



**MANUAL DE POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE  
DATOS PERSONALES**

Versión: 2.0

Fecha de Vigencia:  
01/10/2024

Página 1 de 18

# Manual de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales

**GRUPO FRONTIER**

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. DEFINICIONES .....	4
4. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	5
5. DERECHOS DE LOS TITULARES .....	6
6. DEBERES DEL GRUPO FRONTIER CUANDO ACTÚE COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS .....	7
7. DEBERES DEL GRUPO FRONTIER CUANDO ACTÚE COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS .....	8
8. QUIENES PUEDEN ACCEDER A LA INFORMACION DEL TITULAR .....	9
9. PROCEDIMIENTO Y CANALES PARA LA ATENCION DE CONSULTAS Y RECLAMOS 10	
9.1 Procedimiento para Consultas.....	10
9.2 Procedimiento para reclamos .....	11
9.3 Proceso Responsable de Atención .....	12
10. TRATAMIENTO DE LOS DATOS Y FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS 12	
10.1 Tratamiento de los datos de los clientes y proveedores.....	12
10.2 Tratamiento de datos de empleados o candidatos .....	13
10.3 Tratamiento de datos de niños y adolescentes.....	14
11. AVISO DE PRIVACIDAD .....	15
12. SEGURIDAD DE LA INFORMACION.....	16
13. VIGENCIA DE LA POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES... 16	
14. CONTROL DE CAMBIOS .....	17

## **1. OBJETIVO**

El presente Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales se da cumplimiento a lo previsto en el literal (k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en concordancia con el capítulo III del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, que regulan los deberes que asisten a los Responsables del Tratamiento de Datos Personales, dentro de los cuales se encuentra 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 mismo, tiene la finalidad de regular los procedimientos de Tratamiento de datos de carácter personal que realiza CI. FRONTIER NEXT S.A.S. y sus empresas filiales – GRUPO FRONTIER -, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de Habeas Data en el marco de lo establecido en la mencionada Ley 1581 de 2012, en el artículo 15 de la Constitución Política y las demás normas que las modifiquen, aclaren, reglamenten o adicionen.

## **2. ALCANCE**

El GRUPO FRONTIER como responsable y/o encargado del Tratamiento de datos personales, utilizará este Manual para el Tratamiento de Datos Personales para fijar los principios y bases fundamentales sobre las cuales se llevará a cabo el Tratamiento de datos personales que realice en el desarrollo de su objeto social.

Este manual es aplicable al Tratamiento de los datos de carácter personal que estén contenidos en bases de datos del GRUPO FRONTIER y que no se encuentren excluidos de modo expreso por la Ley. Se excluyen de la aplicación de la Ley:

- a) Bases de datos mantenidas en ámbitos exclusivamente personales o domésticos (siempre que no vayan a ser suministradas a terceros, caso en el cual, se deberá informar y solicitar autorización del Titular).
- b) Bases de datos y archivos relacionados con seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección y monitoreo de lavado de activos o actividades de financiación del terrorismo.
- c) Bases de datos que contengan información de inteligencia y contrainteligencia.
- d) Bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales.
- e) Bases de datos y archivos regulados por el régimen de hábeas data financiero y crediticio.
- f) Bases de datos relacionadas con censos de población y vivienda.

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 2.0
		Fecha de Vigencia: 01/10/2024
		Página 4 de 18

### 3. DEFINICIONES

Para efectos de este manual y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3° de la Ley 1581 de 2012, y demás normas concordantes se entiende por:

- a) **Autorización:** consentimiento previo (o concurrente) expreso e informado del Titular para autorizar y permitir el Tratamiento de sus datos personales.
- b) **Aviso de privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por el Responsable, que es puesto a disposición del Titular para el Tratamiento de sus datos personales, el cual comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- c) **Base de datos:** conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- d) **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables<sup>1</sup>
- e) **Dato público:** dato calificado como tal según los mandatos de la ley o la Constitución. Entre otros, son los datos relativos al estado civil de las personas, su oficio o profesión, su calidad de comerciante o servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos son aquellos que están contenidos en registros públicos, gacetas, boletines y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas no sometidas a reserva.
- f) **Dato Sensible:** Son aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- g) **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.
- h) **Habeas Data:** Derecho fundamental de toda persona para conocer, actualizar, rectificar y/o cancelar la información y datos personales que de ella se hayan

