MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LA EMPRESA REALIDAD 5.0 S.A.S.

GENERALIDADES

El presente documento responde a la necesidad de dar cumplimiento a las disposiciones previstas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan lineamientos generales para la protección de datos personales, en desarrollo del derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recopilado de ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Así mismo, en el Artículo 17 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, establece los deberes que le asisten a los Responsables del Tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se destaca el de 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, en este mismo sentido, el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013 que establece la obligatoriedad por parte de los Responsables desarrollar sus políticas para el tratamiento de los datos personales y velar porque los Encargados de esta gestión den cabal cumplimiento a las mismas.

Por lo anterior, la empresa REALIDAD 5.0 S.A.S. en cumplimiento de la normatividad, adopta el presente documento, como una herramienta fundamental para la protección de los datos personales y la atención de consultas y reclamos originadas por el acceso, administración y utilización de esta información, garantizando el ejercicio de los derechos constitucionales consagrados en el artículo 15 y 20 de la Carta Magna.

El presente MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LA EMPRESA REALIDAD 5.0 S.A.S., identificada con NIT. 900.460.420-8, se regirá conforme al siguiente articulado.

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- LEGISLACIÓN APLICABLE. El presente manual ha sido elaborado con base en las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 en desarrollo de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política.

ARTICULO 2.- AMBITO DE APLICACIÓN. Este manual se aplica al tratamiento de los datos, imágenes, videos de carácter personal que recolecte, almacene, maneje y use la empresa REALIDAD 5.0, en desarrollo de su objeto social, proveniente de sus contratistas, empleados, accionistas, colaboradores, vinculados o aliados, visitantes, clientes, entre otros.

Todos los empleados deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones, el incumplimiento reiterado o grave de estas políticas constituye en causal justificada de terminación del contrato de trabajo. En caso, que no exista un vínculo laboral se deberá incluir una cláusula contractual para que quienes trabajen o colaboren

en nombre de REALIDAD 5.0 se obliguen a cumplir estas políticas, el incumplimiento reiterado o grave de estas políticas constituye en causal justificada de terminación del contrato, sin derecho a indemnizar al contratista.

Lo anterior no excluirá el deber de responder patrimonialmente, por parte del infractor, por los daños y perjuicios que su acción u omisión cause a los titulares de los datos y/o a REALIDAD 5.0.

ARTÍCULO 3.- BASES DE DATOS. Las políticas y procedimientos contenidos en el presente manual aplican a las bases de datos, videos, imagen digital que maneja la compañía, cuyo período de vigencia se prolongará por todo el tiempo en el que la empresa REALIDAD 5.0 desarrolle su objeto social.
1
ARTÍCULO 4.- OBJETO. El presente manual tiene como propósito garantizar el cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que señala los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, entre ellos el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial el procedimiento para la atención de consultas y reclamos de los datos recolectados, así como el manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que obtiene la empresa REALIDAD 5.0 derivado de su gestión.

De esta forma se identifica el Responsable del Tratamiento de los Datos Personales, así:

RESPONSABLE: REALIDAD 5.0 S.A.S.
IDENTIFICADA: NIT. 900.460.420-8
DOMICILIO: Avenida 19 # 114-65 Oficina 403, Bogotá D.C. - Colombia
TELEFONO: +57 (1) 6400322 de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.
CORREO ELECTRONICO: direccionjuridica@realidad5.com

ARTÍCULO 5.- DEFINICIONES. Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente manual y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 se tendrán las definiciones allí consignadas para el legislador y que a continuación se transcriben:

- Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- Aviso de privacidad: Documento físico, electrónico, verbal 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 las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- Consentimiento tácito: Consiste que mediante conductas inequívocas del titular de la información, las cuales permiten concluir a los responsables que se otorgó la autorización. Un ejemplo de esto pueden ser los casos de imágenes captadas por sistemas de videovigilancia, en los que se comunica previamente a las personas que van a ingresar a un establecimiento que sus imágenes van a ser tomadas, conservadas o usadas de cierta manera y, conociendo tal situación, los titulares ingresan al establecimiento.

