



**ISO 9001**  
LL-C (Certification)

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	Código: V-GM-PO-0
		Versión:01
		Fecha: 28/02/2024
		Página 2 de 13

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. DEFINICIONES	4
5. MARCO LEGAL	5
6. PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.	6
7. CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS	7
7.1 Tratamiento de Datos Sensibles	7
7.2 Tratamiento de menores de edad	8
7.3 Tratamiento y finalidades de los datos personales	8
8. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES	10
9. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	11
10. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE DERECHO DE HÁBEAS DATA	11
11. CONTROL DE ACCESO Y VIDEOVIGILANCIA	12
11.1 Control de acceso	12
11.2 Videovigilancia	12
12. CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS	12
13. PROCESOS DE REVISIÓN Y AUDITORÍAS DE CONTROL	13
14. VIGENCIA.....	13
15. CONTROL DE CAMBIOS	13

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	Código: V-GM-PO-0
		Versión:01
		Fecha: 28/02/2024
		Página 3 de 13

## 1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 15 consagra el derecho fundamental de protección de datos personales, otorgando a toda persona el derecho de conocer, actualizar, rectificar y/o cancelar la información y datos personales que de ella se hayan recolectado y/o se trate en bases de datos públicas o privadas.

En concordancia con esta disposición constitucional, el Congreso de la República promulgó la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, la cual establece las Disposiciones Generales para la Protección de Datos Personales en Colombia. Esta ley, complementada por los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014 (hoy incorporados en el Decreto único 1074 de 2015), entre otros, regula de manera específica el tratamiento y protección de la información personal en el país.

Así las cosas, en Televisión Regional del Oriente Canal TRO Ltda. Reconocemos la importancia y el valor de la información personal que nos confían nuestros socios, empleados, clientes, terceros, visitantes y televidentes. Como empresa comprometida con la transparencia, la ética y el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos, nos hemos propuesto establecer una política para el tratamiento responsable de esta información.

Dicha política busca salvaguardar la privacidad, integridad y seguridad de los datos personales, garantizando su adecuado manejo en todas las etapas de su procesamiento, desde la recolección hasta su eliminación, de acuerdo con los principios establecidos en la normativa vigente; dándole aplicabilidad a todos los procesos, sistemas y actividades desarrolladas por Televisión Regional del Oriente Canal TRO Ltda. en el marco de sus operaciones comerciales, administrativas y de servicio al cliente; finalmente, invitando a todos sus colaboradores y partes interesadas, a familiarizarse con los principios y procedimientos aquí establecidos, con el fin de asegurar un manejo adecuado y ético de la información personal en nuestra organización.

Así las cosas, Televisión Regional del Oriente Canal TRO Ltda. Se permite informar a todos los interesados que los datos personales que obtenga en virtud de las operaciones que se soliciten o celebren con la entidad, serán tratados conforme a los principios y deberes definidos en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que traten y regulen esta materia. Para todos los fines pertinentes, el domicilio de Televisión Regional del Oriente Canal TRO Ltda. será:

Sede Administrativa Floridablanca Santander:

Nombre: La Televisión Regional del Oriente Ltda. Canal TRO.  
Dirección: Cl. 5 #4-56, Floridablanca, Santander  
Teléfono: (7) 648 1177  
Correo: quejasyreclamos@canaltro.com

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	Código: V-GM-PO-0
		Versión:01
		Fecha: 28/02/2024
		Página 4 de 13

Página Web: [www.canaltro.com](http://www.canaltro.com)

Centro de Producción Cúcuta  
Calle 5 N°2-38 Barrio Latino Sede Universidad de Pamplona  
Teléfono: (7) 5893558  
Correo: [quejasyreclamos@canaltro.com](mailto:quejasyreclamos@canaltro.com)  
Página Web: [www.canaltro.com](http://www.canaltro.com)

## 2. OBJETIVO

La presente Política tiene como objetivo proporcionar la información necesaria y suficiente a los diversos grupos de interés y establecer lineamientos claros que garanticen la protección de los datos personales sujetos a tratamiento por parte de Televisión Regional del Oriente Ltda., Canal TRO. Este objetivo busca asegurar el cumplimiento de la legislación vigente, así como de las políticas y procedimientos internos relacionados con la atención de los derechos de los titulares de datos, los criterios de recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de la información personal.

