especialmente en lo señalado en el siguiente marco normativo:

#### CONSTITUCIÓN POLÍTICA

- Artículo 15
- Artículo 20

#### LEYES

- Ley 1273 de 2009
- Ley 1266 de 2008
- Ley 1581 de 2012
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1928 de 2018

#### DECRETOS

- Decreto 1074 de 2015 Capítulo 25 al 28
- Decreto 620 de 2020

#### CIRCULAR

- Título V Circular Única SIC

#### RESOLUCIÓN

- Resolución 462 de 2019

REDDAR., informa la política aplicable a la entidad para el tratamiento de protección

de datos personales.

## **Tabla de contenido**

1.	NOMBRE E IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.	3
2.	OBJETO DEL MANUAL.	3
3.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.	3
4.	FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.	3
5.	AUTORIZACION DEL TITULAR.	4
6.	DATOS SENSIBLES.	4
7.	DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES.	4
8.	DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION.	5
9.	DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION.	5
10.	SEGURIDAD DE LA INFORMACION.	6
11.	ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS.	6
12.	MODIFICACIONES A LAS POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.	6
13.	DEPENDENCIA O PERSONA ENCARGADA DE ATENDER PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.	7
14.	VIGENCIA.	7

## NOMBRE E IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.

**REDDAR.** Es una marca y empresa perteneciente a la SOCIEDAD LA URBE AGENCIA DE COMUNICACIONES S.A.S, identificada con NIT: 900348245 - 7, con domicilio en la Calle 52b # 72b-21 de la ciudad de Bogotá, email: [laurbeproducciones@gmail.com](mailto:laurbeproducciones@gmail.com), según certificado de existencia y representación expedido por la cámara de comercio de Bogotá.

## OBJETO DEL MANUAL.

El presente Manual tiene por objeto adoptar las políticas del tratamiento de datos personales, para proteger el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos de propiedad de REDDAR, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario 1377 de 2013.

REDDAR en todas sus actuaciones y por todos los medios en los cuáles se solicita información, físico, electrónico, virtual, acceso telefónico, vía web, etc., mediante cualquiera de sus servicios o marcas está comprometida con el respeto de los derechos de sus clientes, empleados y terceros en general. Por eso, adopta el presente manual de políticas de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre el tratamiento de datos personales.

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los colaboradores de REDDAR en el cumplimiento de sus funciones, los contratistas y terceros que obran en nombre de REDDAR.

## ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales, realizado en forma presencial, no presencial y/o virtual para la vinculación a cualquier producto, servicio o beneficio de ofertado por cualquier medio por REDDAR.

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

## FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

La autorización para el tratamiento de los datos personales permite a REDDAR, recolectar, transferir, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir, actualizar, corregir y transmitir, para efectos de cumplir con los objetivos establecidas por la ley de acuerdo con la naturaleza de REDDAR.

En todo caso, el Titular del dato siempre tendrá la opción de revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato. El Titular del dato autoriza de manera previa, expresa e informada la inclusión de su información en las bases de datos administradas por REDDAR cuando hagan uso de su plataforma web o aplicaciones móviles.

Al igual que en los demás canales de que disponga REDDAR para tal fin, así como el tratamiento y la utilización de esta por parte de REDDAR, sus entidades vinculadas, controladas o afiliadas o por otra entidad con la que tenga una relación comercial, en cumplimiento de los fines previstos por la Ley.

Por razones de eficiencia, seguridad y de estar a la vanguardia en tecnología, los servidores de REDDAR, en donde está alojado nuestro sistema y base de datos podrán estar ubicados fuera de Colombia. Por lo anterior, el Titular del dato autoriza a REDDAR para que en caso de que sea necesario o pertinente, envíe sus datos personales a los servidores de REDDAR

en cualquier

país que considere conveniente para los fines del tratamiento autorizado o para propósitos de almacenamiento y/o eventuales servicios de *hosting* o *cloud computing* (computación en la nube) que REDDAR, contrate o requiera.

#### AUTORIZACION DEL TITULAR.

REDDAR, ha implementado mecanismos a través de medios técnicos que facilitan al Titular de los datos su manifestación automatizada; la autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, Vía telefónica, Internet, Sitios Web, o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. Los obligados a cumplir esta política deberán obtener de parte del Titular su autorización previa, expresa e informada para recolectar y tratar sus datos personales. Esta obligación no es necesaria cuando se trate de información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, datos de naturaleza pública, casos de urgencia médica o sanitaria, tratamiento de Información autorizado por ley para fines históricos, estadísticos o científicos y datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

REDDAR, deberá conservar prueba del cumplimiento de lo aquí previsto, y entregar copia de esta, a solicitud del Titular.

