

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES

ARQUESOFT S.A.S.

En cumplimiento a lo dispuesto en la **Ley Estatutaria 1581 de 2012**, y al **Decreto Reglamentario 1377 de 2013**, **ARQUESOFT S.A.S.**, adopta la presente Política de Tratamiento de Protección de Datos Personales, la cual será informada a todos los Titulares de los datos recolectados o que en el futuro se obtengan, en el ejercicio de las actividades de la empresa.

ARQUESOFT S.A.S. manifiesta que garantiza los derechos de la privacidad, la intimidad, y el buen nombre en el Tratamiento de los Datos Personales, y en consecuencia todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Todas las personas que, en desarrollo de las diferentes actividades, contractuales, comerciales, laborales, académicas, entre otras, sean permanentes u ocasionales, llegaran a suministrar a **ARQUESOFT S.A.S.** cualquier tipo de información o dato personal, podrán conocerla, actualizarla y rectificarla.

OBJETIVO

Establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los Datos Personales tratados por **ARQUESOFT S.A.S.**

ALCANCE

Esta política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de **ARQUESOFT S.A.S.** quien actúa en calidad de responsable del Tratamiento de los Datos Personales.

OBLIGACIONES

Esta Política es de obligatorio y estricto cumplimiento para **ARQUESOFT S.A.S.**

I. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

RAZÓN SOCIAL: ARQUESOFT S.A.S.

Empresa de carácter privado, creada mediante documento privado del 25 de mayo de 2017, bajo el número 14091 del libro 9 del Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.

DOMICILIO Y DIRECCIÓN: ARQUESOFT S.A.S. tiene su domicilio principal en la ciudad de Medellín, Antioquia. Ubicado en la Carrera 43A # 1 - 50 Torre 1, Oficina 652, Edificio San Fernando Plaza.

CORREO ELECTRÓNICO: info@arquesoft.com

TELÉFONO COMERCIAL 1: 604 6052410

TELÉFONO COMERCIAL 2: 3012094359

PÁGINA WEB: <https://arquesoft.com>

II. MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia. ARTÍCULO 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

Ley Estatutaria 1266 de 2008. Por la cual se dictan las disposiciones generales del Hábeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de Datos Personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

Ley Estatutaria 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de Datos Personales. **Literal k) del Artículo 17** y el **Literal f) del Artículo 18**, en los que se establece como deber de los responsables y encargados del Tratamiento de los Datos, adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el

adecuado cumplimiento de la ley, y en especial para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.

Decreto 1074 de 2015. Capítulo 25. Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de Datos Personales.

Decreto Reglamentario 1377 de 2013. Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de Datos Personales.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política será aplicable a los Datos Personales registrados en cualquier base de datos de **ARQUESOFT S.A.S.** cuyo Titular sea una *persona natural*.

IV. TRATAMIENTO Y FINALIDAD AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS

El Tratamiento de los Datos Personales de los empleados, exempleados, contratistas, proveedores, clientes o de cualquier persona con la que **ARQUESOFT S.A.S.** haya establecido o establezca relación, ya sea ocasional o permanente, lo realizará dentro del marco legal que regula la materia y en virtud de su condición, y serán todos los necesarios para el cumplimiento de la misión corporativa. A continuación, se enuncian estas finalidades:

- a. 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 celebrado con el Titular de la información.
- b. Realizar el envío de información relacionada con programas, actividades, productos y demás bienes o servicios ofrecidos por **ARQUESOFT S.A.S.**
- c. Desarrollar la Misión de **ARQUESOFT S.A.S.** conforme a su Estatuto.
- d. Cumplir las normas aplicables a proveedores y contratistas, incluyendo, pero sin limitarse, las normas tributarias y comerciales.
- e. Gestionar trámites (PQRS).

- f. Cumplir lo dispuesto por el ordenamiento jurídico colombiano en materia laboral y de seguridad social, entre otras, aplicables a, empleados actuales, exempleados y candidatos a futuro empleo.
- g. Realizar encuestas relacionadas con los servicios o productos de **ARQUESOFT S.A.S.**
- h. Desarrollar programas conforme a su Estatuto.
- i. Cumplir todos sus compromisos contractuales.