## 3. ALCANCE

La presente política de Tratamiento y Protección de Datos Personales, se aplicará a todos las bases de datos personales recolectados, almacenados, utilizados, circulados y eliminados por Televisión Regional del Oriente Ltda., Canal TRO, en el desarrollo de sus actividades comerciales, administrativas y de servicio al cliente. Esto incluye información de socios, empleados, clientes, terceros, visitantes y televidentes que haya sido confiada a la empresa.

Los principios y disposiciones establecidos en esta política deben ser cumplidos por todos los servidores públicos, empleados y contratistas de prestación de servicios que accedan, recolecten o registren datos personales en cualquier base de datos, ya sea en formato físico o digital, y en todos los sistemas y procesos utilizados por el canal.

No obstante, cabe señalar que se debe brindar en primera instancia, la protección a los intereses y necesidades de los titulares de la información personal tratada por Televisión Regional del Oriente Ltda., Canal TRO; priorizar el cumplimiento a las exigencias de la normatividad vigente en materia de Protección de Datos Personales, al igual que cualquier exigencia originada en el principio de responsabilidad demostrada.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	Código: V-GM-PO-0
		Versión:01
		Fecha: 28/02/2024
		Página 5 de 13

#### 4. DEFINICIONES

- **Autorización:** consentimiento previo, expreso, inequívoco e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.
- **Base de Datos:** todo conjunto organizado de datos de carácter personal, que permita el acceso a los datos con arreglo a criterios determinados, cualquiera que fuera la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.
- **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para acceder a la información que repose en cualquier base de datos, bien sea que esté contenida en un registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.
- **Datos personales:** Cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato privado:** es la información personal relacionada con el ámbito privado de las personas, libros de los comerciantes, datos contenidos en documentos privados, gustos o intereses, entre otros.
- **Dato público:** es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Dato semiprivado:** su acceso está sujeto a algún grado de restricción, interesan a cierto sector o grupo de personas: datos financieros o crediticios, académicos, laborales, datos de contacto personales, etc.
- **Datos sensibles:** se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- **Encargado del tratamiento:** la persona natural o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo que solo o en conjunto con otros, trate datos personales por cuenta de Televisión Regional del Oriente Canal TRO Ltda., como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	Código: V-GM-PO-0
		Versión:01
		Fecha: 28/02/2024
		Página 6 de 13

- **Reclamo:** solicitud del titular del dato o de las personas autorizadas por éste o por la Ley para corregir, actualizar, o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la Ley.
- **Tratamiento de datos:** cualquier operación o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión.

## 5. MARCO LEGAL

La Constitución Política de Colombia en su catálogo de derechos fundamentales consagra en su artículo 15 el derecho que tienen todas las personas a su intimidad, buen nombre y al hábeas data. Aunado a lo anterior, se encuentra la Ley 1581 de 2012 como el principal instrumento normativo promulgado en materia de protección de datos personales, norma mediante la cual se establecen las condiciones mínimas que deben observarse para efectuar un tratamiento adecuado de datos personales por parte de los responsables del tratamiento, los cuales pueden ser personas naturales o jurídicas y, cuya actividad económica u objeto social esté condicionado por el suministro de información personal.

La Ley 1581 de 2012 fue reglamentada posteriormente por los decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014, los cuales complementan y aclaran las disposiciones normativas de la Regulación General y; precisaron el alcance de los deberes y obligaciones que están llamados a cumplir los responsables y Encargados del tratamiento de datos personales.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	Código: V-GM-PO-0
		Versión:01
		Fecha: 28/02/2024
		Página 7 de 13

## 6. PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

En desarrollo de su compromiso con el trato responsable de la información, Televisión Regional del Oriente Ltda., Canal TRO, orienta sus actuaciones para alcanzar los objetivos comunes bajo los siguientes principios:

- a. **Principio de Legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento de la información es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, decretos reglamentarios y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- b. **Principio de Finalidad:** El tratamiento de la información se realizará obedeciendo a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al titular.
- c. **Principio de Libertad:** El tratamiento solo puede ejercerse de acuerdo con el consentimiento previo, expreso e informado del titular de los datos. Los datos personales de los titulares no son obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal judicial que releve el consentimiento. Lo anterior se interpreta de manera integral con el principio de libertad en administración de datos.
- d. **Principio de Veracidad o Calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, actualizada, comprobable y comprensible. La misma ha sido previamente proporcionada por el titular, quien juega un papel clave en el desarrollo de este principio, entendiéndose que el suministro de la información se hace bajo el principio de buena fe.
- e. **Principio de Transparencia:** En el tratamiento se garantiza el derecho del titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f. **Principio de Acceso y Circulación restringida:** El tratamiento está sujeto a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento se realiza por personas autorizadas por el titular. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva.
- g. **Principio de Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente Política de Tratamiento de la Información y la ley, se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h. **Principio de Confidencialidad:** Todo el talento humano de Televisión Regional del Oriente Ltda. Canal TRO, que interviene en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos está obligado a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	Código: V-GM-PO-0
		Versión:01
		Fecha: 28/02/2024
		Página 8 de 13

tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente Política de Tratamiento de Información o en la Ley 1581 de 2012, de forma absolutamente confidencial haciendo uso de estos, exclusivamente, para las finalidades indicadas anteriormente, siempre que el titular no se haya opuesto a dicho tratamiento.

- i. **Principio de Temporalidad:** Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y los términos establecidos anteriormente, se procederá a la supresión de los datos.

## 7. CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS

### 7.1 Tratamiento de Datos Sensibles

El tratamiento de datos personales sensibles realizado por La Televisión Regional del Oriente Ltda. Canal TRO, se llevará a cabo con la autorización libre, previa, expresa y debidamente informada por parte del titular, en pleno cumplimiento del deber de confidencialidad y seguridad de la información, salvo que por disposición legal dichos datos deban recolectarse, almacenarse, usar, circularse o suprimirse; en este caso, no será necesaria la autorización.

El suministro de datos personales sensibles será facultativo para su titular, quien podrá abstenerse de entregarlos cuando así lo desee. No obstante, estos datos podrían ser necesarios en algunas ocasiones para el correcto desarrollo de actividades de La Televisión Regional del Oriente Canal TRO Ltda. cuando la recolección de los mismos derive de alguna exigencia legal.

### 7.2 Tratamiento de menores de edad

En el desarrollo de sus procesos u operaciones Televisión Regional del Oriente Canal TRO Ltda., podrá requerir información personal bajo la titularidad de niños, niñas y adolescentes; el tratamiento de la misma se debe regir por las siguientes reglas especiales, a saber:

- a. La Televisión Regional del Oriente Ltda. Canal TRO Ltda. por intermedio de sus trabajadores o por sus terceros delegados, podrá contar con la autorización de los padres o representantes legales de los menores de edad y con la aquiescencia de estos, teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.
- b. Informar a los encargados del tratamiento acerca de la finalidad y el tratamiento al cual serán sometidos los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, así como los derechos que les asiste.
- c. Garantizar la seguridad y reserva de los datos personales de niños, niñas y adolescentes.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	Código: V-GM-PO-0
		Versión:01
		Fecha: 28/02/2024
		Página 9 de 13

- d. Restringir el acceso y circulación de los datos personales de niños, niñas y adolescentes conforme las normas aplicables, especialmente con el Título III de la Ley 1581 de 2012, el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013 y las demás disposiciones legales que los adicionen y/o modifiquen, en relación con el Tratamiento de los Datos Personales de los Menores de Edad. Atendiendo a los casos a los que haya lugar para la excepción del artículo 7° de la Ley 1581 de 2012.
- e. Extender las responsabilidades para el cumplimiento de sus deberes a los encargados del tratamiento de datos personales.

### 7.3 Tratamiento y finalidades de los datos personales

Previa autorización del titular de los datos personales, le permitirá a La Televisión Regional del Oriente Ltda. Canal TRO Ltda. el siguiente tratamiento:

1. Gestionar los cobros y pagos a trabajadores, proveedores, contratistas, clientes y demás sujetos con los cuales Canal TRO funja como parte contractual.
2. Actualizar, administrar y verificar los documentos de proveedores y contratistas según los requerimientos de contratación y términos de referencia de Canal TRO.
3. Realizar el proceso de evaluación, verificación, selección y contratación de los Proveedores y Contratistas. Del mismo modo, gestionar las comunicaciones necesarias durante el proceso.
4. Efectuar de manera directa o por medio de terceros, el cobro pre jurídico o judicial de las obligaciones que se encuentran en mora a favor de Canal TRO.
5. Para los fines administrativos propios de la entidad.
6. Caracterizar ciudadanos y grupos de interés y adelantar estrategias de mejoramiento en la prestación del servicio.
7. Dar tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones presentadas a la entidad.
8. Conocer y consultar la información del titular del dato que reposen en bases de datos de entidades públicas o privadas.
9. Adelantar encuestas de satisfacción de usuarios.
10. Envío de información de interés general.
11. Recopilar información de ciudadanos asistentes a capacitación desarrolladas por la entidad.
12. Dar ejecución y llevar registro ante la Junta Directiva y de Socios, contando con la participación de los socios, delegados y demás sujetos que sean convocados por Canal TRO. de carácter ordinario o extraordinario.
13. Diseñar actividades de promoción y mercadeo para el posicionamiento de la marca a través de comunicaciones masivas por diferentes medios publicitarios como en medios escritos, digitales, audiovisuales y tecnológicos, organización de eventos y espacios propios o con participación de convenios, gestionando la prospección comercial de la parrilla de contenido, servicios y productos ofrecidos por La Televisión Regional del Oriente Ltda. Canal TRO.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	Código: V-GM-PO-0
		Versión:01
		Fecha: 28/02/2024
		Página 10 de 13

14. Mantener comunicación con clientes y clientes potenciales sobre las condiciones y características de los productos o servicios que son ofertados por La Televisión Regional del Oriente Ltda. Canal TRO.
15. Conservar una relación comercial con los proveedores sobre los productos y servicios que son ofrecidos o adquiridos por La Televisión Regional del Oriente Ltda. Canal TRO.
16. Recolectar información de las personas naturales que sean partícipes en los concursos, sorteos o cualquier dinámica similar organizada por La Televisión Regional del Oriente Ltda. Canal TRO.
17. Para cualquier otra finalidad que se derive del objeto social de La Televisión Regional del Oriente Ltda. Canal TRO.

La información y datos personales suministrados por el titular de los mismos, podrán ser utilizados por el La Televisión Regional del Oriente Ltda. Canal TRO. como responsable del tratamiento de los datos, para el desarrollo de las funciones propias de la entidad. Cualquier otro tipo de finalidad que se pretenda dar a los datos personales, deberá ser informado previamente, en el aviso de privacidad y en la respectiva autorización otorgada por el titular del dato, según sea el caso, y siempre teniendo en cuenta los principios rectores para el tratamiento de los datos personales, establecidos por la Ley, el presente documento y las demás normas que desarrollen la materia.

## **8. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES**

La Televisión Regional del Oriente Ltda. Canal TRO garantiza al titular de datos personales, el pleno ejercicio de los derechos que se enlistan a continuación:

Los titulares de datos personales tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar su información en caso de que esta sea parcial, inexacta, incompleta, fraccionada, induzca a error, o cuando su tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.

1. Pueden solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del Tratamiento, excepto en casos específicos como:
  - a. Información requerida por entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
  - b. Datos de naturaleza pública.
  - c. Situaciones de urgencia médica o sanitaria.
  - d. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
2. Datos relacionados con el registro civil de las personas.
3. Tienen derecho a ser informados por el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto al uso que se ha dado a sus datos personales.
4. Pueden presentar quejas ante el Canal TRO por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	Código: V-GM-PO-0
		Versión:01
		Fecha: 28/02/2024
		Página 11 de 13

5. Tienen la facultad de revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando el tratamiento no respete los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que el responsable o encargado del tratamiento han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.

## 9. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

Las peticiones, consultas y reclamos formulados por los titulares de Datos Personales bajo tratamiento de La Televisión Regional del Oriente Ltda. Canal TRO, para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos, o revocar la autorización podrán hacerlo en cualquier momento y deberán ser dirigidas a:

Dirección: Cl. 5 # 4-56, Floridablanca, Santander  
Horario: 8:00 a.m. a 12:00 y de 2:00 a 6:00 p.m.  
Teléfono (607) 648 1177  
Correo electrónico: [quejasyreclamos@canaltro.com](mailto:quejasyreclamos@canaltro.com)

## 10. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE DERECHO DE HABEAS DATA

En cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, Canal TRO presenta el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos:

Para la radicación y atención de su solicitud le solicitamos suministrar la siguiente información:

- Nombre completo y apellidos
- Datos de Contacto (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto), estos serán usados para dar respuesta a su solicitud.
- Motivo(s) o hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información).
- Firma y número de identificación.

