



**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES**

CÓDIGO	F. APROBACIÓN
PO-MC-01	30/03/2026
VERSIÓN	PÁGINA
2	Página 1 de 25
ETIQUETA	K1

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES OPEN GROUP

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	F. APROBACIÓN
		PO-MC-01	30/03/2026
		VERSIÓN	PÁGINA
		2	Página 2 de 25
		ETIQUETA	K1

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	4
1. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.	4
2. TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES	5
2.1 Calidad de Titular de datos personales	5
2.2 Derechos de los Titulares de datos personales.....	6
2.3 Personas que pueden ejercer el derecho del Titular	6
2.4 Del tratamiento de datos de los niños(as) y adolescentes	6
2.4.1 Derechos de los niños(as) y adolescentes Titulares de datos personales	6
2.5 Tratamiento datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países	6
3. PROCEDIMIENTO AUTORIZACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	7
3.1 Recolección de datos personales	7
3.2 Autorización del tratamiento de datos personales	7
3.3 Segunda autorización del tratamiento de datos personales.....	8
3.4 Extensión de la Autorización de tratamiento de datos personales.....	8
3.5 Finalidad del tratamiento de datos personales	8
3.6 Casos en los que se pueden compartir datos personales de titulares	9
3.7 Limitaciones temporales o vigencia del tratamiento de los datos personales.....	9
4. POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	10
4.1 Responsable del Tratamiento de Datos Personales	10
4.2 Encargado Tratamiento de Datos Personales	10
4.3 Deberes de los responsables del tratamiento de datos.....	10
4.4 Deberes de los Encargados del tratamiento de datos.....	11
4.5 Procedimiento para informar cambios de las Políticas de Tratamiento de Datos	12
4.6 Tratamiento de los datos personales de carácter:.....	12



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO	F. APROBACIÓN
PO-MC-01	30/03/2026
VERSIÓN	PÁGINA
2	Página 3 de 25
ETIQUETA	K1

4.6.1	Público	12
4.6.2	Semi-privados	12
4.6.3	Privados	13
4.6.4	Sensibles.....	13
4.7	Personas autorizadas para el tratamiento de datos	13
4.8	Niveles de protección de los datos personales	14
4.8.1	Custodia permanente y restringida	14
4.9	Fecha de entrada en vigor de la Política de tratamiento de datos personales	17
5.	TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES Y LA IMPLEMENTACIÓN DEL SAGRILAFT	17
7.	EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS	19
7.1	Medios de difusión del aviso de privacidad y las políticas de tratamiento	19
5.1	Personas o área responsables de la atención de los derechos de los titulares	20
5.2	Procedimiento para que los titulares puedan ejercer sus derechos	20
5.2.1	Procedimiento para consultas.....	20
5.2.2	Procedimiento para reclamos	21
5.3	Términos de respuesta	22
5.3.1	Consultas	22
5.3.2	Reclamos	22
8.	ACUERDO DE MEDIOS TECNOLOGICOS.....	22
9.	MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	22
10.	RESPONSABLE DEL DOCUMENTO.....	24
11.	FORMATOS DE REFERENCIA	24
12.	CONTROL DE CAMBIOS	24

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	F. APROBACIÓN
		PO-MC-01	30/03/2026
		VERSIÓN	PÁGINA
		2	Página 4 de 25
		ETIQUETA	K1

INTRODUCCIÓN

OPEN GROUP SAS en adelante **OPEN GROUP**, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 “por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” el Decreto 1074 de 2015, la Ley 1266 de 2008 en lo que resulte aplicable y demás normas que los reglamenten, modifiquen o complementen, con el presente escrito implementa la Política de Tratamiento de Datos Personales, en adelante la Política, para conocimiento de todos nuestros clientes, trabajadores, proveedores, deudores, personas naturales vinculadas y demás personas relacionadas con la actividad de **OPEN GROUP** y el desarrollo de su objeto social.

En consideración de lo anterior **OPEN GROUP** adopta la Política teniendo en cuenta los siguientes principios de actuación en armonía con la Ley de Protección de datos personales y Habeas Data:

1. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En concordancia con el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, OPEN GROUP orienta su actuación en materia de protección de datos personales por los siguientes principios: **(i) Legalidad**, en cuanto el tratamiento se sujeta a las disposiciones constitucionales y legales vigentes; **(ii) Finalidad**, toda vez que el tratamiento obedece a finalidades legítimas, determinadas y explícitas; **(iii) Libertad**, pues el tratamiento solo se realiza con la autorización previa, expresa e informada del titular; **(iv) Veracidad o calidad**, en tanto la información debe ser veraz, completa, exacta y actualizada; **(v) Transparencia**, garantizando al titular el derecho a obtener información sobre los datos que le conciernen; **(vi) Acceso y circulación restringida**, dado que el tratamiento se sujeta a los límites de la finalidad autorizada; **(vii) Seguridad**, adoptando medidas técnicas, humanas y administrativas para proteger la información; y **(viii) Confidencialidad**, obligando a quienes intervengan en el tratamiento a guardar reserva de la información. En atención a estos principios, OPEN GROUP adopta los siguientes compromisos:

- Obtendrá las autorizaciones previas de los titulares para el tratamiento de sus datos personales, como también las autorizaciones necesarias para compartir la información de éstos con terceros, en los casos en que a ello haya lugar.
- La autorización contendrá información acerca de las finalidades del tratamiento de los datos personales, finalidades que le serán previamente informadas al titular.
- **OPEN GROUP** dará tratamiento a los datos de acuerdo con las finalidades informadas al titular.
- Exigirá las autorizaciones necesarias por parte de los titulares de la información en caso de que éstos autoricen a un tercero para acceder a sus datos personales incorporados a bases o archivos de la Entidad.
- Solicitará a los titulares la información necesaria y que se requiere de acuerdo con las finalidades del tratamiento y de conformidad con los requerimientos que surgen a partir de la relación que los vincula con la Entidad.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	F. APROBACIÓN
		PO-MC-01	30/03/2026
		VERSIÓN	PÁGINA
		2	Página 5 de 25
		ETIQUETA	K1