V. DEFINICIONES

Para los efectos de la presente Política y en concordancia con la normatividad vigente en materia de Protección de Datos Personales, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.

Aviso de Privacidad: Comunicación verbal o escrita que brinda la ley para darle a conocer a los Titulares de la información, la existencia y las formas de acceder a las Políticas de Tratamiento de la Información y el objetivo de su recolección y uso.

Base de Datos: Conjunto organizado de Datos Personales que son objeto de Tratamiento.

Causahabiente: Persona, natural o jurídica, que sustituye o sucede a otra en el derecho de esta.

Dato Personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables

Dato Público: Dato que no es semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio ya sea en 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: Se denomina así a los datos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como los 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 los datos biométricos.

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica que por sí misma, autorizada por un tercero o en asocio con otros, realiza 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: Operación que realiza el responsable o encargado del Tratamiento de los Datos Personales cuando envía dicha información personal a otro receptor, quien al recibirlos se convierte en responsable del Tratamiento de estos.

VI. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para garantizar la protección de los Datos Personales, **ARQUESOFT S.A.S.** aplicará de forma ética y coherente los siguientes principios rectores basados en la **Ley Estatutaria 1581 de 2012**, a la luz de los cuales se deberá realizar el Tratamiento, transferencia y transmisión de Datos Personales:

- i. **Principio de Legalidad en materia de Tratamiento de Datos:** El Tratamiento de datos es una actividad reglada, la cual debe estar sujeta a la ley y a las demás disposiciones legales vigentes y aplicables.

- ii. **Principio de Finalidad:** El Tratamiento de los datos por parte de **ARQUESOFT S.A.S.**, debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular de los Datos Personales.
- iii. **Principio de Libertad:** El Tratamiento de los Datos Personales sólo puede realizarse 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, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.
- iv. **Principio de Veracidad o Calidad:** La información sujeta a Tratamiento de Datos Personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- v. **Principio de Transparencia:** En el Tratamiento de Datos Personales, **ARQUESOFT S.A.S.** garantizará al Titular su derecho de obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o Titularidad.
- vi. **Principio de Acceso y Circulación Restringida:** El Tratamiento de Datos Personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de éstos, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En consecuencia, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley.

Los Datos Personales, salvo la información pública, 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 conforme a la ley.
- vii. **Principio de Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por **ARQUESOFT S.A.S.**, se deberá manejar con 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.
- viii. **Principio de Confidencialidad:** Todo el personal que en **ARQUESOFT S.A.S.**, administre, maneje, actualice o tenga acceso a información de cualquier índole y que se encuentre en las Bases de Datos, está obligado a garantizar la reserva de la información, por lo que se compromete a conservar y mantener de manera

estrictamente confidencial y no revelar a terceros, toda la información que llegase a conocer en la ejecución y ejercicio de sus funciones; salvo cuando se trate de actividades autorizadas expresamente por la Ley de Protección de Datos. Esta obligación persiste y se mantendrá inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

VII. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Para el caso del Tratamiento de los Datos Sensibles, **ARQUESOFT S.A.S.** podrá hacer uso y Tratamiento de ellos cuando:

- a. El Titular haya dado su autorización explícita, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b. El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c. El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.
- d. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento de Datos Sensibles se requiere la autorización previa, expresa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior.

VIII. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con lo contemplado por la normatividad vigente aplicable en materia de protección de datos, los siguientes son los derechos de los Titulares de los Datos Personales:

- i. Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de Tratamiento.
- ii. Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a **ARQUESOFT S.A.S.** en su condición de Responsable del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, en los casos de datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- iii. Solicitar prueba de la autorización otorgada a **ARQUESOFT S.A.S.** para el Tratamiento de datos, a través de los medios validados, a excepción de los casos en que no es necesaria la autorización. (Ver casos en el título IX).
- iv. Ser informado por **ARQUESOFT S.A.S.**, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales
- v. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante **ARQUESOFT S.A.S.**
- vi. 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, a menos que exista un deber legal o contractual que haga imperativo conservar la información.
- vii. Abstenerse de responder las preguntas sobre Datos Sensibles. Tendrán carácter facultativo las respuestas que versen sobre Datos Sensibles o sobre datos de las niñas, los niños y adolescentes.

