



POLÍTICAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN Y DE CUMPLIMIENTO

Construyendo el camino a la excelencia

GENERALIDADES

- Las presentes políticas constituyen la declaración de intenciones y el conjunto de principios con los que **Certicámara S.A.** se compromete ante sus partes interesadas, con el fin de orientar su gestión en todos los niveles de la organización.
- Estas directrices son adoptadas y promovidas por la Junta Directiva y la Presidencia Ejecutiva. Su apropiación, comprensión e implementación es responsabilidad de todos los colaboradores, y son aplicables a contratistas, terceros y demás partes interesadas que mantengan un vínculo con **Certicámara S.A.**
- La comunicación de estas políticas a todas las partes interesadas se realiza a través de su publicación en la página web oficial de Certicámara S.A., disponible en: <https://web.certicamara.com/nosotros>.
- Estas políticas son revisadas como mínimo una (1) vez al año o cada vez que se presenten cambios significativos que afecten las disposiciones contenidas en ellas, garantizando así su continua adecuación



POLÍTICAS

Política de calidad

Basada en la NTC-ISO 9001:2015



Política de imparcialidad, independencia y confidencialidad

En cumplimiento de los requisitos del CEA-3.0-07 v2

Política de seguridad de la información

Basada en la ISO/IEC 27001:2022

Política de gestión de riesgos

Basada en la NTC-ISO 31000:2018

Política de continuidad del negocio

Basada en la NTC-ISO 22301:2019

Política de prevención sobre LA-FT-FPADM/C-ST

En cumplimiento de las disposiciones descritas en las Circulares 100-000011 de 2021, 100-000004 de 2021 y 100-000016 de 2020.

Política de tratamiento de datos personales

En cumplimiento de las disposiciones de la ley 1581:2012

Política de seguridad y salud en el trabajo

En cumplimiento de las disposiciones descritas en el Decreto 1072:2015

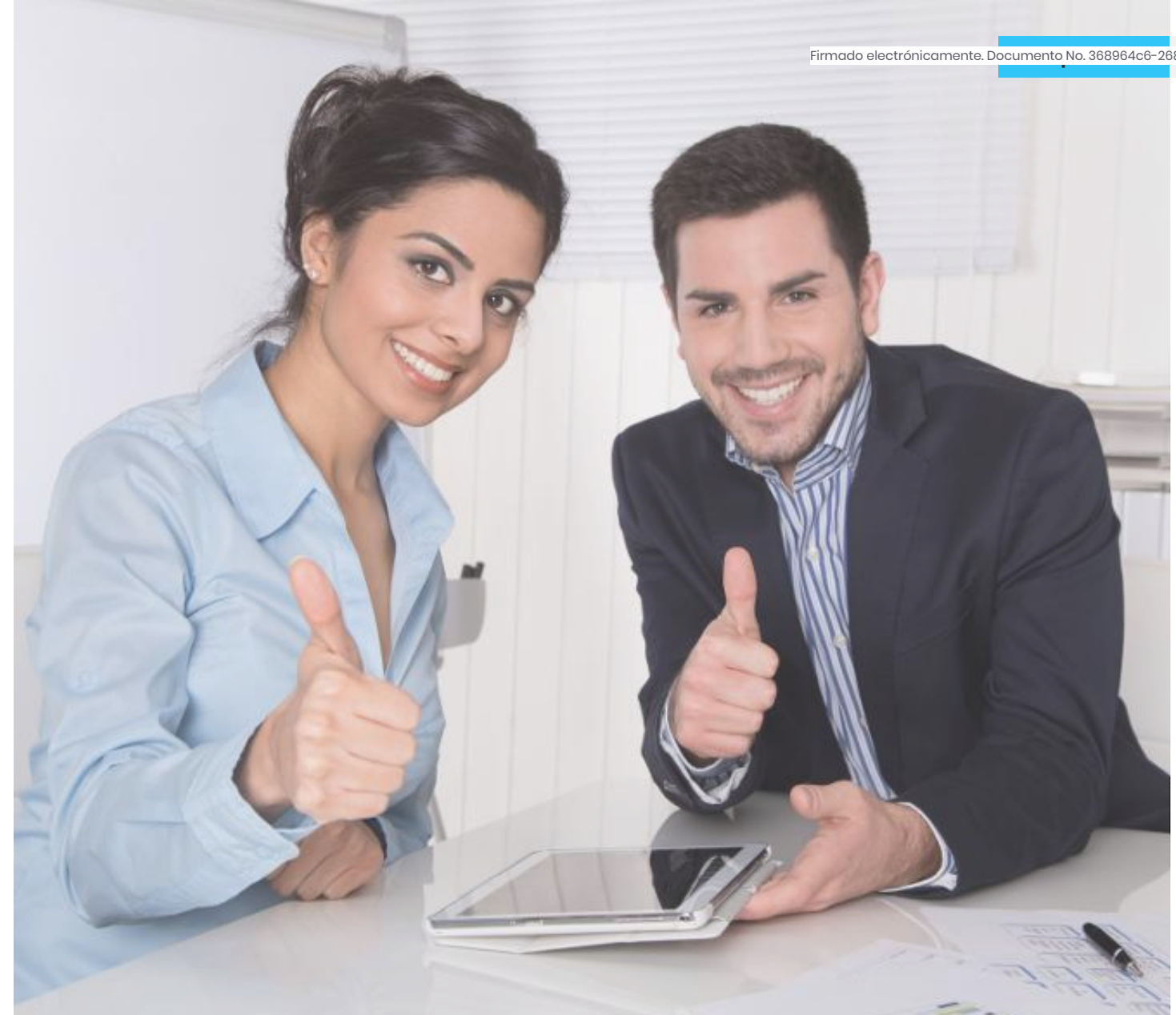
Política de prevención y reducción de consumo de tabaco, alcohol y sustancia psicoactivas