- Compartirá los datos personales de titulares contenidos en sus bases de datos y archivos cuando sea requerido por autoridades competentes.
- Conservará la información de los titulares por el tiempo exigido por la ley. En todo caso los datos se conservarán mientras esté vigente la relación que vincula al titular con la Entidad y hasta cuando éste el revoque de conformidad con la autorización efectuada por el titular de los datos personales.
- Exigirá a los terceros encargados del tratamiento de la información y con quienes la Entidad celebra acuerdos por virtud de los cuales se comparten datos personales de los titulares, que cuenten con medidas de seguridad y confidencialidad para el manejo de la información.
- Exigirá que en los eventos en que un tercero le suministra datos personales del titular, ese tercero cuente con la autorización exigida y que le permite compartir la información con la Entidad.
- Suministrará a los titulares y terceros autorizados por éstos la información de forma clara y expresa. En este sentido implementará medidas que le permitan identificar los datos personales con los que cuenta, las finalidades del tratamiento y el uso que se ha dado a los mismos.
- Limitará y controlará el acceso a la información de los titulares. Establecerá controles de acceso por parte de los funcionarios de la Entidad e impondrá sanciones disciplinarias a los funcionarios que omitan o incumplan la presente política, así como los procedimientos que la regulan.
- Atenderá diligentemente las consultas y reclamos presentados por los titulares de la información en un término que en todo caso no superará los previstos en la ley. Así mismo, informará a los titulares acerca de sus derechos y mantendrá a disposición los datos del área responsable para atender sus consultas y reclamos.
- Publicará los principios de actuación en materia de protección de datos personales para que sean conocidos por parte de los titulares de los datos personales.

En atención a los anteriores principios **OPEN GROUP** presenta la Política.

2. TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

2.1 Calidad de Titular de datos personales

Es la persona natural cuyos datos personales son objeto de la base de Datos de **OPEN GROUP** la cual se somete a la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, que, para el caso en concreto, serán todas las personas que tienen con la empresa un producto o servicio, un vínculo comercial o laboral, así como sus apoderados, representantes legales, codeudores y/o avales. En el caso concreto, **OPEN GROUP** tiene varios grupos de titulares de datos personales los cuales son: Los clientes, proveedores, trabajadores, personas naturales, deudores y/o acreedores.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	F. APROBACIÓN
		PO-MC-01	30/03/2026
		VERSIÓN	PÁGINA
		2	Página 6 de 25
		ETIQUETA	K1

2.2 Derechos de los Titulares de datos personales

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados 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.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento.
- Ser informado por el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la autoridad competente quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

2.3 Personas que pueden ejercer el derecho del Titular

Los derechos podrán ser ejercidos por las siguientes personas:

- Los titulares que deberán acreditar su identidad de forma suficiente presentando documento de identidad.
- Los causahabientes o herederos que deberán acreditar su calidad con los registros civiles de nacimiento para demostrar parentesco.
- Por el representante legal o apoderado con la exhibición del poder original.
- En general, toda persona que acredite legitimación suficiente conforme a la ley.

2.4 Del tratamiento de datos de los niños(as) y adolescentes

El representante legal de los niños(as) y adolescentes otorgará la autorización para el tratamiento de datos personales de los menores de edad, siempre con la observancia de la protección de los derechos de los menores.

2.4.1 Derechos de los niños(as) y adolescentes Titulares de datos personales

- Ser escuchado y tenida en cuenta su opinión, valorando la madurez, autonomía y capacidad para entender sobre el asunto.
- Se les asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
- Se respete el interés superior de los niños(as) y adolescentes.

2.5 Tratamiento datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países:

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	F. APROBACIÓN
		PO-MC-01	30/03/2026
		VERSIÓN	PÁGINA
		2	Página 7 de 25
		ETIQUETA	K1

El tratamiento de datos de información financiera, crediticia, comercial y de servicios de personas naturales se rige, de manera especial y complementaria, por la Ley 1266 de 2008 y sus normas reglamentarias, sin perjuicio de la aplicación supletoria de la Ley 1581 de 2012. En desarrollo de lo anterior:

- a) El dato negativo y los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera y, en general aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones caducarán una vez cumplido el término de ocho (8) años, contados a partir del momento en que entre en mora la obligación; cumplido este término deberán ser eliminados de la base de datos.
- b) En las obligaciones inferiores o iguales al (15 %) de un (1) salario mínimo legal mensual vigente, el dato negativo por obligaciones que se han constituido en mora solo será reportado después de cumplirse con al menos dos comunicaciones, ambas en días diferentes. Y debe mediar entre la última comunicación y reporte, 20 días calendario.
- c) La consulta de la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países por parte del titular, en toda ocasión y por todos los medios, será gratuita.

3. PROCEDIMIENTO AUTORIZACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

3.1 Recolección de datos personales

La recolección de datos para los clientes se realizará por intermedio del Director Ejecutivo, el área jurídica, trabajadores u otra persona vinculada contractualmente por la compañía para tal fin, asistentes administrativas, representante de sistemas, director de GH y Calidad, Generalista de GH, Coordinador HSE. Para los trabajadores, la recolección se realizará durante el proceso de selección y vinculación laboral. Para los proveedores, en el momento de presentación de cotizaciones, ofertas y/o celebración del contrato comercial.

Para la recolección de datos biométricos (registro facial y/o huella dactilar) destinados al control de acceso a las instalaciones y al SOC de OPEN GROUP, el área de Seguridad de la Información o quien haga sus veces gestionará el proceso de captura, previa obtención del formato de autorización de tratamiento de datos sensibles correspondiente.

3.2 Autorización del tratamiento de datos personales

La autorización para el tratamiento de los datos personales para los clientes se obtendrá por medio grabación llamada telefónica, correo electrónico, por escrito a través de la “autorización para consulta de centrales de riesgo y tratamiento de datos personales” consignada en los diferentes documentos que maneja **OPEN GROUP** y otro medio de prueba que de constancia

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	F. APROBACIÓN
		PO-MC-01	30/03/2026
		VERSIÓN	PÁGINA
		2	Página 8 de 25
		ETIQUETA	K1

de la autorización. En cuanto a los trabajadores de la compañía y proveedores, mediante formulario desarrollado por esta.