---

<sup>1</sup> Esta definición, aunque es amplia, concuerda en términos generales con la línea jurisprudencial que la Corte ha desarrollado en la materia, así como con la definición adoptada en la Ley 1266 sobre el dato personal financiero. Se debe tener en cuenta que las características del dato personal son: a) estar referido a aspectos exclusivos y propios de una persona natural, b) permitir identificar a la persona, en mayor o menor medida, gracias a la visión de conjunto que se logre con el mismo y con otros datos; c) su propiedad reside exclusivamente en el titular del mismo, situación que no se altera por su obtención por parte de un tercero de manera lícita o ilícita, y iv) su Tratamiento está sometido a reglas especiales en lo relativo a su captación, administración y divulgación.

recolectado y/o se traten en bases de datos públicas o privadas, conforme lo dispuesto en la ley y demás normatividad aplicable.

- i) **Ley de Protección de Datos Personales:** Es la Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales) y sus Decretos Reglamentarios o las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan, en adelante "Ley de Protección de Datos".
- j) **Responsable del Tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre las bases de datos y/o el Tratamiento.
- k) **Titular:** persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- l) **Tratamiento de Datos:** Cualquier operación o conjunto de operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no que se realizan sobre datos personales, tales como la recolección, grabación, almacenamiento, conservación, uso, circulación, modificación, bloqueo, cancelación, entre otros.

#### **4. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Para el desarrollo y aplicación del Tratamiento de datos personales, GRUPO FRONTIER seguirá los siguientes principios:

- a) **Legalidad:** El Tratamiento debe sujetarse a lo establecido en la Ley.
- b) **Finalidad:** La finalidad del Tratamiento debe ser legítima, e informada al titular.
- c) **Debido cuidado:** Los datos personales son un activo crítico para el negocio del GRUPO FRONTIER y deben ser recolectados, manipulados y protegidos con el debido cuidado.
- d) **Límite razonable:** Se limitará el almacenamiento y procesamiento de datos personales a lo que es esencialmente necesario para cumplir los propósitos previamente especificados de la relación de negocios, así como el cumplimiento de los fines autorizados por el Titular.
- e) **Libertad:** El dato puede ser tratado sólo con el consentimiento previo, expreso e informado del titular o por mandato legal o judicial.
- f) **Veracidad o calidad:** La información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- g) **Transparencia:** Debe garantizarse el derecho del titular a obtener información sobre sus datos en cualquier momento y sin restricciones.
- h) **Acceso y circulación restringida:** El Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular o por las personas previstas en la Ley.

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 2.0
		Fecha de Vigencia: 01/10/2024
		Página 6 de 18

- i) **Seguridad:** La información debe manejarse con las medidas necesarias para otorgar seguridad a los registros y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- j) **Confidencialidad:** Los datos personales que no tengan la naturaleza de públicos son reservados y sólo se pueden suministrar en los términos de la Ley.
- k) **Protección especial de datos sensibles:** no recolectará ni tratará datos personales ligados exclusivamente a ideologías políticas, afiliación sindical, creencias religiosas, vida sexual, origen étnico, y datos de salud, salvo autorización expresa del titular y en aquellos casos de ley en los cuales no se requiera del consentimiento. La información personal de carácter sensible que se pueda obtener de un proceso de selección de personal será protegida a través de las medidas de seguridad altas.
- l) **Incorporación sistemática:** Los principios de Protección de Datos Personal se implementarán en todos los procesos y procedimientos del negocio.

## 5. DERECHOS DE LOS TITULARES

El usuario, como propietario o titular de la información personal, o como sujeto al que hace referencia dicha información, tendrá los derechos que las respectivas legislaciones aplicables les otorguen. En Colombia, los titulares de la Información Personal tendrán los derechos establecidos en la Ley 1581 de 2012, y en la Ley 1266 de 2008, y en cualquier otra norma que las modifique, sustituya o complemente, en particular, pero sin limitarse al Decreto 1377 de 2013, como los derechos al acceso, revocación, supresión, actualización, rectificación, corrección, cancelación y oposición de sus datos personales.

