

FORMATO					
	NOMBRE	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES MAPLE PS			
	Versión	1	Fecha	Julio 26 de 2022	Numeración

MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES MAPLE IPS

Responsable de tratamientos: Maple Group S.A.S

NIT: 901443485-8

Canales de atención al titular:

Dirección: Carrera 7^a # 10 – 51, Neiva Huila

Correo electrónico: antencionalusuario@mapleips.com

RESPONSABLE DE ACTUALIZACIÓN	Oficial de protección de datos
ÓRGANO APROBADOR	Representante Legal
FECHA DE APROBACIÓN	20/07/22

FORMATO						
	NOMBRE	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES MAPLE PS				
	Versión	1	Fecha	Julio 26 de 2022	Numeración	Página 2 de 24

1.	PRINCIPIOS GENERALES	3
2.	MARCO LEGAL	3
3.	DEFINICIONES	4
4.	PRINCIPIOS ESPECIFICOS	5
5.	DATOS SENSIBLES	6
6.	DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN	7
7.	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	8
8.	AUTORIZACIÓN DEL TITULAR	8
9.	DERECHOS DE LOS NIÑ@S Y ADOLESCENTES	9
10.	DEBERES DE MAPLE IPS COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES.	9
11.	DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS	10
12.	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS	11
13.	POLÍTICAS GENERALES PARA TRATAMIENTO DE BASES DE DATOS	12
14.	POLÍTICAS ESPECÍFICAS PARA TRATAMIENTO DE BASES DE DATOS	15
15.	AUTORIZACIONES Y CONSENTIMIENTO	15
16.	GARANTÍAS DEL DERECHO DE ACCESO	19
17.	AVISO DE PRIVACIDAD	20
18.	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD	20
19.	UTILIZACIÓN Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN PERSONAL POR PARTE DE MAPLE IPS	22
20.	FUNCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES AL INTERIOS DE MAPLE IPS.	24
21.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	24
22.	VIGENCIA	24

FORMATO						
	NOMBRE	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES MAPLE PS				
	Versión	1	Fecha	Julio 26 de 2022	Numeración	Página 3 de 24

1. PRINCIPIOS GENERALES Y POSTULADOS

Este documento responde a la necesidad de dar cumplimiento a las disposiciones previstas en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que 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, así como el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013 que establece la obligatoriedad por parte de los responsables del Tratamiento de desarrollar sus políticas para el tratamiento de los datos personales y velar porque los Encargados del Tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas.

El derecho fundamental al Habeas data tiene por objeto precisamente garantizar a los Titulares de los datos el poder de decisión y control que tienen sobre la información que les concierne concretamente sobre el uso y destino que se les dan a sus datos personales. En este sentido, el derecho a la protección de datos personales dota al Titular de potestades para mantener el control sobre su información personal.

La Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, desarrollan una serie de garantías e instrumentos diseñados para garantizar la vigencia del referido derecho fundamental. De igual manera, la normatividad y la jurisprudencia relacionada con el derecho de habeas data se ha dado a la tarea de señalar la especialidad que tiene el tratamiento de datos personales de menores de edad, en aras de proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

En este contexto, el objeto de este documento consiste en cubrir dichas garantías e instrumentos teniendo en cuenta nuestra condición de responsable del tratamiento de acuerdo con la ley 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013 y demás normas relacionadas. Por tanto, **MAPLE GROUP S.A.S.** garantiza la protección de derechos como el Habeas Data, la privacidad, la intimidad, el buen nombre y la imagen, con tal propósito, todas las actuaciones se regirán por principios de buena fe, finalidad, veracidad o calidad, acceso y circulación restringida, seguridad, confidencialidad, legalidad, autodeterminación informática, libertad y transparencia.

Quien, en ejercicio de cualquier actividad o servicio, pueda suministrar cualquier tipo de información o dato personal a MAPLE GROUP S.A.S. y en la cual éste actúe como Encargado del tratamiento o responsable del tratamiento podrá conocerla, actualizarla y rectificarla.

2. MARCO LEGAL

Constitución Política (Art. 15).

Ley 1266 de 2008.

Ley 1581 de 2012.

Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

Decreto 1074 de 2015.

Circular 02 de noviembre de 2015.

FORMATO						
	NOMBRE	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES MAPLE PS				
	Versión	1	Fecha	Julio 26 de 2022	Numeración	Página 4 de 24

Circular Externa 005 de 2017

3. DEFINICIONES

De conformidad con la legislación vigente sobre la materia, se establecen las siguientes definiciones, las cuales serán aplicadas e implementadas acogiendo los criterios de interpretación que garanticen una aplicación sistemática e integral, y en consonancia con los avances tecnológicos, la neutralidad tecnológica; y los demás principios y postulados que rigen los derechos fundamentales que circundan, orbitan y rodean el derecho de habeas data y protección de datos personales:

AUTORIZACIÓN: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

AVISO DE PRIVACIDAD: Comunicación verbal o escrita generada por el responsable del tratamiento, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de políticas de tratamiento de la información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

BASE DE DATOS: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

CAUSAHABIENTE: persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero).