Estos derechos podrán ser ejercidos por:

- **El Titular**, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que ponga a su disposición **ARQUESOFT S.A.S.**
- **Los Causahabientes o sucesores del Titular**, quienes deberán acreditar tal calidad.
- **El Representante y/o Apoderado del Titular**, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- **Otro a favor o para el cual el Titular así lo hubiere estipulado.**

Derechos de los niños, niñas y adolescentes

En el Tratamiento de Datos Personales se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores.

Queda proscrito el Tratamiento de Datos Personales de los menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del Tratamiento indebido de sus Datos Personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus Datos Personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

IX. MECANISMOS PARA CONOCER LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

El Titular puede acceder a nuestra Política de Tratamiento de Datos, la cual se encuentra publicada en el sitio Web de la empresa: <https://arquesoft.com>

X. AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO DE LOS TITULARES

ARQUESOFT S.A.S. requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del Titular de los Datos Personales para el Tratamiento de estos, a excepción de los casos expresamente estipulados en la **Ley 1581 de 2012. Artículo 10**. La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

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

Otorgamiento de la Autorización por parte del Titular

La autorización a **ARQUESOFT S.A.S.** para el Tratamiento de los Datos Personales será otorgada por:

- a. El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que ponga a su disposición **ARQUESOFT S.A.S.**
- b. El representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- c. Otro a favor o para el cual el Titular haya designado.

Medios para otorgar la Autorización

ARQUESOFT S.A.S. obtendrá la autorización a través de diferentes medios: documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, sitios Web, o en cualquier otro formato que en todo caso permita la obtención de la Autorización mediante conductas inequívocas a través de las cuales se concluya que de no haberse otorgado la misma por parte del Titular o la persona legitimada para ello, los datos no se hubieran almacenado o capturado en la base de datos.

La Autorización será solicitada por **ARQUESOFT S.A.S.** de manera previa al Tratamiento de los Datos Personales.

Prueba de la Autorización

ARQUESOFT S.A.S. conservará la prueba de la Autorización otorgada por los Titulares de los Datos Personales para su Tratamiento, para lo cual utilizará los mecanismos disponibles a su alcance e igualmente, adoptará las acciones necesarias para mantener el registro del medio y fecha en la que se obtuvo. Por consiguiente, **ARQUESOFT S.A.S.** podrá crear archivos físicos o digitales y almacenarlos directamente o a través de terceros contratados para este propósito.

Revocatoria de la Autorización

Los Titulares de los Datos Personales pueden revocar en cualquier momento la Autorización otorgada a **ARQUESOFT S.A.S.** para el Tratamiento de sus Datos Personales o solicitar la supresión de estos, siempre y cuando no esté sujeto a cumplir con una disposición legal o contractual. **ARQUESOFT S.A.S.** establecerá mecanismos de fácil acceso y sin costo, que permitan al Titular revocar su autorización o solicitar la supresión de sus Datos Personales, al menos por el mismo medio a través del cual la otorgó.

Para lo anterior, deberá tenerse en cuenta que la revocatoria puede expresarse, por una parte, de manera total en relación con las finalidades autorizadas, y por lo tanto **ARQUESOFT S.A.S.** deberá cesar cualquier actividad de Tratamiento de los Datos; y por la otra, de manera parcial en relación con ciertos tipos de Tratamiento, en cuyo caso serán estos sobre los que cesarán las actividades de Tratamiento, como para fines publicitarios, entre otros. En este último caso, **ARQUESOFT S.A.S.** podrá continuar tratando los Datos Personales para aquellos fines en relación con los cuales el Titular no hubiera revocado su consentimiento.

XI. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA

En cumplimiento de las normas sobre protección de Datos Personales, **ARQUESOFT S.A.S.**, presenta el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos: Para la radicación y atención de su solicitud le solicitamos suministrar la siguiente información:

1. Nombre completo y apellidos.
2. Datos de contacto.
3. Medios para recibir respuesta a su solicitud.
4. Motivo o hecho que da lugar al reclamo, con una breve descripción del derecho que desea ejercer: (conocer, actualizar, rectificar, solicitar, prueba de la autorización otorgada, revocar, suprimir, acceder a la información).
5. Firma (si aplica) y número de identificación.