En cumplimiento de las disposiciones descritas en la Res. 1956:2008

Política de calidad

Basada en la NTC-ISO 9001:2015

[Regresar](#)





En **Certicámara S.A.**, nuestra propuesta de valor y razón de ser está enfocada en ***“Identidad validada, confianza garantizada”***, a través de soluciones de base tecnológica que permitan a las personas e instituciones transitar de manera confiable, segura y sostenible en el mundo digital. Para cumplir con este propósito y consolidar la confianza de nuestros clientes y partes interesadas, la Alta Dirección establece y se compromete con los siguientes principios fundamentales de calidad:

1. **Enfoque en el cliente:** Nos dedicamos a comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, buscando superar sus expectativas mediante la entrega de productos y servicios que cumplan consistentemente con los más altos estándares de calidad, seguridad y confiabilidad.
2. **Cumplimiento de requisitos:** Nos comprometemos a cumplir con todos los requisitos legales, reglamentarios y otros requisitos aplicables a nuestra operación, productos y servicios, asegurando la integridad y conformidad en todas nuestras actividades.
3. **Mejora continua:** Fomentamos una cultura de mejora continua en todos nuestros procesos y en la eficacia de nuestro Modelo Integrado de Gestión. Buscamos permanentemente la optimización de nuestras operaciones y servicios para adaptarnos a un entorno dinámico y exigente.
4. **Marco estratégico para objetivos de calidad:** Nuestros tres (3) drivers estratégicos, definidos a partir del análisis de nuestro contexto organizacional y las necesidades de las partes interesadas, proporcionan el marco de referencia esencial para el establecimiento, seguimiento y revisión de nuestros objetivos de calidad.
5. **Asignación de recursos y compromiso:** Certicámara S.A. dedica los esfuerzos y asigna los recursos necesarios para el desarrollo, implementación y cumplimiento de los objetivos estratégicos (de calidad), promoviendo la participación activa y el desarrollo de competencias de nuestros colaboradores.

Esta política refleja nuestro compromiso con la excelencia, la innovación y la consolidación de la confianza en el ecosistema digital.

Política de imparcialidad, independencia y confidencialidad

En cumplimiento de los requisitos del CEA-3.0-07 versión 02

[Regresar](#)





En **Certicámara S.A.**, entidad de certificación digital abierta acreditada por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), reconocemos que la confianza es el pilar de nuestros servicios. En el marco de la presente política declara de manera expresa la forma en la que administramos los conflictos de interés –entendidos estos como aquellas situaciones en las cuales los intereses personales de nuestras contrapartes internas podrían interferir con los de la compañía, sus proveedores, accionistas, inversionistas, grupos de Interés y/o terceros, afectando su capacidad para decidir objetivamente o los intereses de la Sociedad.

Para lo anterior, **Certicámara S.A.** declara su compromiso de garantizar y salvaguardar la independencia, imparcialidad, integridad y confidencialidad en todas las actividades que desarrolla dentro del marco de su objeto social.