DATO PERSONAL: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

DATO PÚBLICO: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o servidor público. Por su naturaleza, pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva.

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.

HABEAS DATA: derecho de cualquier persona a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en el banco de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS: es la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios o las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan.

OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Es la persona designada por la entidad para coordinar, conocer y verificar que la implementación del programa de gestión de datos personales se ejecute de acuerdo con la legislación vigente.

FORMATO						
	NOMBRE	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES MAPLE PS				
	Versión	1	Fecha	Julio 26 de 2022	Numeración	Página 5 de 24

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: cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía información o datos personales a un receptor que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

TRANSMISIÓN: tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

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

4. PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

EL **MAPLE GROUP S.A.S.** aplicará los siguientes principios específicos que se establecen a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio, de datos personales:

a) Principio de Legalidad: En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales, se dará aplicación a las disposiciones vigentes y aplicables que rigen el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales conexos.

b) Principio de libertad: El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.

c) Principio de finalidad: El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean acopiados y recogidos por **MAPLE GROUP S.A.S.**, estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima, la cual debe serle informada al respectivo titular de los datos personales.

En la recolección de los datos personales por parte de **MAPLE GROUP S.A.S.** se deberá tener en cuenta la finalidad del Tratamiento y/o de la base de datos; por tanto, deben ser datos adecuados, pertinentes y no excesivos ni desproporcionados en relación con la finalidad. Se prohíbe la recolección de datos personales desproporcionados en relación con la finalidad para la cual se obtienen.

FORMATO						
	NOMBRE	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES MAPLE PS				
	Versión	1	Fecha	Julio 26 de 2022	Numeración	Página 6 de 24

d) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a uso, captura, recolección y 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.

e) Principio de transparencia: En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de **MAPLE GROUP SAS** 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.

f) Principio de acceso y circulación restringida: Los datos personales serán usados por **MAPLE GROUP SAS** solo en el ámbito de la finalidad y autorización concedida por el titular del Dato Personal, por tanto, solo serán cedidos a terceros que requieran estos datos para la prestación de algún servicio a **MAPLE GROUP S.A.S.** que sea necesario y que tenga la misma finalidad que le esté dando la entidad a dichos 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. Para estos propósitos la obligación del **MAPLE GROUP S.A.S** será de medio.

g) Principio de seguridad: Los datos personales e información usada, capturada, recolectada y sujeta a tratamiento por el **MAPLE GROUP S.A.S.** , será objeto de protección en la medida en que los recursos técnicos y estándares mínimos así lo permitan, a través de la adopción de medidas tecnológicas de protección, protocolos, y todo tipo de medidas administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros y repositorios electrónicos evitando su alteración, modificación, pérdida, consulta, y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado.

h) Principio de confidencialidad: Todas y cada una de las personas que administran, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en las Bases de Datos del **MAPLE GROUP S.A.S.** se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelarla a terceros, todas las informaciones personales, comerciales, contables, técnicas o de cualquier otro tipo suministradas en la ejecución y ejercicio de sus funciones. Todas las personas que trabajen actualmente o sean vinculadas a futuro para tal efecto, en la administración y manejo de bases de datos, deberán suscribir un documento adicional u otrosí a su contrato laboral o de prestación de servicios para efectos de asegurar tal compromiso. Esta obligación persiste y se mantiene inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprenden el tratamiento

5. 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,

FORMATO						
	NOMBRE	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES MAPLE PS				
	Versión	1	Fecha	Julio 26 de 2022	Numeración	Página 7 de 24

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, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.

Tratamiento De Datos Sensibles

Se podrá hacer uso y tratamiento de los datos catalogados como sensibles cuando:

- a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, 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 refiere 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.

6. DERECHOS DEL TITULAR 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:

- a. Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **MAPLE GROUP S.A.S.** en su condición de responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada al **MAPLE GROUP S.A.S.** para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.
- c. Ser informado por **MAPLE GROUP S.A.S.**, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.

FORMATO						
	NOMBRE	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES MAPLE PS				
	Versión	1	Fecha	Julio 26 de 2022	Numeración	Página 8 de 24

d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la Entidad que hiciere sus veces, 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 **MAPLE GROUP S.A.S.**

e. 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.

f. 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 la presente política que motiven nuevas consultas.

Estos derechos podrán ser ejercidos por:

- El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición del **MAPLE GROUP S.A.S.**
- Los causahabientes 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 hubiere estipulado.

7. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En desarrollo de los principios de finalidad y libertad el MAPLE GROUP S.A.S, se limitará a solicitar aquellos datos personales que son estrictamente pertinentes y adecuados para la finalidad con que son recolectados para el cumplimiento del objeto social. Igualmente, no hará uso de medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar tratamiento de datos personales.

8. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento 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. Casos en que no se requiere la Autorización 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.

FORMATO						
	NOMBRE	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES MAPLE PS				
	Versión	1	Fecha	Julio 26 de 2022	Numeración	Página 9 de 24

Sin embargo, quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la ley 1581 de 2012.

9. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores. Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, y en este caso el tratamiento deberá cumplir con los siguientes parámetros:

- a. Responder y respetar el interés superior de los menores.
- b. Asegurar el respeto de los derechos fundamentales de los menores.

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 menores 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.

10. DEBERES DE MAPLE GROUP S.A.S. COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

MAPLE GROUP S.A.S. 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, respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

En este sentido, cumplirá con los siguientes deberes:

- a) Garantizar 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 para el tratamiento de datos personales;
- c) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su alteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e) Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las

FORMATO						
	NOMBRE	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES MAPLE PS				
	Versión	1	Fecha	Julio 26 de 2022	Numeración	Página 10 de 24

novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;

- g)** Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento;
- h)** Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012;
- i)** Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j)** Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
- k)** Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley 1581 de 2012 y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- l)** 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;
- m)** Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- n)** 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.
- o)** Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.
- p)** Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- q)** 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.
- r)** Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.
- s)** 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.
- t)** Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- u)** Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- v)** 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.

11. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS

- a)** Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b)** Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

FORMATO						
	NOMBRE	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES MAPLE PS				
	Versión	1	Fecha	Julio 26 de 2022	Numeración	Página 11 de 24

- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley.
- d) Actualizar la información reportada por el Responsable de Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley.
- f) 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.
- g) Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la ley.
- h) 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.
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- k) 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.
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

12. POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

MAPLE GROUP S.A.S, como responsable de tratamiento de la información velará porque el encargado de cabal cumplimiento a las mismas. Las políticas de tratamiento de la información deberán constar en medio físico o electrónico, en un lenguaje claro y sencillo y ser puestas en conocimiento de los titulares. Dichas políticas deben incluir por lo menos la siguiente información:

- a) Nombre, razón social, domicilio, dirección, correo electrónico y teléfono del **MAPLE GROUP S.A.S.**
- b) Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidad de este cuando esta no se haya informado mediante aviso de privacidad.
- c) Derechos que le asisten como titular.
- d) Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas, y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, y suprimir el dato y revocar la autorización.

FORMATO						
	NOMBRE	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES MAPLE PS				
	Versión	1	Fecha	Julio 26 de 2022	Numeración	Página 12 de 24

- e) Procedimiento para que los titulares de la información puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar, y suprimir el dato y revocar la autorización.
- f) Fecha de entrada en vigencia de la política de tratamiento de la información y periodo de vigencia de la base de datos.

Para tal efecto, el **MAPLE GROUP S.A.S.** se compromete a cumplir con la normatividad vigente, buscando mecanismos efectivos para la protección de los derechos de los titulares de los datos personales a los cuales les dé Tratamiento y desarrollará medidas de seguridad adecuadas para evitar la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso fraudulento sobre la información.

13. POLÍTICAS GENERALES PARA TRATAMIENTO DE BASES DE DATOS

- a) El Dato Personal sometido a Tratamiento deberá ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. **MAPLE IPS** mantendrá la información bajo estas características siempre y cuando el titular informe oportunamente sus novedades.
- b) Los Datos Personales solo serán Tratados por aquellos colaboradores de **MAPLE IPS** que cuenten con el permiso para ello, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades o por los Encargados.
- c) **MAPLE IPS** autorizará expresamente al Administrador de las bases de datos para realizar el tratamiento solicitado por el Titular de la información.
- d) **MAPLE IPS** no hará disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios masivos de comunicación, a menos que se trate de información pública o que se establezcan medidas técnicas que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas autorizadas por ley o por el titular.
- e) Todo Dato Personal que no sea Dato Público se tratará por **MAPLE IPS** como confidencial, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el Titular del Dato Personal y **MAPLE IPS** haya finalizado. A la terminación de dicho vínculo, tales Datos Personales deben continuar siendo Tratados de acuerdo con la normatividad vigente.
- f) Cada área de **MAPLE IPS** debe evaluar la pertinencia de anonimizar los documentos de carácter público que contengan datos personales, para su publicación.
- g) El Titular, directamente o a través de las personas debidamente autorizadas, podrá consultar sus Datos Personales en todo momento y especialmente cada vez que existan modificaciones en las Políticas de Tratamiento de la información, además, podrá solicitar su historia clínica bajo los canales dispuestos para ello por **MAPLE IPS**.
- h) **MAPLE IPS** suministrará, actualizará, ratificará o suprimirá los Datos Personales a solicitud del Titular para corregir información parcial, inexacta, incompleta, fraccionada que induzca al error o aquella que haya sido tratada previa a la vigencia de la ley y que no tenga autorización o sea prohibida.
- i) Cuando le sea solicitada información, ya sea mediante una petición, consulta o reclamo por parte del Titular, sobre la manera como son utilizados sus Datos Personales, **MAPLE IPS** deberá entregar dicha información.
- j) A solicitud del Titular y cuando no tenga ningún deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos de **MAPLE IPS**, los Datos Personales deberán ser eliminados. En caso de proceder una revocatoria.