La autorización deberá ser **previa, expresa e informada**, en los términos del artículo 9 de la Ley 1581 de 2012. Podrá obtenerse por cualquier medio que permita su consulta posterior, incluyendo documento escrito, grabación de llamada telefónica, correo electrónico con constancia de aceptación, o formulario físico o digital con firma del titular. Para el tratamiento de datos biométricos y demás datos sensibles, la autorización deberá constar siempre en el formato escrito específico habilitado para tal fin.

PARÁGRAFO: Los datos serán capturados mediante mecanismos físicos o tecnológicos. En el evento que se requieran datos específicos serán señalados en los instrumentos de captura, a los cuales se les aplicará la presente política de tratamientos de datos.

3.3 Segunda autorización del tratamiento de datos personales

En caso que la autorización para el tratamiento de datos personales no sea suficiente para el uso de los datos personales, **OPEN GROUP** podrá solicitar una segunda autorización o las autorizaciones necesarias para el uso, enviado al Titular de los datos el formato de autorización junto con carta explicando la situación, comunicación que deberá allegarse en físico al domicilio del Titular o enviarse e-mail con el formato al correo electrónico, datos registrados por el Titular en la autorización anterior.

El titular contará con un plazo de **quince (15) días calendario** contados a partir de la recepción de la comunicación para manifestar su decisión. Vencido dicho plazo sin respuesta, **OPEN GROUP** se abstendrá de realizar el tratamiento adicional que requería la segunda autorización, salvo que exista obligación legal que lo justifique

3.4 Extensión de la Autorización de tratamiento de datos personales

La autorización se extenderá a los terceros que **OPEN GROUP** designe como Encargados del Tratamiento, , a quien contrate, ceda sus obligaciones o su posición contractual a cualquier título, así como las entidades con las que se establezca alianzas comerciales a partir de los cuales se ofrezcan productos o servicios atendiendo la actividad principal, secundaria y otras actividades consagradas en el certificado de existencia y representación legal de **OPEN GROUP**.

3.5 Finalidad del tratamiento de datos personales

Las finalidades del tratamiento, según el grupo de titulares, son:

Para clientes: contacto e información sobre productos y servicios contratados; atención de solicitudes, quejas y reclamos; generación de estados de cuenta y extractos; gestión de cobranza; ofrecimiento de nuevos productos o beneficios; verificación de identidad ante la Registraduría Nacional, resguardo de información de clientes en el SOC bajo estándares de seguridad definidos en el SGSI.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	F. APROBACIÓN
		PO-MC-01	30/03/2026
		VERSIÓN	PÁGINA
		2	Página 9 de 25
		ETIQUETA	K1

Para trabajadores: gestión del vínculo laboral; control de ingreso y salida mediante dispositivos biométricos; control de acceso al SOC mediante datos biométricos; autenticación para el ingreso y egreso a zonas de seguridad crítica; implementación de medidas de seguridad de la información conforme al SGSI de OPEN GROUP; administración de nómina y prestaciones; cumplimiento de obligaciones legales ante autoridades.

Para proveedores: gestión contractual y comercial; cumplimiento de obligaciones tributarias y contables; debida diligencia SAGRILAFT

3.6 Casos en los que se pueden compartir datos personales de titulares

OPEN GROUP de manera general compartirá sus datos en los siguientes casos:

- a. **Proveedores de servicios:** Servicios como alojamiento de sitios web, análisis de datos, procesamiento de pago/facturación, tecnologías de la información, entrega de correos electrónicos, CRM, manejo de identidades, administración de eventos, inteligencia de marketing, auditoría, detección de fraudes y otros servicios.
- b. **Terceros:** para permitir el envío de comunicaciones de acuerdo con el consentimiento por usted otorgado a **OPEN GROUP** para realizar el tratamiento de sus datos.
- c. **Redes sociales:** A las conexiones asociadas con su cuenta de redes sociales, a otros usuarios de sitios web y al proveedor de su cuenta de redes sociales, en relación con sus actividades de compartir en redes sociales.

Quando conecta su cuenta de redes sociales a algunas de las cuentas oficiales de **OPEN GROUP**, nos autoriza a compartir información con el proveedor de su(s) cuenta(s) en redes sociales, así mismo usted entiende que el uso de la información que se comparte se encuentra reglamentado por la política de privacidad y uso del proveedor(es) de la(s) red(es) social(es).

- d. **Como cliente:** **OPEN GROUP** puede divulgar los datos personales disponibles en informes y otros materiales proporcionados por usted o su empresa en virtud de un compromiso con otro socio comercial o proveedor.
- e. **Otros usos y divulgaciones:** los datos que cuenten con autorización para realizar su tratamiento podrán ser usados en caso de:
 - Dar cumplimiento a una orden judicial.
 - Dar cumplimiento a una Ley.
 - Para los casos contemplados en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

3.7 Limitaciones temporales o vigencia del tratamiento de los datos personales

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	F. APROBACIÓN
		PO-MC-01	30/03/2026
		VERSIÓN	PÁGINA
		2	Página 10 de 25
		ETIQUETA	K1

La autorización permanecerá vigente durante el tiempo que el Titular permanezca vinculado a los productos y servicios de **OPEN GROUP** hasta por seis (6) meses más, o hasta la revocatoria en los eventos señalados por la Ley. La permanencia de seis (6) meses se realizará para sanear o finiquitar los trámites posteriores a la finalización de los productos en el interior de la compañía.

Salvo en los casos en que la ley exija un término de duración diferente. En particular, los documentos laborales se conservarán por el tiempo que exija el Código Sustantivo del Trabajo y las normas tributarias y de seguridad social aplicables; los documentos contables y comerciales, conforme al artículo 60 del Código de Comercio y las disposiciones del Estatuto Tributario

4 POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

4.1 Responsable del Tratamiento de Datos Personales

Será la entidad **OPEN GROUP** identificada con NIT.: 900249043-1 Con domicilio principal en la ciudad de Cali, Valle del Cauca - Colombia, con los siguientes datos de contacto:

Correo electrónico: protecciondatos@opengroups.com
contabilidad@opengroups.com

Números telefónicos: (57+) 6024868080

4.2 Encargado Tratamiento de Datos Personales

Además de OPEN GROUP S.A.S., son Encargados del Tratamiento las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, distintas de OPEN GROUP, que por virtud de un acuerdo contractual realicen el tratamiento de datos personales **por cuenta de OPEN GROUP**. Dichos Encargados quedan vinculados a los términos y procedimientos de la presente Política.