Los principios que rigen nuestra política se basan en:

- **Imparcialidad:** Asegurar que todas nuestras decisiones y actuaciones, especialmente en los procesos de certificación, se basen en evidencia objetiva y estén libres de sesgos, prejuicios o influencias indebidas.
- **Independencia:** Mantener nuestra autonomía operativa y de decisión frente a cualquier presión comercial, financiera o de otra índole que pueda comprometer la objetividad de nuestros servicios.
- **Confidencialidad:** Proteger toda la información obtenida o generada durante la prestación de nuestros servicios, especialmente aquella relacionada con nuestros clientes y sus procesos, contra el acceso, uso o divulgación no autorizados.
- **Integridad:** Actuar con honestidad, transparencia y rectitud en todas nuestras interacciones y operaciones, fomentando una cultura ética en toda la organización.



Mecanismos para salvaguardar la Imparcialidad y la Independencia

Para asegurar el cumplimiento de estos principios, **Certicámara S.A.** ha establecido los siguientes mecanismos:

- **Comité de Imparcialidad:** Se ha constituido un Comité de Imparcialidad cuya función principal es la promoción de acciones tendientes a salvaguardar la imparcialidad, identificar y analizar riesgos potenciales, y promover prácticas empresariales que permitan la adecuada gestión de dichos riesgos.
- **Compromiso de la Alta Dirección:** La Presidencia de Certicámara S.A. se compromete a seguir y respaldar las recomendaciones que emita el Comité de Imparcialidad. Así como, promover el cumplimiento de lo definido en esta política a través del comité de presidencia.
- **Autonomía del Comité de Imparcialidad:** En caso de que la Presidencia decida no seguir dichas recomendaciones, el Comité de Imparcialidad está facultado para emprender acciones independientes, incluyendo la notificación a las autoridades competentes, los organismos de acreditación (ONAC) y las partes involucradas respecto del desacato de tales recomendaciones.
- **Segregación de funciones:** Se dividen las responsabilidades de tareas o actividades específicas entre distintas personas o áreas, con el objetivo fundamental de impedir que un único colaborador ejerza control absoluto sobre todas las etapas de un proceso o transacción, desde su inicio hasta su conclusión y correspondiente registro.
- **Gestión de riesgos:** Se mantiene un proceso continuo para identificar, analizar, evaluar y tratar sistemáticamente cualquier riesgo, real o potencial, que amenace la imparcialidad.
- **Gestión de conflictos de interés:** Se identifican, declaran, analizan y gestionan proactivamente todos los conflictos de interés (reales o potenciales) para asegurar la objetividad en la toma de decisiones.
- **Transparencia y rendición de cuentas:** Se promueve la transparencia mediante la comunicación clara y accesible de las políticas del modelo integrado de gestión y cumplimiento, y el canal de quejas a todas las partes interesadas una través de la página web. Adicionalmente, se realizan auditorías independientes periódicas para verificar la eficacia de los controles implementados.



Prohibiciones específicas

Certicámara S.A. y todos sus colaboradores se comprometen a NO incurrir en las siguientes conductas:

- Involucrar a colaboradores que participan en los servicios de certificación digital acreditados en la prestación de servicios de consultoría relacionados con dichos servicios de certificación.
- Involucrar al equipo desarrollador de las soluciones de certificación en la prestación de servicios de soporte técnico directo al suscriptor o cliente de los servicios de certificación que pudiera comprometer la objetividad.
- Ceder a presiones comerciales, financieras, de clientes, comités internos, partes interesadas u otras que comprometan la declaración de independencia, imparcialidad, integridad y confidencialidad de Certicámara S.A.
- Contratar personal para ejecutar actividades de certificación digital que no cumpla con las habilidades, competencias y calificaciones requeridas.
- Manipular, falsificar o alterar la información de los resultados relativos a ventas, estados financieros, informes de certificación, indicadores de gestión u otra información relevante.
- Desviar u omitir acciones, controles o mecanismos establecidos para salvaguardar la imparcialidad, independencia y confidencialidad.

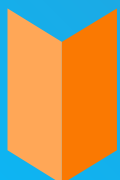
Esta política se encuentra alineada con el **Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo de Certicámara S.A.** que en conjunto con los valores y principios corporativos, son la guía para las actuaciones de nuestras contrapartes internas y se despliega a través de las actividades y controles específicos de los procesos organizacionales.

Política de seguridad de la información

Basada en la ISO/IEC 27001:2022

[Regresar](#)





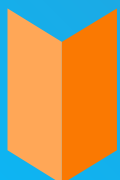
Certicámara S.A., entendiendo que la información es uno de sus activos más valiosos, gestiona la seguridad de la información a través de la implementación de directrices, procesos, procedimientos, estándares o acciones, que se convierten en un marco de confianza para el desarrollo de su actividad económica.