El término máximo previsto por la ley para resolver su reclamación es de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no sea posible atender al reclamo dentro de dicho término, Canal Capital informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en la que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	Código: V-GM-PO-0
		Versión:01
		Fecha: 28/02/2024
		Página 12 de 13

hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Los titulares o sus representantes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos, por lo que La Televisión Regional del Oriente Ltda. Canal TRO. como responsable del tratamiento, suministrará a éstos, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

La Televisión Regional del Oriente Ltda. Canal TRO. garantiza los medios de comunicación electrónica para la formulación de consultas, los cuales serán los mismos utilizados para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones administrado el área de comunicaciones.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la misma. De cumplirse el término sin que sea posible atender la consulta, La Televisión Regional del Oriente Ltda. Canal TRO. como responsable del tratamiento de los datos, informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## **11. CONTROL DE ACCESO Y VIDEOVIGILANCIA**

### **11.1 Control de acceso**

Las áreas donde se ejecutan procesos relacionados con información confidencial o restringida deben contar con controles de acceso que sólo permitan el ingreso a los colaboradores autorizados y que permitan guardar la trazabilidad de los ingresos y salidas.

### **11.2 Videovigilancia**

La entidad cuenta con cámaras de videovigilancia que tienen como finalidad dar cumplimiento a las políticas de seguridad física. Se establecen medidas internas para garantizar el tratamiento adecuado de las imágenes, en conformidad con las normativas de protección de datos personales aplicables. Las imágenes captadas serán conservadas por un tiempo máximo de 90 días. En caso de que alguna imagen sea objeto o soporte de una reclamación, queja o proceso judicial, se conservará hasta que la situación sea resuelta.

## **12. CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS**

La Televisión Regional del Oriente Ltda. Canal TRO desarrollará programas anuales de capacitación y concientización en Protección de Datos Personales y Seguridad de la Información. La entidad debe poner en conocimiento estas políticas por el medio que considere adecuado y con ello, capacitar a sus funcionarios y contratistas en la administración de los datos personales con

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	Código: V-GM-PO-0
		Versión:01
		Fecha: 28/02/2024
		Página 13 de 13

una periodicidad al menos anual, con el fin de medir sus conocimientos sobre el particular. Los nuevos funcionarios y contratistas, al momento de vincularse con la entidad, deben recibir capacitación sobre Protección de Datos Personales y Seguridad de la Información, dejando constancia de su asistencia y conocimiento.

En el desarrollo de los programas de capacitación y concientización se asegurará que los funcionarios, contratistas y terceros conozcan sus responsabilidades con respecto a Protección de Datos Personales y Seguridad de la Información. Los programas de capacitación serán actualizados periódicamente. Desde el proceso de Gestión de Talento Humano, se definirán los planes de capacitación y evaluación de los empleados de acuerdo con los cambios normativos que se vayan presentando.

### 13. PROCESOS DE REVISIÓN Y AUDITORÍAS DE CONTROL

La entidad realizará procesos de revisión o auditorías en materia de protección de datos personales, verificando de manera directa o a través de terceros, que las políticas y procedimientos se han implementado adecuadamente en la entidad. Con base en los resultados obtenidos, se diseñarán e implementarán los planes de mejoramiento (preventivos, correctivos y de mejora) necesarios.

### 14. VIGENCIA

Esta Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales entrará en vigencia una vez aprobado y publicado dicho documento.

### 15. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Naturaleza del cambio	Fecha
01	Creación de la política para el tratamiento de los datos personales teniendo en cuenta las acciones de mejora dadas en la auditoría del Ente Certificador. Esta política es importante para asegurar que nuestra organización cumpla con las normativas vigentes y garantice la protección adecuada de la información personal de nuestros clientes y colaboradores.	29-02-2024

<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
Gestión Mejoramiento Continuo	Comité de Gestión y Desempeño Institucional