FORMATO						
	NOMBRE	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES MAPLE PS				
	Versión	1	Fecha	Julio 26 de 2022	Numeración	Página 13 de 24

de tipo parcial de la autorización para el Tratamiento de Datos Personales para algunas de las finalidades **MAPLE IPS** podrá seguir utilizando los datos para las demás finalidades respecto de las cuales no proceda dicha revocatoria.

k) Las políticas establecidas por **MAPLE IPS** respecto al tratamiento de Datos Personales podrán ser modificadas en cualquier momento. Toda modificación se realizará con apego a la normatividad legal vigente, y las mismas entrarán en vigencia y tendrán efectos desde su publicación a través de los mecanismos dispuestos por **MAPLE IPS** para que los titulares conozcan la política de tratamiento de la información y los cambios que se produzcan en ella, principalmente se utilizará como canal de divulgación la página web.

l) Los Datos Personales solo podrán ser tratados durante el tiempo y en la medida que la finalidad de su tratamiento lo justifique.

m) **IMAPLE IPS** será más rigurosa en la aplicación de las políticas de tratamiento de la información cuando se trate del uso de datos personales de los niños, niñas y adolescentes asegurando la protección de sus derechos fundamentales.

n) **MAPLE IPS** podrá intercambiar información de Datos Personales con autoridades gubernamentales o publicas tales como autoridades administrativas, de vigilancia y control, de impuestos, organismos de investigación y autoridades judiciales, cuando la soliciten en ejercicio de sus funciones.

o) Los Datos Personales sujetos a tratamiento deberán ser manejados proveyendo para ello todas las medidas tanto humanas como técnicas para su protección, brindando la seguridad de que ésta no pueda ser copiada, adulterada, eliminada, consultada o de alguna manera utilizada sin autorización o para uso fraudulento.

p) Cuando finalice algunas de las labores de tratamiento de Datos Personales por los Servidores, contratistas o Encargados del tratamiento, y aun después de finalizado su vínculo o relación contractual con **MAPLE IPS**, éstos están obligados a mantener la reserva de la información de acuerdo con la normatividad vigente en la materia.

q) **MAPLE IPS** divulgará en sus servidores, contratistas y terceros encargados del tratamiento las obligaciones que tienen en relación con el tratamiento de Datos Personales mediante campañas y actividades de orden pedagógico.

r) **MAPLE IPS** no realizará transferencia de información relacionada con Datos Personales a países que no cuenten con los niveles adecuados de protección de datos, de acuerdo con los estándares que estén fijados en la misma Superintendencia.

s) El Titular de los datos personales puede ejercer, principalmente, sus derechos mediante la presentación de consultas y reclamos ante **MAPLE IPS**, en su sede cuyo domicilio es la **Carrera 7ª # 10 – 51**, o por el correo electrónico: **atencionalusuario@mapleips.com**

t) Cuando exista un Encargado del Tratamiento de Información de Datos Personales, **MAPLE IPS** deberá garantizar que la información que le suministra sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Adicionalmente le comunicará de manera oportuna todas las novedades a que haya lugar para que la información siempre se mantenga actualizada.

u) En el caso de existir un Encargado del Tratamiento de información de Datos Personales, **MAPLE IPS** suministrará según el caso, información de Datos Personales únicamente cuyo Tratamiento realice en virtud de sus funciones legales y cuando excepcionalmente éstas no apliquen, con la autorización del Titular.

FORMATO						
	NOMBRE	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES MAPLE PS				
	Versión	1	Fecha	Julio 26 de 2022	Numeración	Página 14 de 24

v) **MAPLE IPS** Informará al Encargado del Tratamiento de información de Datos Personales, de existir uno, 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.

x) Cuando exista un Encargado del Tratamiento de información de Datos Personales, se exigirá que, en todo momento, se respeten las condiciones de seguridad y confidencialidad de la información del Titular establecidas por **MAPLE IPS**.