4.3 Deberes de los responsables del tratamiento de datos

En cumplimiento del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, o la que haga sus veces, Open Group en calidad de responsable asume los siguientes deberes:

- 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.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	F. APROBACIÓN
		PO-MC-01	30/03/2026
		VERSIÓN	PÁGINA
		2	Página 11 de 25
		ETIQUETA	K1

las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste 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 presente ley.
- 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 en la ley de Protección de Datos vigente.
- k. 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.
- 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 las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

4.4 Deberes de los Encargados del tratamiento de datos

En cumplimiento del artículo 18 de la Ley 1581 de 2012, o la que haga sus veces, los encargados del tratamiento de datos asumen los siguientes deberes:

- 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.
- c. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley.
- d. Actualizar la información reportada por los responsables del 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 presente ley.
- f. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- g. Registrar en la base de datos las leyendas "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	F. APROBACIÓN
		PO-MC-01	30/03/2026
		VERSIÓN	PÁGINA
		2	Página 12 de 25
		ETIQUETA	K1

- 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.
- i. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- j. 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.
- k. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

4.5 Procedimiento para informar cambios de las Políticas de Tratamiento de Datos

OPEN GROUP como responsable y Encargado del Tratamiento de Datos Personales informará a clientes, proveedores, trabajadores y en general a los Titulares, las modificaciones sustanciales de la Política, a través de mensajes con el contenido de la Política modificada, publicados en la página web de la compañía y/o e-mails enviados a los correos electrónicos de los Titulares. Se entiende por modificación sustancial todo cambio que afecte las finalidades del tratamiento, los derechos de los titulares, los datos de contacto del responsable o los mecanismos de ejercicio de derechos.

4.6 Tratamiento de los datos personales de carácter especial:

OPEN GROUP a continuación presenta el Tratamiento especial para cada tipo de datos personales, con el propósito de proteger el derecho fundamental de los Titulares.

4.6.1 Público

Son todos aquellos datos que la Ley o Constitución Nacional determinan como tales, pero no son datos semi-privados o privados, como ejemplo enunciativo son los datos relativos al estado civil de las personas, su profesión u oficio, la calidad de servidor o empleado público. El tratamiento de este tipo de datos será el que la Ley disponga los cuales aplicarán el responsable y Encargado de la Base de Datos.

4.6.2 Semi-privados

Es un dato que no es reservado, íntimo ni público, cuya divulgación puede interesar es especial a un sector de personas, como ejemplo enunciativo son: actividad económica y profesión. El responsable y Encargados mantendrán este tipo de datos personales en custodia permanente y será entregada a terceros por solicitud de autoridad competente o persona autorizada por el Titular de los datos.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	F. APROBACIÓN
		PO-MC-01	30/03/2026
		VERSIÓN	PÁGINA
		2	Página 13 de 25
		ETIQUETA	K1

4.6.3 Privados

Es un dato personal de calidad íntima o reservada, como ejemplo enunciativo son: número de identificación, dirección de domicilio, números telefónicos y celulares, correos electrónicos, lugar de trabajo y relacionados, así como comportamiento crediticio e información bancaria. El responsable y Encargados mantendrán este tipo de datos personales en custodia permanente y será entregada a terceros por solicitud de autoridad competente o persona autorizada por el Titular de los datos.

4.6.4 Sensibles

Son aquellos datos que afectan la intimidad del Titular y cuyo uso indebido puede generar su discriminación, como ejemplos enunciativos son: el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones políticas, organizaciones sociales o de derechos humanos o animales, así como datos relativos a salud, orientación y vida sexual, y datos biométricos. En especial el responsable y Encargados de la Base de datos mantendrán este tipo de datos personales en custodia permanente y restringida, y los datos personales serán entregados a terceros por solicitud de autoridad competente o persona autorizada por el Titular de los datos. **OPEN GROUP** únicamente solicita datos biométricos a sus clientes y trabajadores, por lo que, en la autorización de tratamiento de datos, los clientes y trabajadores de forma clara y expresa autorizan a **OPEN GROUP** para el tratamiento de los datos sensibles.

OPEN GROUP recolecta datos biométricos (registro facial y/o huella dactilar) de sus clientes y trabajadores para los fines descritos en la sección 3.5. La recolección y tratamiento de datos biométricos se rige adicionalmente por el SGSI de OPEN GROUP y los controles de seguridad establecidos para zonas de acceso restringido. En todo caso, la autorización para el tratamiento de datos biométricos deberá obtenerse mediante el formato específico habilitado para tal fin.

4.7 Personas autorizadas para el tratamiento de datos

OPEN GROUP como responsable y Encargado de la Base de datos ha dispuesto nombrar al interior de la compañía los cargos que podrán consultar los datos personales de los Titulares de conformidad a la presente Política de Tratamiento, con el propósito de cumplir con el giro ordinario de nuestra entidad. Para los clientes y proveedores los cargos autorizados son:

ÁREA	CARGOS AUTORIZADOS
Administrativa	Director Administrativo y financiero
Administrativa	Coordinador Contable
Administrativa	Coordinador Jurídico
Comercial	Director Comercial
Comercial	Coordinador comercial y de mercadeo
Proyectos y Centro de Servicio	Director Unidad de Servicio
Ciberseguridad	Coordinador de seguridad y Ciberseguridad/Administrador SGSI

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	F. APROBACIÓN
		PO-MC-01	30/03/2026
		VERSIÓN	PÁGINA
		2	Página 14 de 25
		ETIQUETA	K1

Para los datos personales de los trabajadores de la entidad el acceso será para los siguientes cargos:

ÁREA	CARGOS AUTORIZADOS
Gestión Humana y Calidad	Director de Gestión Humana y Calidad
Gestión Humana y Calidad	Coordinador HSEQ
Administrativa	Director administrativo y Financiero

Los anteriores cargos podrán autorizar a cargos subordinados el acceso a la base de datos personales de clientes y proveedores de acuerdo con el rol o cargo desempeñado.