- Consulta: Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley, para conocer la información que reposa sobre ella en bases de datos o archivos.
- Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- Dato público: Es el dato calificado como tal, según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, 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.
- Dato privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- Dato semiprivado: Son los datos que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo al titular, sino a cierto sector o a la sociedad en general. Los datos financieros y crediticios de la actividad comercial o de servicios, son algunos ejemplos.
- 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. (Artículo 5 de 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;
- Reclamo: Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales.
- 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;
- Transferencia: Se trata de la operación que realiza el responsable o el encargado del tratamiento de los datos personales, cuando envía la información a otro receptor, que, a su vez, se convierte en responsable del tratamiento de esos datos.
- Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.

ARTÍCULO 6.- PRINCIPIOS. La empresa REALIDAD 5.0 acoge, respeta y aplicará todos y cada uno de los principios establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2013, los cuales constituyen los parámetros generales para el acopio, uso y tratamiento de los datos personales, los cuales son:

a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;
b) Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;
c) Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse 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;
d) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;
e) Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
f) 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. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente 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 presente ley;
g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, 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;
h) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

CAPÍTULO II
AUTORIZACIÓN

ARTÍCULO 7.- AUTORIZACIÓN. La recolección almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de la empresa REALIDAD 5.0 requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. la empresa REALIDAD 5.0 en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

ARTÍCULO 8.- FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN. La autorización puede constar en un documento físico, electrónico o un acto en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. La autorización será emitida por la empresa REALIDAD 5.0 y será puesto a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2012.

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

- Quién recopila (responsable o encargado).
- Qué recopila (datos que se recaban).
- Para qué recoge los datos (las finalidades del tratamiento).
- Cómo ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados.
- Si se recopilan datos sensibles.

ARTÍCULO 9.- PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN. La empresa REALIDAD 5.0 adoptará las medidas necesarias para mantener registros de cuándo y cómo obtuvieron autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

ARTÍCULO 10.- AVISO DE PRIVACIDAD: El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico, medio verbal o en cualquier otro formato o tecnología, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa 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 las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

ARTÍCULO 11.- CONTENIDO MÍNIMO DEL AVISO DE PRIVACIDAD. El Aviso de Privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

- La identidad, domicilio y datos de contacto del Responsable del Tratamiento;
- El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo, y
- Los mecanismos generales 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 todos los casos, debe informar al titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.

ARTÍCULO 12.- AVISO DE PRIVACIDAD Y LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN. la empresa REALIDAD 5.0 conservará el modelo del aviso de privacidad que se transmitió a los Titulares mientras se lleve a cabo tratamiento de datos personales y perduren las obligaciones que de éste deriven. Para el almacenamiento del modelo la empresa REALIDAD 5.0 podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología.

CAPITULO III
DERECHOS Y DEBERES

ARTÍCULO 13.- DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN. De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la empresa REALIDAD 5.0, en su condición de responsable del tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a la empresa REALIDAD 5.0, en su condición de Responsable del Tratamiento.
- Ser informado por la empresa REALIDAD 5.0 previa solicitud, respecto del uso que le 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, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento.

- 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.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

El ejercicio de estos derechos, esta en cabeza del titular de los datos personales o sus autorizados, que se describen a continuación:

- Por el Titular, el cual deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el Responsable del Tratamiento.
- Por sus causahabientes, herederos o quien acredite tener derecho a acceder a la información, enviando soporte documental correspondiente.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento, conforme a las formalidades previstas.
- Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos legalmente.

ARTÍCULO 14.- DEBERES DE LA EMPRESA REALIDAD 5.0 EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES. La empresa REALIDAD 5.0 tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, la empresa REALIDAD 5.0 se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con en el tratamiento de datos personales:

- Garantizar e informar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar al Titular sobre los derechos y forma de hacerlos efectivos del tratamiento de los datos, su finalidad y uso.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- Realizar oportunamente, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos;
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012;
- 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 o detalles del dato personal o la leyenda "información en discusión por titular" cuando se presenten reclamos por el Titular sin finalizar el tramite respectivo;
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- 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 que pueden tener acceso a ella;
- 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.