14. POLÍTICAS ESPECÍFICAS PARA TRATAMIENTO DE BASES DE DATOS

Base de Datos de Usuarios:

a) **MAPLE IPS** realiza el tratamiento de Datos Personales de Usuarios en desarrollo de su objeto Social para la prestación de servicios de Salud, programas de prevención, programas de comunicación, divulgación, investigaciones médicas, capacitación y pruebas testimoniales, además, requiere la autorización previa, expresa e informada del Titular. Podrá obtener la autorización por medio de un documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, sitio web, o también de manera verbal o telefónica o en cualquier otro formato que permita su posterior consulta a fin de constatar de forma inequívoca que sin el consentimiento del titular los datos nunca hubieran sido capturados y almacenados en medios electrónicos o físicos. Así mismo, se podrá obtener por medio de conductas claras e inequívocas del Titular que permitan concluir de una manera razonable que este otorgó su consentimiento para el manejo de sus Datos Personales.

b) **MAPLE IPS** solicitará la autorización a los Titulares de los datos personales y mantendrá las pruebas de ésta, cuando en virtud de las funciones de prestación de servicios de Salud, programas de prevención, programas de comunicación, divulgación, capacitación y pruebas testimoniales, realice invitaciones a charlas, conferencias o videos que impliquen el Tratamiento de Datos Personales con una finalidad diferente para la cual fueron recolectados inicialmente.

c) En consecuencia, toda labor de tratamiento de Datos Personales realizada en **MAPLE IPS** deberá corresponder al ejercicio de su objeto social o a las finalidades mencionadas en la autorización otorgada por el Titular, cuando la situación así lo amerite. De manera particular, las principales finalidades para el tratamiento de Datos Personales que corresponde a **MAPLE IPS** desarrollar en ejercicio de su objeto social se relacionan a continuación:

- * Consulta Externa Especializada,
- * Juntas Médicas,
- * Medicinas Complementarias,
- * Intervencionismo Analgésico,
- * Centro de Cirugía,
- * Atención Prioritaria,
- * Unidad Especializada en Ortopedia,

FORMATO						
	NOMBRE	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES MAPLE PS				
	Versión	1	Fecha	Julio 26 de 2022	Numeración	Página 15 de 24

- * Hospitalización, y
- * Programas de cuidados Paliativos.

Base de Datos de Empleados:

a) Tratamiento relacionado con la gestión del recurso humano: se tendrá como finalidad para el Manejo de personal en la selección, contratación, afiliaciones, pago de nómina y seguridad social, Sistema de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo, Seguimiento a Accidentes laborales, Control de Horarios, procesos administrativos sancionatorios, se le dará tratamiento de las bases de datos antes, durante y después de la relación laboral:

b) Antes de la relación contractual: Se informará de manera anticipada a las personas interesadas en participar en un proceso de selección, las reglas aplicables al tratamiento de los datos personales que suministre el interesado, así como respecto de aquellos que se obtengan durante el proceso de selección. Las hojas de vida de los candidatos a un cargo dentro de la entidad serán destruidas inmediatamente se termine el proceso, sin embargo, la entidad responsable guardara datos digitales relacionados con el proceso hasta por un plazo máximo de cinco (5) años.

c) Si se contratan terceros para que apoyen los procesos de selección, en los respectivos contratos se establecerá que los datos personales recolectados deberán ser tratados dando cumplimiento al presente Manual de Políticas de Tratamiento de Datos. La finalidad de la entrega de los datos suministrados por los interesados en las vacantes de **MAPLE IPS** y la información personal obtenida del proceso de selección, se limita a la información relacionada con su participación en el mismo; por tanto, su uso para fines diferentes está prohibido.

d) Tratamiento de datos durante la relación contractual: **MAPLE IPS** almacenará los datos personales obtenidos durante el proceso de selección de los empleados en carpetas físicas y digitales ubicadas en el archivo del área de Seguridad y Salud en el Trabajo. El acceso a la información digital lo tendrá la coordinadora de personal para administrar la relación contractual entre **MAPLE IPS** y los empleados, garantizando medidas de seguridad de acceso no autorizado.

e) El uso de la información de los empleados para fines diferentes a los establecidos en el contrato de trabajo y en la política, está prohibido. Para ello, se anexará un Acuerdo de confidencialidad de la información. El uso diferente de los datos e información personal de los empleados solo procederá por orden de autoridad competente, siempre que en ella radique tal facultad.

f) Para efectos del Tratamiento de datos personales sensibles que se recolecten durante la relación laboral, se requerirá la Autorización expresa del Titular para lo cual se le deberá informar cuáles son los Datos Sensibles que serán objeto de tratamiento y la finalidad del mismo.

g) Tratamiento de datos después de terminada la relación contractual: Terminada la relación laboral, cualquiera que fuere la causa, **MAPLE IPS** almacenará los datos personales obtenidos del proceso de selección y documentación generada en el desarrollo de la relación laboral con empleados, en el archivo de Seguridad y Salud en el Trabajo, sometiendo tal información a altos niveles de seguridad, en virtud de la potencialidad de que la información laboral pueda contener Datos Sensibles.

h) **MAPLE IPS** dará trámite a las solicitudes de cancelación de tratamiento de Datos personales, no obstante, cuando los mismos se requieran de acuerdo a una reglamentación o normal legal, deberán permanecer mientras la norma lo exija.