El Titular de los Datos Personales tiene derecho a:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables 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 Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento o así lo establezcan las normas aplicables.
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio o la entidad que fuera competente, quejas y reclamos por infracciones a la Ley de Protección de Datos o aquellas que la modifiquen, adicionen o complementen. GRUPO FRONTIER dará respuesta a los requerimientos que realicen las autoridades competentes en relación con estos derechos de los titulares de los datos personales.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando:

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 2.0
		Fecha de Vigencia: 01/10/2024
		Página 7 de 18

- i. En el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, siempre que la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable ha incurrido en conductas contrarias al ordenamiento; y/o
  - ii. Así lo solicite voluntariamente, salvo que exista obligación legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la base de datos.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- g) Otorgar autorización para el Tratamiento de los Datos en el GRUPO FRONTIER por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Esta autorización no será necesaria en los siguientes casos:
  - i. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
  - ii. Datos de naturaleza pública.
  - iii. Casos de urgencia médica o sanitaria.
  - iv. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
  - v. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

## **6. DEBERES DEL GRUPO FRONTIER CUANDO ACTÚE COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS**

Cuando el GRUPO FRONTIER actúe como responsable del Tratamiento, velará por el cumplimiento de:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Habeas Data.
- b) Solicitar la Autorización al Titular informándole:
  - i. El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad de este.
  - ii. El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
  - iii. Los derechos que le asisten como Titular.
  - iv. La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.
- c) Conservar copia de la autorización otorgada por el Titular.

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 2.0
		Fecha de Vigencia: 01/ 10 / 2024
		Página 8 de 18

- d) Entregar copia de la autorización cuando el Titular o quien esté autorizado, la solicite.
- e) Informar al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten con ocasión de su Autorización.
- f) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- g) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- h) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las medidas para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.
- i) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- j) Suministrar al Encargado del Tratamiento, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.
- k) Exigir al Encargado del Tratamiento el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- l) Tramitar las consultas y reclamos formulados.
- m) 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.
- n) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- o) 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.
- p) Cumplir las instrucciones y requerimientos que establezca la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **7. DEBERES DEL GRUPO FRONTIER CUANDO ACTÚE COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS**

Cuando el GRUPO FRONTIER. actúe como Encargado del Tratamiento, velará por el cumplimiento de:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Habeas Data.

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 2.0
		Fecha de Vigencia: 01/ 10 / 2024
		Página 9 de 18

- 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.
- d) Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento a la SIC semestralmente.
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares.
- f) Contar, con un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley de protección de datos 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", cuando ello corresponda.
- h) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez sea notificada 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 establezca la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **8. QUIENES PUEDEN ACCEDER A LA INFORMACION DEL TITULAR**

El GRUPO FRONTIER entregará la información sobre los datos del Titular a las siguientes personas, siempre que acrediten su calidad:

- a) Los Titulares, sus causahabientes, sus representantes legales o apoderados.
- b) Las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- c) Los terceros autorizados por el Titular o por la Ley.
- d) Quien haya estipulado a favor o para el Titular.

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 2.0
		Fecha de Vigencia: 01/10/2024
		Página 10 de 18

## 9. PROCEDIMIENTO Y CANALES PARA LA ATENCION DE CONSULTAS Y RECLAMOS

De acuerdo con los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, con el objetivo de garantizar la ejecución de tal derecho, las consultas y/o reclamos que el titular desee elevar al GRUPO FRONTIER se surtirán por medio del siguiente trámite:

### 9.1 Procedimiento para Consultas

Para la presentación de consultas, el Titular de la Información o sus causahabientes, y para efectos de garantizar la seguridad de la información, podrán optar por realizar la solicitud personalmente o por medio de escrito, sea este físico o digital a través de los siguientes mecanismos:

- i. Requerimiento escrito:

**Dirección presencial:** Carrera 55 No. 100 – 51 Oficina 1209 Edificio Centro Empresarial Blue Gardens. Barranquilla - Atlántico

- i. Correo electrónico a la dirección: [notificaciones@frontiernext.co](mailto:notificaciones@frontiernext.co)

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

El titular del dato y/o interesado en ejercer uno de estos derechos, acreditará esta condición mediante copia del documento pertinente y de su documento de identidad, que podrá suministrar por medio físico o digital. En caso de que el titular este representado por un tercero deberá adjuntarse el respectivo poder, el cual deberá tener reconocimiento del contenido ante notario. El apoderado deberá igualmente acreditar su identidad en los términos indicados.