El término máximo previsto por la ley para resolver su reclamación es de quince (15) días hábiles, contando a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuera posible atender el reclamo dentro de dicho término, **ARQUESOFT S.A.S.**, a través de su Departamento Comercial 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. Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio –Delegatura para la Protección de Datos Personales-.

XII. DEBERES DE ARQUESOFT S.A.S. COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

En el Tratamiento y Protección de Datos Personales, **ARQUESOFT S.A.S.** tendrá los siguientes deberes, sin perjuicio de otros previstos en las disposiciones que regulen o lleguen a regular esta materia:

- i. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- ii. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas, copia de la respectiva Autorización otorgada por el Titular para el Tratamiento de Datos Personales.
- iii. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la Autorización otorgada.
- iv. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- v. Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- vi. Actualizar oportunamente la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del Titular. Adicionalmente, se deberán implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
- vii. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- viii. Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- ix. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
- x. Identificar cuándo, determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular.

- xi. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- xii. 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.
- xiii. Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.
- xiv. Usar únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012.
- xv. Velar por el uso adecuado de los Datos Personales de los niños, niñas y adolescentes, en aquellos casos en que se entra autorizado el Tratamiento de sus datos.
- xvi. Registrar en la base de datos las leyendas «reclamo en trámite» en la forma en que se regula en la ley.
- xvii. 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.
- xviii. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- xix. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas expresamente.
- xx. Usar los Datos Personales del Titular sólo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de Datos Personales.

XIII. AVISO DE PRIVACIDAD

El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, puesto a disposición del Titular para informarle sobre el Tratamiento de sus Datos Personales. Por medio de este documento se comunica al Titular la información relacionada con la existencia de las Políticas de Tratamiento de Datos de **ARQUESOFT S.A.S.** las cuales le serán aplicables, de igual manera, la forma de acceder a estas y las características del Tratamiento que se pretende dar a los Datos Personales.

El Aviso de Privacidad contiene la siguiente información:

- Nombre o Razón Social y datos de contacto del Responsable del Tratamiento, en este caso **ARQUESOFT S.A.S.**
- El tipo de Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad de este.
- Los derechos del Titular de la información.
- Los mecanismos dispuestos por el Responsable para que el Titular conozca la Política de Tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella.
- En caso de que la organización o el Responsable recolecte Datos Sensibles, debe explicarle al Titular de los datos el carácter sensible que posee este tipo de información y, además, debe darle la opción de elegir si responde o entrega estos datos.

XIV. GARANTÍAS DEL DERECHO DE ACCESO

Para garantizar el derecho de acceso del Titular de los datos, **ARQUESOFT S.A.S.** pondrá a disposición de éste, previa acreditación de su identidad, legitimidad, o personalidad de su representante, sin costo y de manera detallada, los respectivos Datos Personales a través de todo tipo de medio, incluyendo los medios electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite alguno y le deben permitir al Titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos en línea.

XV. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

El Departamento Comercial de **ARQUESOFT S.A.S.**, es la dependencia que tiene a cargo la atención, recepción, trámite y resolución de las solicitudes de los Titulares para hacer efectivos sus derechos, sin perjuicio de que el Titular dirija su petición, consulta o queja a otra dependencia.

XVI. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS PETICIONES DE RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS.

a. Consultas

Los Titulares o sus Causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en **ARQUESOFT S.A.S.**, quien suministrará toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de Datos Personales **ARQUESOFT S.A.S.** se compromete a:

- Habilitar los medios de comunicación que estén a su alcance y que considere pertinentes.
- Poner a disposición de los Titulares los servicios de atención al cliente que están operando.
- Independientemente del medio que sea utilizado por el Titular, las consultas 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 término, 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.