Para **Certicámara S.A.**, la protección y el buen uso de la información son aspectos clave que permiten disminuir el impacto generado por las amenazas y riesgos a los que está expuesta la organización, Por lo que se compromete con la protección de todos los activos de información, implementando para ello controles organizacionales, técnicos y administrativos, que permiten una efectiva gestión de riesgos que le permite a la organización mantener los niveles de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información alineados con los requisitos normativos y contractuales.

Certicámara S.A a través de la implementación de controles transversales permea el quehacer de sus colaboradores, contratistas, proveedores, aliados y demás partes interesadas, teniendo en cuenta que la seguridad de la información es fundamental para cumplir la misionalidad de la compañía.

Para la Gestión de Seguridad de la Información, la organización definió los siguientes objetivos:

- **Activos:** Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de los procesos y servicios, a través de la implementación de controles que protejan la información.
- **Defensa de la Seguridad y la Ciberseguridad de la Información:** Gestionar los riesgos organizacionales que impactan el acceso, protección de la información y/o la disponibilidad de los servicios.
- **Cultura Certi:** Promover la cultura organizacional en seguridad de la información en los colaboradores, inmersa en sus funciones y actividades del día a día.
- **Cumplimiento:** Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y/o contractuales aplicables asociados a seguridad de la información, protección y privacidad de los datos de la organización.
- **Eficacia:** Promover la mejora continua del sistema de gestión de seguridad de la información que contribuya a la eficacia de los procesos.



Para lograrlo, **Certicámara S.A.** cuenta con un equipo humano con experiencia y conocimiento, que participa en la definición, implementación, revisión, y pruebas a los controles establecidos. Así mismo, todos los colaboradores tienen la responsabilidad de conocer, aplicar y dar estricto cumplimiento a las políticas, lineamientos, procedimientos, reportar incidentes de seguridad e implementar acciones correctivas o preventivas a que haya lugar según sus competencias, para asegurar un proceso permanente de mejora continua en la Gestión de la Seguridad de la Información.

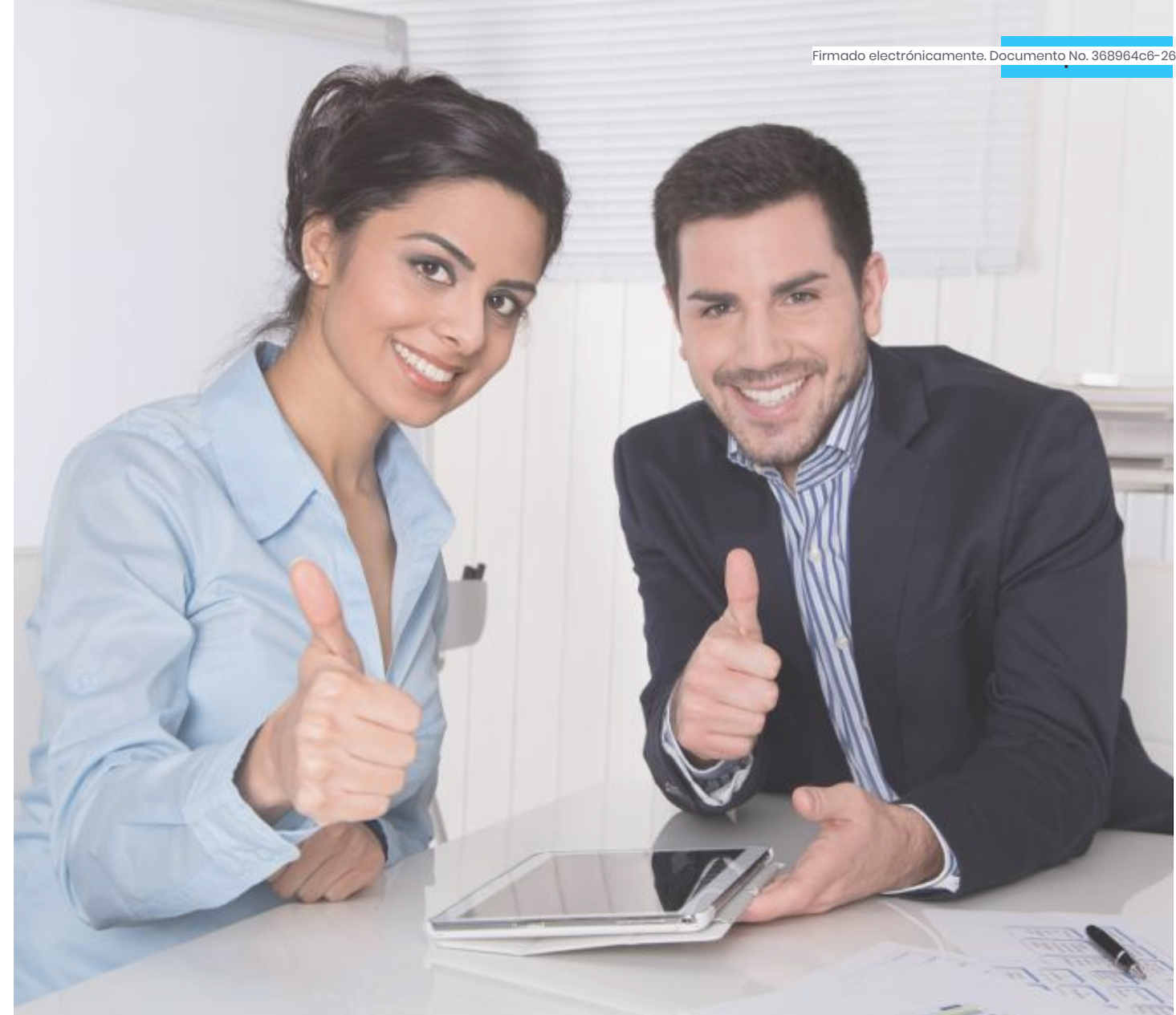
Además como parte del compromiso de la dirección, el Comité de Presidencia y de seguridad de la información se aseguran de que esta Política se traduzca en reglas de conducta para las actuaciones de la organización y sus colaboradores, así como de la vigilancia al cumplimiento de las actividades de planeación, implementación, seguimiento y mejora y la evaluación de la efectividad de los controles implementados.