4.8 Niveles de protección de los datos personales

OPEN GROUP ha implementado al interior de la entidad dos niveles de protección de datos personales:

4.8.1 Custodia permanente y restringida

La custodia permanente y restringida implica un control continuado al acceso de la Base de Datos que guarda los datos personales semi-privados, privados y sensibles de los Titulares, y restringido ya que con el uso de claves se podrá conocer el contenido de las bases de datos. Custodia que será ejercido por los siguientes cargos:

ÁREA	CARGOS AUTORIZADOS
Administrativa	Director Administrativo y financiero
Administrativa	Coordinador Contable
Comercial	Director Comercial
Comercial	Coordinador comercial y de mercadeo
Proyectos y Centro de Servicio	Director Unidad de Servicio
Gestión Humana y Calidad	Director de Gestión Humana y Calidad
Gestión Humana y Calidad	Coordinador HSEQ

Para el acceso a la Base de Datos, las personas que representen los mencionados cargos podrán emitir autorización permanente o temporal a otros cargos mediante la adjudicación de claves de acceso a la Base de Datos, con el propósito que aquellos cargos cumplan con sus funciones, los siguientes cargos que podrán ser autorizados son:

ÁREA	CARGOS AUTORIZADOS
Administrativa	Coordinador de compras
Administrativa	Auxiliar de compras
Administrativa	Auxiliar administrativa
Administrativa	Auxiliar de operaciones administrativas
Administrativa	Asistente de logística

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	F. APROBACIÓN
		PO-MC-01	30/03/2026
		VERSIÓN	PÁGINA
		2	Página 15 de 25
		ETIQUETA	K1

Administrativa	Coordinador Jurídico
Administrativa	Oficial de Seguridad y Cumplimiento
Comercial	Consultor TIC
Comercial	Arquitecto de soluciones
Comercial	Consultor Inside Sales
Proyectos	Gestor de proyectos
CDS	Gestores de servicio
Gestión Humana y Calidad	Generalista de Gestión Humana

Las personas que representen los anteriores cargos se someterán al contrato de confidencialidad celebrado con **OPEN GROUP**, la presente política y las normas que regulen, modifiquen o adicionen la Protección de Datos Personales, también se abstendrán de difundir, copiar, comentar y cualquier actividad de divulgación escrita, verbal o digital acerca de los datos personales consignados en las bases de datos sin previa autorización del Titular o por orden impartida por autoridad competente, exceptuando aquella información que deba divulgarse al interior de **OPEN GROUP** para el cumplimiento del objeto de la entidad.

DATO	TIPO DE DATO	PERSONAS AUTORIZADAS	
		Base de datos vigilada por los cargos:	Base de datos autorizada por uso a los cargos:
Trabajadores	Semi-privados, privados y sensibles	<ul style="list-style-type: none"> • Director Administrativo y financiero • Coordinador Contable • Director Comercial • Coordinador comercial y de mercadeo • Director Unidad de Servicio • Director de Gestión Humana y Calidad • Coordinador HSEQ 	<ul style="list-style-type: none"> • Director Administrativo y financiero • Coordinador Contable • Director Comercial • Coordinador comercial y de mercadeo • Director Unidad de Servicio • Director de Gestión Humana y Calidad • Coordinador HSEQ
Proveedores	Privados y semi privados	<ul style="list-style-type: none"> • Director Administrativo y financiero • Coordinador Contable • Director Comercial • Coordinador comercial y de mercadeo • Director Unidad de Servicio <ul style="list-style-type: none"> • Director de Gestión Humana y Calidad • Coordinador HSEQ 	<ul style="list-style-type: none"> • Director Administrativo y financiero • Coordinador Contable • Director Comercial • Coordinador comercial y de mercadeo • Director Unidad de Servicio • Director de Gestión Humana y Calidad • Coordinador HSEQ

Clientes – Administrativo	Privados y semi privados	<ul style="list-style-type: none"> • Director Administrativo y financiero • Coordinador Contable • Director Comercial • Coordinador comercial y de mercadeo • Director Unidad de Servicio • Director de Gestión Humana y Calidad • Coordinador HSEQ 	<ul style="list-style-type: none"> • Director Administrativo y financiero • Coordinador Contable • Director Comercial • Coordinador comercial y de mercadeo • Director Unidad de Servicio • Director de Gestión Humana y Calidad • Coordinador HSEQ
Clientes - Comercial	Privados y semi privados	<ul style="list-style-type: none"> • Director Administrativo y financiero • Coordinador Contable • Director Comercial • Coordinador comercial y de mercadeo • Director Unidad de Servicio • Director de Gestión Humana y Calidad • Coordinador HSEQ 	<ul style="list-style-type: none"> • Director Administrativo y financiero • Coordinador Contable • Director Comercial • Coordinador comercial y de mercadeo • Director Unidad de Servicio • Director de Gestión Humana y Calidad • Coordinador HSEQ
Clientes – Mercadeo	Privados y semi privados	<ul style="list-style-type: none"> • Director Administrativo y financiero • Coordinador Contable • Director Comercial • Coordinador comercial y de mercadeo • Director Unidad de Servicio • Director de Gestión Humana y Calidad • Coordinador HSEQ 	<ul style="list-style-type: none"> • Director Administrativo y financiero • Coordinador Contable • Director Comercial • Coordinador comercial y de mercadeo • Director Unidad de Servicio • Director de Gestión Humana y Calidad • Coordinador HSEQ
Clientes – Centro de servicios	Privados y semi privados	<ul style="list-style-type: none"> • Director Administrativo y financiero • Coordinador Contable • Director Comercial • Coordinador comercial y de mercadeo 	<ul style="list-style-type: none"> • Director Administrativo y financiero • Coordinador Contable • Director Comercial • Coordinador comercial y de mercadeo

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	F. APROBACIÓN
		PO-MC-01	30/03/2026
		VERSIÓN	PÁGINA
		2	Página 17 de 25
		ETIQUETA	K1

		<ul style="list-style-type: none"> • Director Unidad de Servicio • Director de Gestión Humana y Calidad • Coordinador HSEQ 	<ul style="list-style-type: none"> • Director Unidad de Servicio • Director de Gestión Humana y Calidad • Coordinador HSEQ
Clientes - Proyectos	Privados y semi privados	<ul style="list-style-type: none"> • Director Administrativo y financiero • Coordinador Contable • Director Comercial • Coordinador comercial y de mercadeo • Director Unidad de Servicio • Director de Gestión Humana y Calidad • Coordinador HSEQ 	<ul style="list-style-type: none"> • Director Administrativo y financiero • Coordinador Contable • Director Comercial • Coordinador comercial y de mercadeo • Director Unidad de Servicio • Director de Gestión Humana y Calidad • Coordinador HSEQ

4.9 Fecha de entrada en vigor de la Política de tratamiento de datos personales

La presente Política rige a partir de su fecha de aprobación, conforme al Control de Cambios consignado al final del documento. La versión vigente siempre será la publicada en la página web de OPEN GROUP.

5. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES Y LA IMPLEMENTACIÓN DEL SAGRILAFT

OPEN GROUP, en aras de garantizar cumplimiento del régimen de AUTOCONTROL Y GESTIÓN DEL RIESGO INTEGRAL LA/FT/FPADM Y REPORTE DE OPERACIONES SOSPECHOSAS A LA UIAF, y en la identificación, segmentación, calificación, individualización, control y actualización de los factores de riesgos y los riesgos asociados a la probabilidad de que éstas puedan ser usadas o puedan prestarse como medio en actividades relacionadas con el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas destrucción masiva y de acuerdo con la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014), existe un principio de máxima publicidad, el cual dispone que, toda la información consignada por una autoridad en listas o bases de datos restrictivas destinadas a la prevención de actividades ilícitas es de carácter público porque esto es esencial en la protección del interés general y la seguridad nacional. En este sentido, y por regla general, los registros destinados a la prevención de LA/FT son de carácter público.

No obstante, la utilización de estos datos debe regirse con base en los principios rector del tratamiento de datos, tales como: Principio de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad, confidencialidad, necesidad, utilidad, integridad, incorporación y caducidad.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	F. APROBACIÓN
		PO-MC-01	30/03/2026
		VERSIÓN	PÁGINA
		2	Página 18 de 25
		ETIQUETA	K1

En este sentido, **OPEN GROUP** como responsable y encargada de los datos personales en materia LA/FT, tiene la obligación de dar aplicación a los principios antes mencionados, pese a que las bases de datos para la prevención de LA/FT se encuentran excluidas parcialmente del régimen general de protección de datos personales.

PARÁGRAFO: La información del titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad del banco de datos.

6. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES AUDIOVISUALES, PUBLICIDAD Y COMUNICACIONES

6.1. Autorización en la toma de imagen (video y fotografías)

6.1.1. Autorización para eventos, instalaciones o zonas que cuenten con videovigilancia

Con el propósito de cumplir con las disposiciones legales para el tratamiento de datos privados como la imagen, **OPEN GROUP SAS** ha dispuesto de avisos de privacidad en la entrada de los auditorios, parques y cualquier lugar donde se realicen, eventos o cualquier tipo de actividades realizadas por **OPEN GROUP SAS**. Sin perjuicio de ello, el área promotora del evento deberá velar por el adecuado cumplimiento de las directrices establecidas sobre protección de datos personales, por lo cual, al inicio de cada presentación se deberá incorporar una diapositiva informativa, cartel o cualquier medio que permita suministrar información sobre la captura de la imagen y las finalidades de tratamiento.

"Para los eventos realizados por OPEN GROUP en los que se capture imagen o video de los asistentes, se implementará un mecanismo de autorización previa, expresa e informada, que podrá consistir en: (i) formulario de registro al evento con casilla de autorización específica para el tratamiento de imagen; o (ii) aviso de privacidad visible en la entrada.

PARAGRAFO PRIMERO: La autorización para el tratamiento de datos privados como la imagen o cualquier otro tipo de dato personal, podrá obtenerse por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, entre los que se encuentran la manifestación escrita, oral o mediante "conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización".

PARAGRAFO SEGUNDO: **OPEN GROUP SAS** no controla el tratamiento de datos personales realizado de forma autónoma por terceros asistentes a sus eventos. No obstante, en su calidad de organizador del evento, OPEN GROUP SAS adoptará medidas razonables para informar a los asistentes sobre sus derechos y para instruir a los proveedores de servicios del evento sobre las obligaciones en materia de protección de datos.

6.1.2 Finalidad del tratamiento de las fotos y/o imágenes como datos personales

La finalidad del tratamiento audiovisual, y de las fotos y/o imágenes como datos personales será usada para la realización de campañas, publicidad y todo lo relacionado con el área de comunicaciones de **OPEN GROUP SAS**, por el tiempo que así lo disponga, salvo que el titular de manera expresa solicite que el tratamiento de su imagen cese.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	F. APROBACIÓN
		PO-MC-01	30/03/2026
		VERSIÓN	PÁGINA
		2	Página 19 de 25
		ETIQUETA	K1

6.1.3 Autorización para actividades particulares

Dentro de las actividades que **OPEN GROUP SAS** están aquellas en las cuales participan terceros de quienes se puede capturar la imagen por video o fotografía. El área a cargo del tratamiento de los datos gestionará la autorización del titular para el uso de su imagen, garantizando su custodia. Es importante mencionar que la imagen de los empleados, usuarios, clientes y proveedores no requieren de una autorización adicional, ya que **OPEN GROUP SAS** cuenta con la cobertura en los contratos y en el formulario de registro comercial, respectivamente.

Por último, en cada caso se deberá realizar el análisis sobre la imagen que custodiará **OPEN GROUP SAS**, dado que, si la misma tiene implicaciones sobre derechos de autor, se deberá contar adicionalmente con el consentimiento del autor para hacer uso de ella.

6.1.4 Custodia de la autorización

Cada área de **OPEN GROUP SAS** que realice un tratamiento activo de datos personales debe garantizar la custodia y almacenamiento de la autorización para el tratamiento de los datos. Así mismo, se deberán poner a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio o del Oficial de Protección de Datos en el evento en que éstos lo requieran.