FORMATO						
	NOMBRE	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES MAPLE PS				
	Versión	1	Fecha	Julio 26 de 2022	Numeración	Página 16 de 24

Base de Datos de Proveedores:

a) MAPLE IPS solo utilizará los datos de proveedores que sean necesarios y pertinentes para las finalidades de: selección del proveedor, ingreso de su información al sistema contable y ejecución del contrato a que haya lugar; para la adquisición de servicios y/o compra de implementos, útiles y papelería, insumos para los servicios de salud, para requerimiento de nuevos productos; para la gestión contable, fiscal y administrativa y las demás actividades establecidas específicamente en las autorizaciones que sean otorgadas por los propios proveedores, en el momento en que se requieran de conformidad con la normatividad vigente o de conformidad con la Ley 1581 del 2012. Estos datos estarán salvaguardados en el área de Contabilidad.

b) Cuando se le exija a **MAPLE IPS** por naturaleza jurídica la divulgación de datos de los proveedores como consecuencia de un proceso de contratación, ésta se efectuará con las previsiones que den cumplimiento a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y que prevengan a terceros sobre la finalidad de la información que se divulga.

c) Cuando **MAPLE IPS** entregue datos personales de cualquier Titular a sus proveedores y terceros, éstos deberán proteger los datos personales suministrados, conforme lo dispuesto en las normas vigentes. Para tal efecto se incluirá en el contrato un Acuerdo de confidencialidad que legitima la entrega de los datos personales. **MAPLE IPS** verificará que los datos solicitados sean necesarios, pertinentes y no excesivos respecto de la finalidad que fundamente la solicitud de acceso a los mismos.

Base de Datos de Especialistas:

a) Tratamiento de datos de los Especialistas: **MAPLE IPS** tendrá información de titulares relacionada con la prestación de servicios de salud por parte de especialistas en la materia, para ello deberá contar con información física y digital con la finalidad de conservar la documentación soporte de la idoneidad del profesional, tanto para efecto del control interno de la entidad como para procesos de auditoría y verificación por parte de la Superintendencia Nacional de Salud o por la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social, deberá garantizar en todo caso, la autorización del profesional para el tratamiento de datos personales. El especialista podrá ser encargado de bases de datos de titulares relacionados con la prestación de servicios de la salud, sobre la cual la entidad sea responsable. Dicha información estará bajo la responsabilidad del área de Contratación.

Tratamiento de datos personales de Clientes:

MAPLE IPS utilizará estos datos para, mediante contratos o convenios, desarrollar su objeto social el cual es la prestación de servicios de la salud humana. Tendrá además las siguientes finalidades:

a) La información relacionada con las bases de datos de los clientes será archivada por la Gerencia. La entidad garantizará mediante contrato expreso, la confidencialidad de la información y tratamiento adecuado de los datos personales.

b) Garantizará el Cumplimiento de la normatividad vigente, de obligaciones tributarias, contractuales y de las órdenes expedidas por las autoridades competentes, sean judiciales, administrativas o de particulares en ejercicio de funciones públicas.

c) Envío de información comercial.

FORMATO						
	NOMBRE	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES MAPLE PS				
	Versión	1	Fecha	Julio 26 de 2022	Numeración	Página 17 de 24

- d) Registro en la contabilidad, cumplimiento y control de obligaciones.
- e) Generación de certificaciones sobre el titular de la información y la relación contractual sostenida.
- f) Informar sobre cumplimiento y cambios en los servicios adquiridos y/o por adquirir.
- g) Ejercer las actividades propias de su objeto principal y conexo.

Tratamiento de datos personales de video vigilancia:

a) **MAPLE IPS** tendrá información relacionada con la imagen de los titulares que accedan a los servicios de la entidad, única y exclusivamente para garantizar una vigilancia y monitoreo de las actividades que allí se realizan bajo un principio de protección y seguridad en las instalaciones, las imágenes recolectadas no podrán ser utilizadas para ninguna otra finalidad y serán administradas por quien designe la Gerencia. Para poder acceder a dichas imágenes por parte de terceros no autorizados, se deberá contar con una orden judicial, de lo contrario MAPLE IPS se reservará el derecho de acceso al titular cuando también existan imágenes de otros titulares. Mediante avisos en cada una de las instalaciones donde exista cámaras de video vigilancia, IMAPLE IPS garantizará la plena información a los titulares y la autorización de tratamiento será expresa e inequívoca. Dicha información será responsabilidad del área de sistemas de la organización.