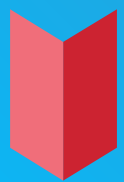
Por su parte, el Director de riesgos y cumplimiento y el Especialista en seguridad de la información y continuidad de negocio, lideran de Seguridad de la Información y son responsables de la implementación de los controles exigidos por los requisitos aplicables vigentes y velar por las respectivas actualizaciones de esta Política y los ajustes solicitados por los dueños de procesos a la documentación publicada en el sistema de gestión, asegurando el cumplimiento de los requisitos y normatividad aplicable.

Política de Gestión de Riesgos

Basada en la NTC-ISO 31000:2018

[Regresar](#)





En **Certicámara S.A.**, entendemos que el riesgo es el efecto de la incertidumbre sobre el cumplimiento de los objetivos de la compañía, considerando que el efecto puede ser la desviación positiva, negativa o ambas (amenazas y oportunidades) frente a lo previsto por la estrategia, los proyectos y/o los procesos de la organización. La gestión de los riesgos, en **Certicámara S.A.** considera el contexto interno y externo de la organización como base para la identificación, medición, control y tratamiento de los riesgos, buscando que se tomen decisiones que sean oportunas y permitan el logro de los objetivos organizacionales propuestos.

Por lo anterior, se compromete a:

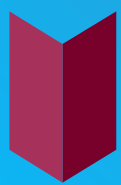
- Proveer los recursos necesarios, tales como: humano, financiero y tecnológico.
- Establecer la Gestión Integral de Riesgos como uno de los fundamentos para la toma de decisiones y desarrollo de todas las actividades organizacionales que se despliega a través de las líneas de defensa.
- Establecer, formalizar y poner en práctica una metodología integral para la gestión del riesgo.
- Implementar acciones para el tratamiento de los riesgos que impactan la organización
- Hacer seguimiento del perfil de riesgo de la compañía y poner en conocimiento de los líderes de proceso, alta dirección, junta directiva y/o otras partes interesadas, para que estos, según sus responsabilidades tomen las acciones a que haya lugar.

Política de continuidad del negocio

Basada en la NTC-ISO 22301:2019

[Regresar](#)





Certicámara S.A. planifica y prepara la Continuidad de Negocio para tener la capacidad de seguir operando durante eventos de emergencia o cualquier evento que provoque una interrupción o mal funcionamiento, para ello identifica y gestiona los riesgos que podrían tener impacto en la continuidad de negocio y toma medidas frente a su materialización, propendiendo por el cumplimiento de los requisitos legales, regulatorios, reglamentarios, estatutarios y contractuales de nuestras partes interesadas relacionados a la continuidad del negocio.

Certicámara S.A. establece y aplica directrices, lineamientos y compromisos, con el fin de responder rápidamente a una interrupción o eventos disruptivos, gestionando adecuadamente los riesgos y realizando pruebas que consideren procesos, proveedores, servicios y actividades críticas.