6.2 De los medios tecnológicos y publicitarios

El titular reconoce la existencia de un circuito cerrado de televisión, y que la función del mismo consiste en el monitoreo de las instalaciones y eventos realizados por el responsable y/o Encargado en procura de la seguridad y armonía del establecimiento de tal forma que los videos del mismo gozan de plena autenticidad y valoración probatoria.

Las líneas telefónicas tanto de uso fijo como celulares corporativos son de propiedad exclusividad de **OPEN GROUP SAS**, razón por la cual la empresa se reserva, previa autorización del titular, el derecho de grabar y monitorear dichas líneas en aras de propugnar por la mejoría y calidad del servicio.

Previa autorización del titular, a través de los medios que la ley establece para tal fin, y una vez recolectados los datos privados y/o personales por **OPEN GROUP SAS**, se entenderá que podrán ser utilizados en publicaciones físicas y digitales, como: revistas, publicaciones de prensa, campañas comunicacionales internas y externas; medios físicos y digitales como la comunicación BTL y ATL; medios convencionales, como lo son las redes Sociales, aplicaciones de Mensajería instantánea; y los diferentes medios de divulgación como transmisiones televisivas, internet y otras publicaciones escritas relacionadas con los eventos que promovemos en desarrollo de nuestro objeto social y de nuestra estrategia de comunicación institucional, publicidad y marketing.

7. EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

7.1 Medios de difusión del aviso de privacidad y las políticas de tratamiento

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	F. APROBACIÓN
		PO-MC-01	30/03/2026
		VERSIÓN	PÁGINA
		2	Página 20 de 25
		ETIQUETA	K1

OPEN GROUP en su página web: <https://opengroups.com/> publicó el Aviso de Privacidad y Políticas de tratamiento para conocimiento de los Titulares, el cual podrá ser consultado en cualquier momento del día de forma gratuita. **7.1 Personas o área responsables de la atención de los derechos de los titulares**

- **OPEN GROUP** ha señalado a Mejoramiento Continuo como el área responsable de la atención a los derechos de los Titulares de datos personales.

7.2 Procedimiento para que los titulares puedan ejercer sus derechos

La compañía ha indicado los siguientes canales de atención para que los Titulares puedan ejercer sus derechos.

- Por comunicación escrita enviada a las direcciones:

Dirección: Av. 8 Norte No. 23N 89
 Correo electrónico: protecciondatos@opengroups.com
contabilidad@opengroups.com

Por comunicación verbal a los siguientes números telefónicos:

PBX: (57+)602 4868080

7.3 Procedimiento para consultas

Los Titulares y demás personas habilitadas podrán realizar consultas por una vez al mes de forma gratuita, con la finalidad de obtener la información contenida en el registro individual de la Base de Datos de **OPEN GROUP** y copia de la respectiva Autorización de Tratamiento de Datos Personales, podrá realizarse por escrito o verbalmente en los anteriores canales de atención.

En caso de que la consulta se realice por más de una vez al mes, el Titular de los datos personales asumirá los gastos correspondientes al envío de la información solicitada. **OPEN GROUP** conservará copia de los comprobantes correspondientes en caso de requerimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Las consultas por escrito y verbales deberán contener por lo menos los siguientes datos:

- Nombre e identificación del Titular de datos personales
- Dirección de domicilio y/o correo electrónico.
- Números telefónicos y celulares
- Motivo de la consulta:
 - Información consignada en la Base de Datos.
 - Copia de la Autorización de Tratamiento de Datos Personales.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	F. APROBACIÓN
		PO-MC-01	30/03/2026
		VERSIÓN	PÁGINA
		2	Página 21 de 25
		ETIQUETA	K1

En caso de que faltare alguno de los anteriores datos, el área responsable de la atención se comunicará en un lapso de cinco (5) días siguientes a la recepción de la consulta al interesado para que subsane los datos faltantes, si transcurridos dos (2) meses desde el requerimiento al interesado éste no presenta subsanación, se entenderá desistida la consulta.

Las solicitudes verbales serán atendidas únicamente en las instalaciones de OPEN GROUP o por línea telefónica; en todo caso, el área responsable **levantará acta o registro escrito** de la solicitud verbal, el cual será firmado o confirmado por el titular cuando sea posible, y conservado como soporte del trámite.

7.3.1 Procedimiento para reclamos

Los Titulares y demás personas habilitadas podrán realizar reclamos con el objetivo de: corregir o actualizar los datos personales consignados en la Base de Datos de **OPEN GROUP**, y suprimir o revocar la Autorización de Tratamiento de Datos Personales cuando la relación contractual haya finalizado o en los casos previstos por la Ley de Protección de Datos Personales. Así mismo, podrán presentar reclamos cuando adviertan el presunto incumplimiento de **OPEN GROUP** ante el Tratamiento de Datos Personales.

Los reclamos por escrito y verbales deberán contener por lo menos los siguientes datos:

- Nombre e identificación del Titular de datos personales
- Dirección de domicilio y/o correo electrónico.
- Números telefónicos y celulares
- Motivo del reclamo:
 - Corregir o actualizar los datos personales consignados en la Base de Datos de **OPEN GROUP** Suprimir o revocar la Autorización de Tratamiento de Datos Personales.
 - Reclamo por presunto incumplimiento de **OPEN GROUP** ante el Tratamiento de Datos Personales
 - Hechos que motiven el reclamo

En caso de que faltare alguno de los anteriores datos, el área responsable de la atención se comunicará en un lapso de cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo al interesado para que subsane los datos faltantes, si transcurridos dos (2) meses desde el requerimiento al interesado éste no presenta subsanación, se entenderá desistido el reclamo. En caso de que **OPEN GROUP** no sea el competente para dar respuesta al reclamo, el área responsable se encargará de dar traslado a quien corresponda en un término de dos (2) días hábiles e informará al Titular o interesado el nombre del responsable con sus respectivos datos de contacto.

El área responsable de la atención al Titular incluirá en la Base de Datos de **OPEN GROUP** en el registro individual del Titular una leyenda que diga “*reclamo en trámite*” para conocimiento de

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	F. APROBACIÓN
		PO-MC-01	30/03/2026
		VERSIÓN	PÁGINA
		2	Página 22 de 25
		ETIQUETA	K1

los cargos que vigilan la Base y aquellos cargos que están autorizados al uso de la base de datos.