El Titular del dato, con la aceptación de esta política de tratamiento de datos personales, declara conocer que REDDAR, puede suministrar esta información a las entidades vinculadas o aliadas y a las entidades judiciales o administrativas y demás entes del Estado que, en ejercicio de sus funciones, soliciten esta información. Igualmente, acepta que pueden ser objeto de procesos de auditoría interna o de auditoría externa por parte de empresas encargadas de este tipo de control. Lo anterior, sujeto a la confidencialidad de la información.

Sin importar el medio por el cual se obtenga dicha autorización, REDDAR conservará prueba de la misma, en cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 al afirmar que se debe "solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva

autorización otorgada por el Titular”

## DATOS SENSIBLES

Para los efectos del manejo de los Datos Sensibles, REDDAR, obtendrá la correspondiente autorización de los Titulares, de manera previa, siempre que se trate de nuevos datos.

Para el tratamiento de los datos sensibles REDDAR, cumplirá con las siguientes obligaciones:

Informar al Titular que, por tratarse de Datos Sensibles, no está obligado a autorizar su tratamiento. Informar al Titular cuáles de los datos son Sensibles y la finalidad del Tratamiento.

REDDAR, no condiciona ninguna actividad a que el Titular suministre Datos Sensibles; No obstante, estos datos sensibles no son requeridos por REDDAR ni son necesarios para el desarrollo de su objeto social.

## DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES.

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

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Entidad.
- 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 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, la entidad ha incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas establecidas en este Manual que motiven nuevas consultas. Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, REDDAR podrá cobrar al Titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos.

Los derechos de los Titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que disponga REDDAR.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por las Entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial. Por la estipulación a favor de otro o para otro.

#### DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION.

REDDAR cumplirá los siguientes deberes en calidad de responsable del Tratamiento de la información:

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 presente 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 adoptarlas 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 el presente manual;

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 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.

## 9. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION.

Si REDDAR, realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del Tratamiento) deberá cumplir los siguientes deberes:

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

Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento;

Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la Ley;

Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en el presente Manual o la ley;

Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;

Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;

Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el Titular o facultadas por la Ley para dicho efecto;

Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio 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.

## SEGURIDAD DE LA INFORMACION.

REDDAR, cuenta con las medidas de seguridad, que buscan proteger los datos de los Titulares e impedir su adulteración, pérdida, usos y accesos no autorizados.

REDDAR, cuenta con un Manual de Seguridad de la Información, dicho documento especifica el cumplimiento de los requisitos exigidos en materia de seguridad de la información.

## ATENCIÓN Y CONSULTAS

REDDAR, informa al titular, que podrá consultar los presentes términos y condiciones en el link "[Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales](#)" de REDDAR que sea dispuesto en su página web al igual en sus aplicaciones móviles.

Así mismo puede elevar cualquier solicitud, petición, queja o reclamo a través del correo electrónico [info@reddar.com](mailto:info@reddar.com) o personalmente por escrito en nuestras oficinas.

Los Titulares, podrán consultar la información personal que repose de ellos en las Bases de Datos cuyo tratamiento este a cargo de REDDAR, y no este considerada como exceptuada por la Ley. La Entidad suministrará a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

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 plazo.

Se podrán consultar de forma gratuita los datos personales al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas establecidas en este Manual que motiven nuevas consultas. Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, REDDAR, podrá cobrar al Titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos.

## RECLAMOS.

El Titular que considere 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 legislación aplicable, podrán presentar un reclamo ante REDDAR, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

El reclamo se formulará mediante solicitud escrita o electrónica, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, teléfono y lugar de contacto y 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 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 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.

El Titular sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento al interior de REDDAR.

#### MODIFICACIONES A LAS POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

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

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

DEPENDENCIA O PERSONA ENCARGADA DE ATENDER PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

La dependencia encargada de tramitar las consultas, quejas, reclamos y peticiones relacionados con el tratamiento y protección de los datos personales de trabajadores, clientes, proveedores, y demás datos personales que maneja REDDAR, en sus bases de datos, será el área de servicio al cliente de REDDAR, correo electrónico: [info@REDDAR.net](mailto:info@REDDAR.net)

VIGENCIA.