Para lograrlo, **Certicámara S.A.** cuenta con un equipo humano con experiencia y conocimiento, que participa en la elaboración, implementación, revisión, pruebas y actualización de los planes de continuidad de negocio y que tiene la responsabilidad de conocer, aplicar y dar estricto cumplimiento a la política de Continuidad de Negocio, actuar de manera responsable y segura en las actividades de Continuidad de Negocio y Reportar los eventos o incidentes que conlleven a la interrupción de las operaciones

Para promover el cumplimiento de esta política, **Certicámara S.A.** se compromete a:

- Crear una cultura de Continuidad de Negocio
- Planear, ejecutar, controlar y mejorar la continuidad de las operaciones del negocio.
- Minimizar el impacto de las incidencias, ante situaciones de interrupción o cese de la actividad.
- Salvaguardar la integridad y seguridad de las personas y mantener la reputación corporativa.
- Adoptar las buenas prácticas de Gestión de Continuidad del Negocio, tomando como referencia el estándar ISO 22301:2019.

Política de prevención sobre LA-FT-FPADM/C-ST

En cumplimiento de las disposiciones descritas en las Circulares 100-000011 de 2021, 100-000004 de 2021 y 100-000016 de 2020.

[Regresar](#)





El Lavado de Activos (LA), la financiación del Terrorismo (FT) y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FPADM) son fenómenos delictivos que generan consecuencias negativas para la economía del país, que pueden traducirse en riesgos operacionales, legales, reputacionales y de contagio para la compañía, afectando además su buen nombre, competitividad, productividad y perdurabilidad.

Certicámara S.A. al ser un sujeto obligado por la Superintendencia de Sociedades, cuenta con un **Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos y de Financiamiento del Terrorismo –SAGRILAFT-** y está comprometida con el cumplimiento de la normatividad vigente en esta materia, por lo cual promueve una cultura institucional en la que rechaza actuaciones asociadas con delitos fuente por parte de sus Administradores, Órganos de Control, y en general en todas sus contrapartes vinculadas.

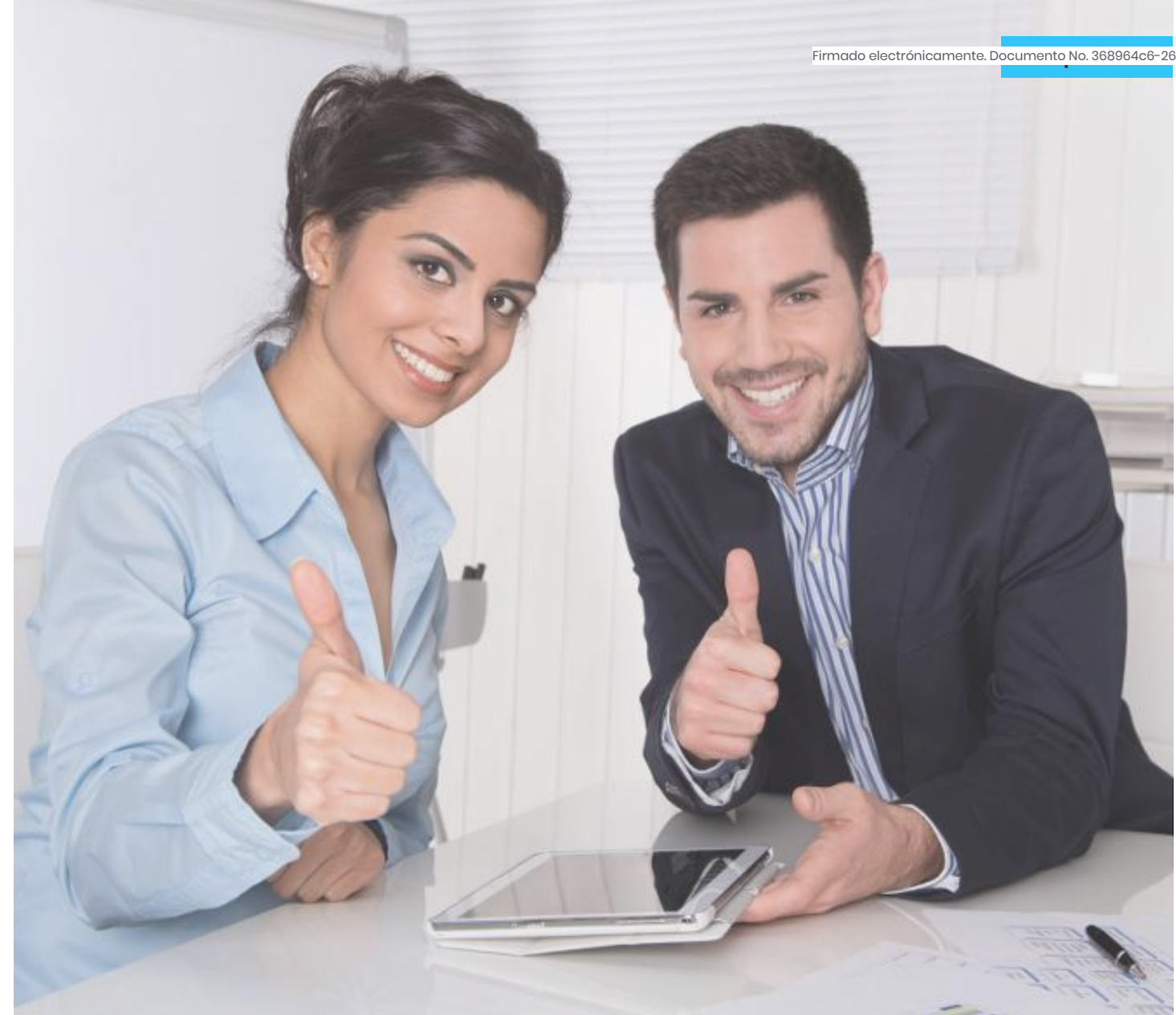
Así mismo, en materia de Corrupción (C) y Soborno Transnacional (ST), identificó los riesgos a los que puede verse expuesta por la comisión de actos relacionados con estos y en consecuencia, **cuenta con un Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE)**, que busca expresar un fuerte, explícito y visible compromiso con la prevención en la materialización de este tipo de riesgos y cuyas políticas buscan fortalecer la cultura de cumplimiento y un adecuado gobierno corporativo.