La solicitud de ejercicio de cualquiera de los derechos mencionados contendrá la siguiente información:

- ii. Nombre del titular del dato personal, y de sus representantes, de ser el caso.
- iii. Petición concreta y precisa de información, acceso, actualización, rectificación, cancelación, oposición o revocatoria del consentimiento. En cada caso la petición deberá estar razonablemente fundamentada para que el GRUPO FRONTIER proceda como responsable de la base de datos a dar respuesta.
- iv. Dirección física y/o electrónica para notificaciones.
- v. Documentos que soportan la solicitud.
- vi. Firma de la solicitud por parte del titular del dato personal.

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 2.0
		Fecha de Vigencia: 01/10/2024
		Página 11 de 18

## 9.2 Procedimiento para 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 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo escrito ante el área responsable el cual será tramitado bajo las siguientes normas:

- a) La solicitud de los derechos mencionados contendrá la siguiente información:
- i) Nombre del titular del dato personal, y de sus representantes, de ser el caso.
  - ii) Petición concreta y precisa de información, acceso, actualización, rectificación, cancelación, oposición o revocatoria del consentimiento. En cada caso la petición deberá estar razonablemente fundamentada para que el GRUPO FRONTIER proceda como responsable de la base de datos a dar respuesta.
  - iii) Dirección física y/o electrónica para notificaciones.
  - iv) Documentos que soportan la solicitud.
  - v) Firma de la solicitud por parte del titular del dato personal.

b) Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que los mismos sean subsanados, procediendo entonces a dar respuesta a la solicitud de Habeas Data presentada. Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

c) Una vez recibido el reclamo completo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles se incluirá en la Base de Datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea resuelto.

d) 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 de los primeros 1 habile

e) En igual término se pronunciará el GRUPO FRONTIER cuando verifique que en sus sistemas de información no tiene datos personales del interesado que ejerce alguno de los derechos indicados.

Para acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de las acciones legales contempladas para los titulares de datos o interesados, se deberá agotar previamente el trámite de consultas y/o reclamos aquí descritos.

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 2.0
		Fecha de Vigencia: 01/10/2024
		Página 12 de 18

### 9.3 Proceso Responsable de Atención

El proceso de Atención y Seguimiento al Cliente es el encargado de tramitar las peticiones, consultas y reclamos del Titular relacionados con sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el Dato Personal y revocar la Autorización. Así mismo velará por la oportuna y adecuada respuesta que emita cada una de las áreas del GRUPO FRONTIER a las solicitudes, consultas y reclamos de los Titulares de los Datos.

## 10. TRATAMIENTO DE LOS DATOS Y FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Las operaciones que constituyen Tratamiento de datos personales por parte del GRUPO FRONTIER en calidad de responsable o encargado de este, se registrarán por los siguientes parámetros.

### 10.1 Tratamiento de los datos de los clientes y proveedores

El GRUPO FRONTIER tratará los datos de sus clientes como Titulares de Datos Personales para realizar operaciones sobre los mismos, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia o transmisión, informando los derechos que les asisten, en especial, conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de los datos.

El tratamiento de los Datos Personales se realizará para:

- a. Mantener una comunicación constante con los titulares de los datos personales, relativa al desarrollo de las actividades propias de la empresa.
- b. Cumplir con las obligaciones legales y contractuales en las que se requiera recaudar información personal mediante la elaboración de Bases de Datos para efectos de control, supervisión y auditorías de las campañas y proyectos llevados a cabo por la empresa.
- c. Realizar actividades de mercadeo, publicidad, envío de información de cada una de las campañas llevadas a cabo por la empresa, así como la promoción de productos o servicios relacionados u ofrecidos de manera directa o indirecta por la empresa.
- d. Mantener una comunicación constante relacionada con los productos, servicios, ofertas, promociones, alianzas, estudios, concursos, contenidos ofrecidos por la empresa.
- e. Compartir los datos personales o las bases de datos tratadas por el GRUPO FRONTIER con terceros que gestionen, ayuden o desarrollen la ejecución de actividades propias de la empresa o que se deriven del cumplimiento de disposiciones legales o de relaciones comerciales o contractuales con dichos terceros.

