



## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En **RESPONSE 9-11 EMERGENCY**, en cumplimiento de los principios y disposiciones del Régimen General de Protección de Datos Personales, adopta la presente Política con el fin de garantizar el derecho fundamental de habeas data de los titulares de la información. Este documento establece los lineamientos para el tratamiento de datos personales, asegurando el respeto de los derechos y garantías previstos en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

La empresa aplicará de manera integral los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad, con el propósito de proteger la intimidad personal y familiar, así como el buen nombre de los titulares durante el tratamiento de sus datos personales.

En **RESPONSE 9-11 EMERGENCY** se recolectan, almacenan y usan datos personales de naturaleza pública, privada, semiprivada y sensible, obtenidos de forma directa en desarrollo de su objeto social y de las relaciones contractuales, comerciales y laborales, especialmente en la prestación de servicios de capacitación virtual en el área de la salud y el uso de plataformas tecnológicas para tal fin. Esta información se conserva en bases de datos físicas y digitales que cuentan con controles de acceso y medidas de seguridad técnicas, administrativas y físicas.

### 1. Autorización para el tratamiento de datos personales

El tratamiento de datos personales se realiza previa autorización libre, expresa e informada del titular, obtenida por medios físicos, electrónicos o digitales, conservando la empresa prueba de dicha autorización e informando las finalidades del tratamiento.

No será necesaria la autorización cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Información requerida mediante orden judicial.

En cuanto a datos sensibles —incluyendo información de salud, registros médicos, datos biométricos como imágenes, audios o videos y, en general, datos de menores de edad— su tratamiento se efectuará únicamente con autorización explícita del titular o de su representante legal, o cuando se configure alguna de las excepciones legales.

En ningún caso el titular estará obligado a autorizar el tratamiento de datos sensibles y, cuando lo haga, se le informará de manera clara el tipo de datos y su finalidad.

Response 911 Emergency

[www.9-11.com.co](http://www.9-11.com.co)

Nit: 1090418943-4



## 2. Finalidades del tratamiento de los datos personales

Los datos personales serán tratados para las siguientes finalidades:

- Dar cumplimiento a obligaciones legales, contractuales y regulatorias.
- Gestionar procesos administrativos, comerciales y laborales.
- Garantizar la seguridad de usuarios y colaboradores.
- Ejecutar actividades de capacitación virtual.
- Gestionar plataformas tecnológicas y control de acceso a cursos.
- Emitir certificados y constancias académicas.
- Ejecutar actividades de bienestar y comunicaciones.
- Realizar campañas educativas, comerciales o informativas previamente autorizadas.
- Prevenir fraudes y actividades ilícitas.
- Fortalecer la calidad y mejora continua de los servicios ofrecidos.

## 3. Deberes como responsable del tratamiento de datos personales

En calidad de responsable del tratamiento de datos personales, **RESPONSE 9-11 EMERGENCY** garantizará el pleno y efectivo ejercicio de los derechos de los titulares, solicitando y conservando la autorización previa, expresa e informada para el tratamiento de sus datos e informando de manera clara las finalidades del tratamiento y los derechos que les asisten.

La información recolectada será protegida mediante medidas de seguridad técnicas, administrativas y físicas que eviten su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Asimismo, la empresa:

- Garantizará que la información suministrada a terceros encargados del tratamiento sea veraz, completa, actualizada y pertinente.
- Exigirá el cumplimiento de condiciones de seguridad y confidencialidad.
- Atenderá consultas y reclamos conforme al procedimiento establecido en esta política.
- Informará sobre el uso dado a los datos cuando sea solicitado.
- Reportará a la autoridad competente cualquier incidente de seguridad que comprometa la información.
- Tratará únicamente datos previamente autorizados y conforme a las finalidades informadas.

## 4. Deberes como encargado del tratamiento de datos personales

Cuando **RESPONSE 9-11 EMERGENCY** actúe como encargado del tratamiento de datos personales, se compromete a:

- Conservar la información bajo condiciones de seguridad adecuadas.
- Actualizar, rectificar o suprimir los datos de manera oportuna conforme a las instrucciones del responsable.

Response 911 Emergency

[www.9-11.com.co](http://www.9-11.com.co)

Nit: 1090418943-4



- Atender consultas y reclamos de los titulares en los términos establecidos por la ley.
- Registrar las leyendas correspondientes como “reclamo en trámite” o “información en discusión judicial” cuando aplique.
- Abstenerse de circular información que se encuentre en controversia o cuyo tratamiento haya sido limitado por la autoridad competente.
- Garantizar que el acceso a la información esté restringido únicamente a personas autorizadas.
- Verificar la existencia y alcance de la autorización otorgada por el titular.

## 5. Derechos de los titulares de la información

Los titulares de la información podrán:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informados respecto del uso de sus datos.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Solicitar la revocatoria de la autorización y/o la supresión de sus datos personales cuando considere que el tratamiento no respeta los principios, derechos y garantías legales.