Las solicitudes verbales serán atendidas únicamente en las instalaciones de OPEN GROUP o por línea telefónica; en todo caso, el área responsable **levantará acta o registro escrito** de la solicitud verbal, el cual será firmado o confirmado por el titular cuando sea posible, y conservado como soporte del trámite.

7.4 Términos de respuesta

7.4.1 Consultas

Recibida la consulta por parte del Titular o interesado, el área responsable de la atención tendrá quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente al recibo de la consulta para dar respuesta. Si no es posible dar respuesta en el señalado término, se informará con anticipación al Titular o interesado los motivos de la demora y se fijará una nueva fecha de respuesta, dicha fecha no podrá ser superior a los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, sin embargo si son datos los cuales son de estricta reserva legal y confidencialidad como los estados financieros que maneja **OPEN GROUP** solo serán informados mediante orden de autoridad competente solicitando esto específicamente y el objeto por el cual está siendo solicitado.

7.4.2 Reclamos

Recibido el reclamo, el área responsable de la atención tendrá quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente al recibo de la consulta para dar respuesta. Si no es posible dar respuesta en el señalado término, se informará con anticipación al Titular o interesado los motivos de la demora y se fijará una nueva fecha de respuesta, dicha fecha no podrá ser superior a los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

8 ACUERDO DE MEDIOS TECNOLOGICOS

El tratamiento de datos derivado del uso de medios tecnológicos por parte de OPEN GROUP, incluyendo el circuito cerrado de televisión y la grabación de líneas telefónicas corporativas, se rige por lo establecido en la sección 6.2 de la presente Política.

9 MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la normatividad vigente **OPEN GROUP**, 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 o fraudulento.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	F. APROBACIÓN
		PO-MC-01	30/03/2026
		VERSIÓN	PÁGINA
		2	Página 23 de 25
		ETIQUETA	K1

Se protege la información mediante mecanismos que conservan su seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad, utilizando los siguientes mecanismos:

- a) Conservar la información bajo condiciones que impidan su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- b) Control de acceso mediante contraseñas y perfiles de usuario con distintos niveles de autorización.
- c) Aseguramiento del nivel de complejidad y renovación periódica de contraseñas.
- d) **Cifrado de bases de datos** que contengan datos sensibles o privados.
- e) **Protocolos de respaldo y recuperación** de información, con copias de seguridad periódicas.
- f) **Gestión de incidentes de seguridad:** OPEN GROUP contará con un protocolo interno para la detección, atención y reporte de incidentes que comprometan la seguridad de los datos personales, incluyendo la notificación a la SIC cuando corresponda.
- g) **Control de acceso físico** a los servidores e instalaciones donde se almacena información personal.
- h) **Política de retención y eliminación segura** de datos, garantizando la destrucción efectiva de la información cuando se cumpla el término de conservación.
- i) **Implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)** conforme a los estándares aplicables, incluyendo la definición de políticas, controles y procedimientos para la protección de datos personales en todos los activos de información de OPEN GROUP.
- j) **Controles específicos para el SOC:** El acceso al SOC estará sujeto a autenticación biométrica y múltiples factores, con registro de auditoría de todos los accesos, conforme al modelo de seguridad definido en el SGSI.

PARÁGRAFO: La transmisión de datos a través de Internet o redes inalámbricas implica riesgos inherentes que OPEN GROUP mitiga mediante los mecanismos descritos en la presente sección. No obstante, OPEN GROUP no puede garantizar la seguridad absoluta de las transmisiones externas, por lo que adoptará las medidas adicionales que resulten razonables y proporcionales frente a los riesgos identificados. Lo anterior no limita la responsabilidad de OPEN GROUP frente a los titulares ni ante la SIC por incumplimiento de sus deberes de seguridad.

Advertencia

OPEN GROUP SAS por medio del presente documento informa que SOLO utiliza correos bajo el dominio *opengroupsas.com* y cualquier otro correo electrónico sin importar su plataforma NO se encuentra autorizado para el tratamiento de datos o información de tipo personal y/o comercial.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	F. APROBACIÓN
		PO-MC-01	30/03/2026
		VERSIÓN	PÁGINA
		2	Página 24 de 25
		ETIQUETA	K1

10 RESPONSABLE DEL DOCUMENTO

La autoridad en el presente documento corresponde a la Coordinación Jurídica de Open Group o quien haga sus veces.

11 FORMATOS DE REFERENCIA

A través de los siguientes formatos se conserva trazabilidad de lo establecido en el presente documento:

FT-MC-27 Autorización general para el manejo de datos Personales.

FT-MC-29 Autorización de derechos de uso de imagen menores de edad.

12 CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS
21/12/2022	1	Primera emisión del documento, Socialización y Capacitación.
01/04/2025	1.1	Se actualiza encabezado acorde a imagen institucional vigente. Se actualiza el ítem 4.1 responsable del Tratamiento de Datos Personales en cuanto a mayúsculas y la inclusión del prefijo 602. Se incluye en 5.2 Procedimiento para que los titulares puedan ejercer sus derechos: al número de teléfono de la compañía actualizando prefijo 602 Se incluye el ítem 11. Formatos de Referencia Se incluye ítem 10 responsable del documento Se tabla de revisiones y aprobaciones a versión vigente.
30/03/2026	2	Se actualiza portada del documento, formato y tamaño de letra, adición de medidas de seguridad para el tratamiento de datos, inclusión de aclaraciones verbales y de procedimiento, actualización de limitaciones, extensión de la aclaración de finalidad de tratamiento actualización de funciones y cargos.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO	F. APROBACIÓN
		PO-MC-01	30/03/2026
		VERSIÓN	PÁGINA
		2	Página 25 de 25
		ETIQUETA	K1

Elaboró y/o Actualizó: Diana Corrales Mañozca Alejandra Corrales Mañozca Cargo: Coordinadora jurídica Fecha: 30/03/2026	Revisó: Juan Esteban Castillo Cargo: Aprendiz HSEQ Fecha: 31/03/2026	Aprobó. Diana Corrales Mañozca Alejandra Corrales Mañozca Cargo: Coordinadora jurídica Fecha: 30/03/2026	CONTROLADO
--	--	---	-------------------