Tratamiento de datos de Accionistas

A las personas naturales que adquieran la calidad de accionistas les serán tratados sus datos personales con las siguientes finalidades:

- a) Cumplimiento de la normatividad vigente y de órdenes expedidas por las autoridades competentes, sean judiciales, administrativas o particulares en ejercicio de funciones públicas.
- b) Registro en la contabilidad, control y cumplimiento de obligaciones.
- c) Gestiones legales, administrativas o judiciales.
- d) Ejecución y cumplimiento de los estatutos, reglamentos, protocolos y demás actos jurídicos.
- e) Generación de certificaciones, lo cual puede implicar el envío de información personal a terceros encargados, tales como órganos de control societario.
- f) Envío de información y de convocatorias o comunicaciones relacionadas con MAPLE IPS.

15. AUTORIZACIONES Y CONSENTIMIENTO

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte **MAPLE GROUP S.A.S.**, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de estos.

Medio y manifestaciones para otorgar la Autorización

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, Sitios Web, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que, de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos. La autorización será generada por **MAPLE GROUP S.A.S.**, y será puesto a disposición del titular con antelación y de manera previa al tratamiento de sus datos personales (ver anexo N° 1 Autorización para el tratamiento de datos personales).

FORMATO						
	NOMBRE	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES MAPLE PS				
	Versión	1	Fecha	Julio 26 de 2022	Numeración	Página 18 de 24

Prueba de la Autorización

MAPLE GROUP S.A.S., utilizará los mecanismos con que cuenta actualmente e implementará y adoptará las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de estos. Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

16. GARANTÍAS DEL DERECHO DE ACCESO

MAPLE GROUP SAS, garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de éste, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y 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.

Consultas

Los titulares, o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, **MAPLE GROUP S.A.S.**, garantizará el derecho de consulta, suministrando a los titulares, 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 **MAPLE GROUP S.A.S.**, garantiza:

- * Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- * Establecer formularios y otros métodos simplificados, que deben ser informados en el aviso de privacidad.
- * Utilizar la oficina para atender a los titulares de la información.

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.

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 **MALPE GROUP S.A.S.**, el cuál será tramitado de la siguiente manera:

FORMATO						
	NOMBRE	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES MAPLE PS				
	Versión	1	Fecha	Julio 26 de 2022	Numeración	Página 19 de 24

1. El reclamo lo podrá presentar el Titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y en el artículo 9 del Decreto 1377 y se formulará mediante solicitud dirigida al **MAPLE GROUP S.A.S.** al correo antencionalusuario@mapleips.com mediante comunicación escrita dirigida a la Carrera 7ª # 10 – 51, Neiva Huila, 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. 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 al oficial de tratamiento en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo completo, éste se catalogará con la etiqueta "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá 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.

Implementación de procedimientos para garantizar el derecho a presentar reclamos En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar al **MAPLE GROUP S.A.S.**, 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:

- a) El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- b) Su representante, previa acreditación de la representación.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular, deberá acreditarse en debida forma la personería o mandato para actuar; y en caso de no acreditar tal calidad, la solicitud se tendrá por no presentada.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por el **MAPLE GROUP S.A.S.**, 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

FORMATO						
	NOMBRE	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES MAPLE PS				
	Versión	1	Fecha	Julio 26 de 2022	Numeración	Página 20 de 24

alguno de los derechos.

* En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

Rectificación y actualización de datos

MAPLE GROUP S.A.S., 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:

- a) 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.
- b) **MAPLE GROUP S.A.S.**, 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.
- c) **MAPLE GROUP S.A.S.**, 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.

Supresión de datos

El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar al **MAPLE GROUP SAS**, la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
- b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c) Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

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 **MAPLE GROUP S.A.S.** Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- a) El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b) La eliminación de datos obstaculece 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.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, el **MAPLE GROUP S.A.S.** debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

FORMATO						
	NOMBRE	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES MAPLE PS				
	Versión	1	Fecha	Julio 26 de 2022	Numeración	Página 21 de 24

Para que los titulares puedan ejercer sus derechos de acceder, conocer, actualizar, rectificar o suprimir sus datos personales el **MAPLE GROUP S.A.S.** facilitará a los titulares el Formato para Requerimiento del titular de Datos Personales (ver Anexo N°2) para que sea diligenciado y enviado a los canales de atención dispuestos para ello.