Certicámara S.A. promueve que las actuaciones de las contrapartes con las que tiene algún vínculo, se desarrollen en el marco de los valores corporativos, así como en la práctica de los principios de ética y transparencia, excelencia, responsabilidad social, autocontrol y autorregulación, lealtad y confidencial.

Política de tratamiento de datos personales

En cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1581:2012 y decretos reglamentarios

[Regresar](#)





Introducción

La SOCIEDAD CAMERAL DE CERTIFICACIÓN DIGITAL CERTICÁMARA S.A. en adelante “**Certicámara S.A.**”, dando cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581 de 2012, la Ley de Habeas Data 1266 de 2008 y el artículo 15 de la Constitución Política, presenta su Política de Tratamiento de Datos Personales.

Objetivo

Establecer los criterios que se deben tener en cuenta al momento de la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos de las personas naturales que serán tratados por **Certicámara S.A.**, quien actúa en calidad de Responsable del tratamiento de los datos personales. Lo anterior, con el fin de proteger el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se recolecta sobre ellas.

Alcance

Esta política aplica para la información de personas naturales respecto a las cuales **Certicámara S.A.** dé tratamiento a sus datos personales. El presente documento cubre todos los aspectos administrativos, organizacionales y de control que deben ser cumplidos por los directivos, colaboradores, contratistas y terceros que laboren o tengan alguna relación con la organización.

Adicionalmente, brindamos confianza a nuestros clientes en el uso de medios electrónicos eficientes y seguros respaldados por las Cámaras de Comercio del país.



Para lograrlo, **Certicámara S.A.** provee los recursos necesarios, tales como: humano, financiero y tecnológico, para mejorar continuamente el modelo de gestión y la seguridad de la información basados en la innovación de sus servicios, calidad y procesos eficientes.

Marco normativo

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia Ley Estatutaria 1581 de 2012, compilada por el Decreto 1074 de 2015, conforme la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, y demás normas que la reglamenten, modifiquen o deroguen.
- Ley 1266 de 2008, en la que se dictan las disposiciones generales de habeas data y se regula el manejo de la información contenida en las bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- Instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de la función establecida en el artículo 21 de la Ley 1581 de 2012.
- Circular externa 003 del 01 de agosto del 2018

Responsable

Certicámara S.A., sociedad mercantil legalmente constituida mediante Escritura Pública No. 743 del 21 de marzo de 2001, otorgada en la Notaría 5 del Círculo Notarial de Bogotá e identificada con NIT 830.084.433-7, con domicilio en la Carrera 7 N° 26-20 de la ciudad de Bogotá D.C, Colombia, con correo electrónico protecciondedatospersonales@certicamara.com y teléfono: (60) (1) 7 452141.



Obligaciones

Esta Política es de obligatorio y estricto cumplimiento para **Certicámara S.A.** Esta compañía tiene presente que los datos personales pertenecen a sus titulares y que solamente ellos pueden decidir sobre los mismos **Certicámara S.A.**, por lo tanto hará uso de los mismos solamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada como Entidad de Certificación Digital Abierta, de acuerdo con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 527 de 1999 y en virtud de su objeto social, respetando en todo momento la normativa vigente sobre la Protección de Datos Personales.