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 2.0
		Fecha de Vigencia: 01/10/2024
		Página 13 de 18

- f. Evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por el GRUPO FRONTIER.
- g. Desarrollar el objeto social de las empresas que componen el GRUPO FRONTIER conforme a sus estatutos.
- h. De seguridad y/o de prueba ante una autoridad judicial o administrativa, cuando los datos sean obtenidos a través de grabaciones o suministrados por el Titular a la empresa de vigilancia para el ingreso o permanencia en las instalaciones del GRUPO FRONTIER.
- i. Fines estadísticos, de consulta, gremiales y técnico-actuariales.
- j. Fines tributarios.
- k. Mantener un consolidado de los usuarios del dominio web, micrositiros y la realización de estadísticas, encuestas y demás actividades tendientes a la consecución de indicadores o información relevante para el cumplimiento del objeto social.
- l. Cumplir las normas aplicables a proveedores y contratistas, incluyendo, pero sin limitarse a las tributarias y comerciales.
- m. Cumplir lo dispuesto por el ordenamiento jurídico colombiano en materia laboral y de seguridad social, entre otras, aplicables a empleados, exempleados, empleados actuales y candidatos a futuro empleo.

## **10.2 Tratamiento de datos de empleados o candidatos**

El GRUPO FRONTIER tratará los datos de sus empleados o candidatos para ser empleados como Titulares de Datos Personales para realizar operaciones sobre los mismos, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia o transmisión, informando los derechos que les asisten, en especial, conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de los datos.

Dicho tratamiento puede ser realizado por los representantes del GRUPO FRONTIER o con quienes celebre contratos de transferencia o transmisión de datos; operadores y prestadores necesarios para el cumplimiento de los contratos; y, encargados ubicados dentro y fuera del territorio nacional.

Para el tratamiento de datos sensibles y de datos de niños(as) y adolescentes cuyos representantes sean los empleados o candidatos, el GRUPO FRONTIER solicitará al Titular su autorización explícita para ello, indicando al Titular el carácter facultativo de las preguntas sobre estos datos.

El tratamiento de los Datos Personales se realizará para:

- a. Verificación de información personal, familiar, financiera, crediticia, comercial y laboral

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 2.0
		Fecha de Vigencia: 01/10/2024
		Página 14 de 18

- b. Aspectos Laborales y de Seguridad Social y aquellos relacionados con el (los) contratos que celebre o pretenda celebrar con el GRUPO FRONTIER.
- c. Control y prevención del fraude.
- d. Oferta de productos o servicios del GRUPO FRONTIER o de terceros vinculados, realización de encuestas y otros fines comerciales o publicitarios, a través de mensajes de texto, correo electrónico, SMS, entre otros.
- e. De seguridad y/o de prueba ante una autoridad judicial o administrativa, cuando los datos sean obtenidos a través de grabaciones o suministrados por el Titular a la empresa de vigilancia para el ingreso o permanencia en las instalaciones del GRUPO FRONTIER.
- f. Fines estadísticos, de consulta, gremiales y técnico-actuariales.
- g. La solicitud, procesamiento, conservación, verificación, consulta, suministro, reporte o actualización de cualquier información relacionada con el comportamiento financiero, crediticio o comercial a los operadores de bancos de datos o centrales de información autorizados por la legislación, incluidos DATACRÉDITO y CIFIN, con fines estadísticos de verificación del riesgo crediticio o de reporte histórico de comportamiento comercial, en caso de que el GRUPO FRONTIER otorgue un crédito y por lo tanto el empleado adquiera la calidad de deudor de ésta.
- h. Fines tributarios.

### 10.3 Tratamiento de datos de niños y adolescentes

De acuerdo con los términos de la Ley, existen diferentes categorías de datos personales. Por tanto, el GRUPO FRONTIER considera de gran importancia acoger, materializar y reconocer la existencia, alcance y contenido del concepto de dato sensible.