El presente acuerdo es aceptado por la asamblea general de accionistas, incorporado en acta de accionistas en sesión extraordinaria para que haga parte como anexo de los estatutos sociales, igualmente es socializado en toda la empresa a cada uno de los equipos de prestación de servicios y en cada una de las marcas mediante las cuales se ofertan productos.

El presente Manual rige a partir del diez 15 de febrero de 2024.

ANEXOS:

1. MODELO DE AUTORIZACION DE DATOS PERSONALES
2. AVISO DE PRIVACIDAD

## **MODELO DE AUTORIZACIÓN DE DATOS PERSONALES**

REDDAR será el responsable del tratamiento y, en tal virtud, podrá recolectar, almacenar, usar mi información personal para:

Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la compañía en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto del contrato acuerdo de servicio celebrado con el Titular de la información.

Gestionar trámites las solicitudes, quejas, reclamos.

Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por REDDAR o sus marcas de servicios.

Realizar invitaciones a eventos, nuevos productos y servicios ó suministrar información de contacto a la fuerza comercial

Contactar al Titular a través de medios electrónicos – SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio.

Contactar al Titular a través de correo electrónico para el envío de conceptos, informes, extractos, estados de cuenta o facturas en relación con las obligaciones derivadas del contrato celebrado entre las partes.

### DERECHOS DEL TITULAR

Sus derechos como titular del dato son los previstos en la Constitución y en la Ley 1581 de 2012, especialmente los siguientes:

- a) Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- b) Solicitar la actualización y rectificación de su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- c) Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.

e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, a menos que exista un deber legal o contractual que haga imperativo conservar la información.

f) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles o sobre datos de niñas, niños y adolescentes.

Estos derechos los podré ejercer a través de los canales o medios dispuestos por REDDAR para la atención al público, la línea de atención nacional es el correo electrónico [info@reddar.net](mailto:info@reddar.net) y las oficinas de atención al cliente a nivel nacional, cuya información puedo consultar en [www.reddar.net](http://www.reddar.net), disponibles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., para la atención de requerimientos relacionados con el tratamiento de mis datos personales y el ejercicio de los derechos mencionados en esta autorización.

Por todo lo anterior, he otorgado mi consentimiento a REDDAR para que trate mi información personal de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales dispuesta por la empresa en su página web y que me dio a conocer antes de recolectar mis datos personales.

Manifiesto que la presente autorización me fue solicitada y puesta de presente antes de entregar mis datos y que la suscribo de forma libre y voluntaria una vez leída en su totalidad.

Nombre: \_\_\_\_\_(del

titular) Identificación: \_\_\_\_\_(del

titular)

Fecha: \_\_\_\_\_(Fecha en que se puso de presente al titular la autorización y entregó sus datos)

**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DIGITAL**

## **AVISO DE PRIVACIDAD**

El presente Aviso de Privacidad (en adelante el "Aviso") establece los términos y condiciones en virtud de los cuales REDDAR, marca y empresa perteneciente a la SOCIEDAD LA URBE AGENCIA DE COMUNICACIONES S.A.S, identificada con NIT: 900348245 - 7, con domicilio en la Calle 52b # 72b-21 de la ciudad de Bogotá, email: [laurbeproducciones@gmail.com](mailto:laurbeproducciones@gmail.com), según certificado de existencia y representación expedido por la cámara de comercio de Bogotá.

realizará el tratamiento de sus datos personales.

### 1. TRATAMIENTO Y FINALIDAD:

El tratamiento que realizará REDDAR con la información personal será La recolección, almacenamiento, uso y circulación de datos para:

- Gestionar trámites las solicitudes, quejas, reclamos.
- Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por REDDAR o sus marcas de servicios.
- Realizar invitaciones a eventos, nuevos productos y servicios ó suministrar información de contacto a la fuerza comercial
- Contactar al Titular a través de medios electrónicos – SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio.
- Contactar al Titular a través de correo electrónico para el envío de conceptos, informes, extractos, estados de cuenta o facturas en relación con las obligaciones derivadas del contrato celebrado entre las partes.

### 2. DERECHOS DEL TITULAR:

Como titular de sus datos personales Usted tiene derecho a: (i) Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento. (ii) Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado. (iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada.

(iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente. (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos. (vi) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas, niños y adolescentes.

### 3. MECANISMOS PARA CONOCER LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

El Titular puede acceder a nuestra Política de Tratamiento de información, la cual se encuentra publicada en medio electrónico, por ejemplo: <http://www.REDDAR.net>