CAPÍTULO IV
PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN

ARTÍCULO 15.- DERECHO DE ACCESO: El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, la empresa REALIDAD 5.0 debe garantizar al titular su derecho de acceso en tres vías:

- La primera implica que el titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.
- La segunda, que el titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.
- La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de la empresa REALIDAD 5.0 de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

Parágrafo. la empresa REALIDAD 5.0 garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular o personalidad de su representante, se ponga a disposición de éste, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite de plazo y deberá permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos.

ARTÍCULO 16.- CONSULTAS. De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, la empresa REALIDAD 5.0 garantizará el derecho de consulta, suministrando a estos, (titulares), toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales la empresa REALIDAD 5.0 garantiza:

- Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad.
- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación. En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho 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.

ARTÍCULO 17.- RECLAMOS. De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, se requerirá al interesado dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos un (1) mes desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. Si por alguna circunstancia la empresa REALIDAD 5.0 recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra él, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de diez (10) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene la empresa REALIDAD 5.0 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. 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 atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

ARTÍCULO 18.- IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS. En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar a la empresa REALIDAD 5.0 la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad. Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por:

- El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- Su representante, previa acreditación de la representación.
- Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada. La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por la empresa REALIDAD 5.0 señalados en el aviso de privacidad y contener, como mínimo, la siguiente información:
- El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta
- Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
- En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

Parágrafo 1. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS. la empresa REALIDAD 5.0 tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición. la empresa REALIDAD 5.0 tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.

la empresa REALIDAD 5.0 podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

la empresa REALIDAD 5.0 utilizará los servicios de atención o servicio al cliente que tiene en operación, siempre y cuando los plazos de respuesta no sean mayores a los señalados por el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012. Cada vez que la empresa REALIDAD 5.0 ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de su página web.

Parágrafo 2.- SUPRESIÓN DE DATOS. El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a la empresa REALIDAD 5.0 la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.
- Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados. 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 la empresa REALIDAD 5.0. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:
- La solicitud de supresión de la información no procederá, cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- 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.
- 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.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, la empresa REALIDAD 5.0 debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

ARTÍCULO 19.- REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN. Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal. Para ello, la empresa REALIDAD 5.0 deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que la empresa REALIDAD 5.0 deba dejar de tratar por completo los

datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo. Por lo anterior, será necesario que el titular al momento elevar la solicitud de revocatorio consentimiento a la empresa REALIDAD 5.0, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme. Habrá casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado.

Los mecanismos o procedimientos que la empresa REALIDAD 5.0 establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el artículo 15 de la Ley 1581/2012.

CAPITULO V
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 20.- MEDIDAS DE SEGURIDAD. En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, la empresa REALIDAD 5.0 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.

ARTÍCULO 21.- IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD. la empresa REALIDAD 5.0 mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

CAPÍTULO VI
DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 22.- MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON LA EMPRESA REALIDAD 5.0. La empresa REALIDAD 5.0 establece el correo direccionjuridica@realidad5.com para recibir las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012. A nivel interno se han establecido procedimientos para la oportuna y eficaz atención de las consultas y reclamos teniendo en cuenta los responsables de las diferentes bases de datos y nuestra estructura administrativa interna.

ARTÍCULO 23.- VIGENCIA. El presente manual regirá durante el tiempo necesario y razonable para cumplir las finalidades del tratamiento conforme a la regulación legal existente.

De conformidad se firma el presente manual, siendo el día 30 del mes de Septiembre de 2025, en la ciudad de Bogotá D.C. - Colombia.

(Original firmado)
ELKIN YESID VILLAMIZAR CABALLERO
Representante Legal
REALIDAD 5.0 S.A.S.