De conformidad con la Ley, los datos sensibles son aquellos cuyo uso indebido puede generar la discriminación o marginación de su Titular, tales como:

- a) El origen racial o étnico del Titular.
- b) la orientación política del Titular.
- c) Las convicciones religiosas o filosóficas del Titular.
- d) La pertenencia a sindicatos, ONGs, organizaciones de derechos humanos, que promuevan intereses políticos o grupos de oposición.
- e) Información relativa a la salud del Titular.
- f) La inclinación sexual del Titular.
- g) Datos biométricos del Titular.

El GRUPO FRONTIER se acoge a la regla general según la cual el Tratamiento de datos sensibles está prohibido por la Ley, salvo en los siguientes casos:

- a) Cuando el Titular ha autorizado expresamente el Tratamiento.

- b) Cuando el Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular.
- c) Cuando el Tratamiento sea efectuado por una fundación, ONG, asociación o cualquier organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical.
- d) El Tratamiento sea necesario para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e) El Tratamiento obedezca a una finalidad histórica, estadística o científica. En este caso, se deben suprimir las identidades de los Titulares.
- f) El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, siempre que no se trate de datos de naturaleza pública. No obstante, el GRUPO FRONTIER tiene en cuenta que la Ley no impone una prohibición absoluta del Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, pues ello daría lugar a la negación de otros derechos superiores de esta población como el de la seguridad social en salud, interpretación ésta que no se encuentra conforme con la Constitución. De lo que se trata entonces, y lo que procurará el GRUPO FRONTIER en el Tratamiento de datos personales de menores, es de reconocer y asegurar la plena vigencia de todos los derechos fundamentales de esta población, incluido el hábeas data.

En conclusión, los datos de los niños, las niñas y adolescentes pueden ser objeto de Tratamiento por parte del GRUPO FRONTIER siempre y cuando no se ponga en riesgo la prevalencia de sus derechos fundamentales e inequívocamente se responda a la realización del principio de su interés superior, cuya aplicación específica devendrá del análisis de cada caso en particular.

## **11. AVISO DE PRIVACIDAD**

Mediante el Aviso de privacidad se informa al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de Tratamiento de información contenidas en el presente manual, así como las características del Tratamiento que se le dará a los datos personales, y contendrá como mínimo la siguiente información:

- a) Identidad, domicilio y datos de contacto del Responsable del Tratamiento.
- b) Tipo de Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- c) Mecanismos generales dispuestos por el Responsable para que el Titular conozca la política de Tratamiento de la información. Informando al Titular cómo consultar la política de Tratamiento de información.

El GRUPO FRONTIER 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. El GRUPO FRONTIER podrá emplear los medios informáticos, electrónicos, o cualquiera que considere pertinente para almacenar el modelo.

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 2.0
		Fecha de Vigencia: 01/10/2024
		Página 16 de 18

## 12. SEGURIDAD DE LA INFORMACION

El GRUPO FRONTIER., adoptará todas las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean indispensables para dotar de seguridad sus bases de datos, evitando su adulteración, pérdida, consulta, acceso no autorizado o fraudulento. Entre otras, las medidas de seguridad adoptadas incluyen, pero no se limitan a:

- a. Encriptar la prestación de nuestros servicios usando protocolos de seguridad.
- b. Establecimiento de cláusulas de confidencialidad contractual con los empleados que van más allá de la duración misma del contrato.
- c. Implementación de procesos de seguridad para verificar la identidad de las personas que acceden a la información ya sea de manera física o electrónica.
- d. Actualización permanente de las medidas de seguridad para adaptarlas a la normatividad vigente.
- e. Adopción de sistemas de seguridad de firewalls y detección de accesos no autorizados.
- f. Restricción interna de acceso a las bases de datos solo al personal autorizado.

## 13. VIGENCIA DE LA POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La presente política rige a partir de la fecha de su publicación y deja sin efectos las demás disposiciones institucionales que le sean contrarias. Lo no previsto en el presente manual se reglamentará de acuerdo con el régimen general de protección de datos personales vigente en Colombia.

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 2.0
		Fecha de Vigencia: 01/10/2024
		Página 17 de 18

#### 14. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE VIGENCIA
1.0	Creación del documento.	22 / 03 / 2021
2.0	Se da alcance a las empresas filiales como GRUPO FRONTIER.	01 / 10 / 2024

**ANEXOS**

**GRUPO FRONTIER**