La supresión implica la eliminación total o parcial de la información de las bases de datos de la empresa. No obstante, el ejercicio del derecho de supresión no es absoluto y podrá ser negado cuando exista un deber legal o contractual que obligue a conservar la información, cuando su eliminación obstaculice actuaciones judiciales o administrativas, o cuando los datos sean necesarios para proteger intereses jurídicamente tutelados o cumplir obligaciones legales.

La revocatoria de la autorización podrá ser total o parcial, siempre que no exista una obligación legal o contractual que impida la eliminación de la información.

## 6. Personas facultadas para ejercer los derechos

Los derechos podrán ser ejercidos por:

- El titular.
- Sus causahabientes.
- Representantes o apoderados.
- Los representantes legales de menores de edad.

En todos los casos deberá acreditarse la calidad correspondiente.

## 7. Transmisión y transferencia de información personal

Los datos personales podrán ser transmitidos a terceros encargados del tratamiento bajo contrato, o transferidos a terceros responsables dentro o fuera del país. En todos los casos se garantizará la protección de los derechos del titular, el cumplimiento de la normativa vigente y la confidencialidad de la información.

Response 911 Emergency

[www.9-11.com.co](http://www.9-11.com.co)

Nit: 1090418943-4



En caso de transferencias internacionales, se verificará que el país receptor cuente con niveles adecuados de protección de datos o se implementarán garantías contractuales que aseguren la protección de la información conforme a la ley colombiana.

## **8. Seguridad de la información y conservación de datos**

La empresa implementa medidas técnicas, humanas, administrativas y jurídicas para proteger la información contra pérdida, uso indebido o acceso no autorizado.

Los datos personales serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades del tratamiento y las obligaciones legales o contractuales aplicables. Posteriormente, la información será eliminada, anonimizada o archivada de manera segura conforme a los procedimientos internos establecidos.

La información podrá ser revelada cuando sea requerida por autoridad competente.

Cuando exista obligación legal, la empresa realizará el registro de sus bases de datos ante el Registro Nacional de Bases de Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **9. Tratamiento de imágenes, audio y videovigilancia**

La empresa podrá realizar tratamiento de datos mediante imágenes, audios o videos para fines de seguridad, control, formación académica o registro de actividades, informando previamente a los titulares y garantizando el respeto de sus derechos.

## **10. Aviso de privacidad**

La empresa cuenta con un Aviso de Privacidad disponible a través de sus canales institucionales, mediante el cual se informa a los titulares sobre el tratamiento de sus datos personales de manera resumida.

## **11. Procedimiento para consultas y reclamos**

Para la atención de solicitudes, el titular deberá indicar:

- Nombre completo.
- Documento de identificación.
- Domicilio.
- Medio de contacto para recibir respuesta.
- Descripción clara y precisa de la solicitud.

En caso de actuar mediante representante o causahabiente, deberá acreditarse dicha calidad.

Response 911 Emergency

[www.9-11.com.co](http://www.9-11.com.co)

Nit: 1090418943-4



Las consultas serán resueltas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de su recepción. Cuando no sea posible atenderlas en dicho plazo, se informarán las razones de la demora y se dará respuesta dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.

Los reclamos serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles desde su recibo. Si no es posible resolverlos en este tiempo, se informará al titular y se dará respuesta en un plazo adicional no mayor a ocho (8) días hábiles.

Cuando el reclamo esté incompleto, se requerirá al titular dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción para que subsane la información. Si transcurren dos (2) meses sin que se aporte lo solicitado, se entenderá que el titular desiste del reclamo.

En caso de que la solicitud sea recibida por un área no competente, esta será trasladada a quien corresponda dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, informando oportunamente al titular.

## 12. Área responsable

La atención de consultas, reclamos y solicitudes relacionadas con datos personales estará a cargo del área administrativa de **RESPONSE 9-11 EMERGENCY**.

## 13. Canales para el ejercicio de derechos

Los titulares podrán ejercer sus derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión o revocatoria de la autorización a través de los siguientes canales:

**Correo:** [response911emergency@hotmail.com](mailto:response911emergency@hotmail.com)

**Dirección:** CALLE 94 # 15-95

**Teléfono:** 3380569

## 14. Vigencia

La presente política rige a partir de su publicación y podrá ser modificada en cualquier momento. Las modificaciones serán informadas oportunamente a los titulares.

Esta política entra en vigencia a partir del día 30 del mes JUNIO de 2026.

**Correo:** [response911emergency@hotmail.com](mailto:response911emergency@hotmail.com)

**Dirección:** CALLE 94 # 15-95

**Teléfono:** 3184785208

Representante Legal

Response 911 Emergency

[www.9-11.com.co](http://www.9-11.com.co)

Nit: 1090418943-4