Revocatoria de la autorización

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento o autorización para el tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, el **MAPLE GROUP S.A.S.** deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó y en los términos estipulados en la ley 1581 de 2012, sus Decretos reglamentarios y normas modificatorias o complementarias.

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 el **MAPLE GROUP S.A.S.**, 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 de elevar la solicitud de revocatoria, 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.

Habrán 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 el **MAPLE GROUP S.A.S** establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento otorgado no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

17. AVISO DE PRIVACIDAD

El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato conocido o por conocer, 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. (Ver Anexo N°3Aviso de privacidad.)

Alcance y contenido del aviso de privacidad

El Aviso de Privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

- a. La identidad, domicilio y datos de contacto del responsable del tratamiento;

FORMATO						
	NOMBRE	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES MAPLE PS				
	Versión	1	Fecha	Julio 26 de 2022	Numeración	Página 22 de 24

b. El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo, y c. 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.

MAPLE GROUP S.A.S conservará el modelo del aviso de privacidad que se transmitió a los Titulares mientras se lleve a cabo el tratamiento de datos personales y perduren las obligaciones que de éste se deriven. Para el almacenamiento del modelo, podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología.

18. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la normatividad vigente, el **MAPLE GROUP SAS**, adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su alteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

El **MAPLE GROUP S.A.S.** mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información. El procedimiento de medidas de seguridad deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) Capacitación del personal que ingresa a la Entidad acerca de la Política de Tratamiento de datos personales y los mecanismos y protocolos de seguridad para el tratamiento de estos.
- b) Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los recursos protegidos.
- c) Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
- d) Funciones y obligaciones del personal.
- e) Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
- f) Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- g) Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- h) Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente.
- i) Medidas a adoptar cuando un soporte o documento sea transportado, desechado o reutilizado.
- j) El procedimiento deberá mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes.
- k) El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales.

19. UTILIZACIÓN Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN PERSONAL POR PARTE MAPLE GROUP SAS

Dependiendo de la naturaleza de las relaciones permanentes u ocasionales que cualquier persona titular de datos personales pueda tener con el **MAPLE GROUP S.A.S.**, la totalidad de

FORMATO						
	NOMBRE	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES MAPLE PS				
	Versión	1	Fecha	Julio 26 de 2022	Numeración	Página 23 de 24

su información puede ser transferida al exterior, sujeto a los requerimientos legales aplicables, con la aceptación de la presente política, autoriza expresamente para transferir Información Personal. La información será transferida, para todas las relaciones que puedan establecerse con el **MAPLE GROUP S.A.S.** Sin perjuicio de la obligación de observar y mantener la confidencialidad de la información, el **MAPLE GROUP S.A.S.**, tomará las medidas necesarias para que esos terceros conozcan y se comprometan a observar esta Política, bajo el entendido de que la información personal que reciban, únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con la Entidad y solamente mientras ésta dure, y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente.

Se prohíbe la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la ley 1581 de 2012 exige a sus destinatarios.

Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

- a) Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia;
- b) Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública;
- c) Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable;
- d) Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad;
- e) Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular;
- f) Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

MAPLE GROUP S.A.S., también puede intercambiar información personal con autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales y organismos de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria y fiscal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus contadores, auditores, abogados y otros asesores y representantes, porque es necesario o apropiado:

- a) Para cumplir con las leyes vigentes;
- b) Para cumplir con procesos jurídicos;
- c) Para responder las solicitudes de las autoridades y del gobierno;
- d) Para hacer cumplir nuestros términos y condiciones;
- e) Para proteger nuestras operaciones;
- f) Para proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad, los suyos o los de terceros; y
- g) Obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que nos puedan afectar.

FORMATO						
	NOMBRE	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES MAPLE PS				
	Versión	1	Fecha	Julio 26 de 2022	Numeración	Página 24 de 24

20. FUNCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES AL INTERIOR DEL MAPLE GROUP S.A.S.

MAPLE GROUP S.A.S, como responsable del Tratamiento de Datos Personales, designará por intermedio de la gerencia (Documento Interno) al OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS y responsable por el Sistema de Administración de Riesgos de Protección de Datos, el cual dará trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la normatividad vigente sobre protección de datos personales. También será responsable de la adopción e implementación de las obligaciones previstas en la normatividad vigente sobre tratamiento de datos personales.

21. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Manual será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos del **MAPLE GROUP S.A.S.** cuyo titular sea una persona natural.

22. VIGENCIA

El presente manual rige a partir del 01 de agosto de 2020 y deja sin efectos los reglamentos o manuales especiales que se hubiesen podido adoptar por instancias administrativas en el **MAPLE GROUP S.A.S.**

JULIANA ELVIRA ARCE GUTIERREZ

C.C. 101.8405.176

Gerente y Representante Legal

MAPLE GROUP S.A.S