Las Consultas podrán formularse al correo: comercial@arquesoft.com

b. Reclamos

El Titular o sus Causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante **ARQUESOFT S.A.S.**, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo del Titular se formulará mediante solicitud dirigida a **ARQUESOFT S.A.S.** al correo electrónico: comercial@arquesoft.com, en la que se indiquen los datos de identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y adjuntando 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.
2. Una vez recibido el reclamo completo, se catalogará con la etiqueta «reclamo en trámite» y el motivo de éste, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá hasta que el reclamo sea resuelto.
3. 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.

c. Petición de actualización y/o rectificación

Por solicitud del Titular, **ARQUESOFT S.A.S.** rectificará y actualizará la información de este, que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual se tendrá en cuenta:

1. El Titular deberá realizar la solicitud por escrito, enviando un mensaje al correo electrónico: comercial@arquesoft.com o a través de un escrito o documento físico

dirigido al Departamento Comercial indicando la actualización y/o rectificación a realizar, adjuntando la documentación que sustente su petición.

2. **ARQUESOFT S.A.S.** podrá habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho al Titular y que considere pertinentes, los cuales serán informados en el Aviso de Privacidad y se pondrán a disposición de los interesados en la página Web.

d. **Petición de supresión de datos**

El Titular de los Datos Personales tiene el derecho de solicitar a **ARQUESOFT S.A.S.** la supresión o eliminación en cualquiera de los siguientes eventos:

1. Cuando considere que los Datos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
2. Cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para el propósito para el cual fueron obtenidos.
3. Cuando se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron obtenidos.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, bases de datos o Tratamientos realizados por **ARQUESOFT S.A.S.** Sin embargo, este derecho del Titular no es absoluto y en consecuencia **ARQUESOFT S.A.S.** podrá negar el ejercicio de este cuando:

- a. El Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

XVII. REGISTRO NACIONAL DE BASE DE DATOS

El Registro Nacional de Bases de Datos es el directorio público de las bases de datos sujetas a Tratamiento que operan en el país.

ARQUESOFT S.A.S., se reserva, en los eventos contemplados en la ley y en su Estatuto y Reglamento Interno, la facultad de mantener y catalogar determinada información que repose en sus bases o bancos de datos, como confidencial de acuerdo con las normas vigentes, sus estatutos y reglamentos, todo lo anterior y en consonancia con el derecho fundamental y constitucional.

ARQUESOFT S.A.S., procederá de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación que para tal fin expida el Gobierno Nacional, a realizar el registro de sus bases de datos, ante El Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) que será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio. El RNBD., es el directorio público de las bases de datos sujetas a Tratamiento que operan en el país; y que será de libre consulta para los ciudadanos, de acuerdo con la normatividad que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.

XVIII. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

En cumplimiento al **Principio de Seguridad** establecido en la normatividad vigente, **ARQUESOFT S.A.S.** se compromete a adoptar 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.

XIX. USO Y TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAÍSES

Teniendo en cuenta que en el **Artículo 26 del Título VIII. Transferencia de Datos a Terceros Países de la Ley 1581 de 2012**, se prohíbe la transferencia de Datos Personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos, **ARQUESOFT S.A.S.** tomará las medidas necesarias para que, en los casos expresos en la ley, sobre los cuales **no rige** esta prohibición y siempre y cuando se cumplan los requerimientos legales aplicables, pueda transferir y transmitir, incluso a nivel internacional, los Datos Personales.

Es deber de **ARQUESOFT S.A.S.** como Responsable del Tratamiento de Datos, dar a conocer la presente Política a los terceros con los que pueda establecer relaciones y que éstos se comprometan a observarla y acatarla, bajo el entendido que la información personal que reciban únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con **ARQUESOFT S.A.S.** y solamente mientras ésta dure y no podrá ser usada o destinada para propósitos o fines distintos.

Las transmisiones internacionales de Datos Personales que efectúe **ARQUESOFT S.A.S.** no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento cuando medie un Contrato de Transmisión de Datos Personales de conformidad con el Artículo **25 del Decreto 1377 de 2013.**

ARQUESOFT S.A.S., también podrá intercambiar información personal con autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus contadores, auditores, abogados y otros asesores y representantes, cuando sea necesario o apropiado.

XX. VIGENCIA

La presente política rige a partir del 30 de noviembre de 2021 y deja sin efectos los reglamentos o manuales especiales que se hubiesen podido aportar en **ARQUESOFT S.A.S.**