Política

- Incorpora en todas sus actuaciones el respeto por la protección de datos personales. En consecuencia, solicitará desde el ingreso del dato, autorización para el uso de la información que reciba para las finalidades propias de su objeto misional.
- Respeta los principios establecidos en la ley y atenderá en sus actuaciones y manejo de información de datos personales las finalidades que se deriven de la recolección de los mismos.
- Implementará las estrategias y acciones necesarias para dar efectividad a la Ley estatutaria 1581 de 2012 y demás normativa que la complemente, modifique o derogue.
- Dará a conocer a todos sus titulares los derechos que se derivan de la protección de datos personales.



Principios rectores

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y sus reglamentaciones, **Certicámara S.A.**, en calidad de Responsable en el tratamiento de datos personales, dará cumplimiento a los siguientes principios:

- **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** El tratamiento de datos es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución Política y la ley, la cual debe ser informada al Titular.
- **Principio de libertad:** El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable de dicho tratamiento o del Encargado, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le concierne.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales y de las disposiciones constitucionales y legales. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la citada ley.



- **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del tratamiento a que se refiere la ley se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley y en los términos de la misma.

Tratamiento y finalidad

El tratamiento que realizará **Certicámara S.A.** con la información personal puede involucrar datos personales: i) De naturaleza pública; ii) Datos privados, semiprivados con previa autorización del titular; iii) Datos sensibles, con previa autorización del titular y exponiendo el carácter facultativo que le asiste; iv) Datos de los menores de edad mediante autorización previa, clara y expresa de sus representantes legales, previo el ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado.

El tratamiento involucra la recolección, almacenamiento, uso, circulación, para:

- Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la compañía en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto del contrato celebrado o relación comercial con el Titular de la información.
- Realizar invitaciones a eventos y ofrecer nuevos productos y servicios.



- Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos).
- Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por **Certicámara S.A.**
- Suministrar información de contacto a la fuerza comercial, telemarketing, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual **Certicámara S.A.** tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados y telemarketing, etc.) para la ejecución de las mismas.
- Contactar al Titular a través de medios telefónicos para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación comercial.
- Contactar al Titular a través de medios electrónicos – SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio.
- Contactar al Titular a través de correo electrónico para el envío de extractos, estados de cuenta o facturas en relación con las obligaciones derivadas del contrato celebrado entre las partes.
- Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas por **Certicámara S.A.** con el Titular de la Información, con relación al pago de salarios, prestaciones sociales y demás retribuciones consagradas en el contrato de trabajo o según lo disponga la ley (en caso de que se trate de empleados de la organización).
- Ofrecer programas de bienestar corporativo y planificar actividades empresariales, para el titular y sus beneficiarios, según corresponda a las políticas internas de la compañía
- Transmitir los datos personales a terceros con los cuales **Certicámara S.A.** haya suscrito un contrato de procesamiento de datos y sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contractual.
- Prestar los servicios ofrecidos por **Certicámara S.A.** y aceptados en el contrato suscrito.



Certicámara S.A. restringe el tratamiento de datos personales sensibles y de los menores de edad a lo estrictamente indispensable y solicita consentimiento previo y expreso a los titulares (representantes legales, apoderados, causahabientes) informando sobre la finalidad exclusiva de su tratamiento. Los datos recolectados serán tratados para cumplir con la finalidad de efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la compañía en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto del contrato celebrado con el Titular de la información.

Despliegue

Oficial de Protección de Datos: En cumplimiento del deber legal consagrado en el artículo 17 de la ley 1581 de 2012, relativo a la necesidad de asignar unas responsabilidades directas a un sujeto dentro de la Organización, se crea el rol de Oficial de Protección de Datos Personales, en cabeza del Director de riesgos y cumplimiento quien articulará todas las acciones para el efectivo cumplimiento de la Política de Protección de Datos Personales.

Prerrogativas y derechos de los titulares

- Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- Por cualquier medio válido, solicitar prueba de la existencia de la autorización otorgada a Certicámara S.A., salvo los casos en los que la Ley exceptúa la autorización.
- Recibir información por parte de Certicámara S.A., previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en la normativa vigente, previo trámite de consulta o requerimiento ante el Responsable del tratamiento.



- Modificar o revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos personales cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías previstos en la normativa vigente en materia de protección de datos personales.
- Tener conocimiento y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

Mecanismos y procedimientos para ejercer los derechos de consulta y reclamo

- Las consultas o reclamos relacionadas con los derechos de los titulares sobre datos personales se deben realizar mediante un correo electrónico dirigido al correo electrónico protecciondedatospersonales@certicamara.com , así como el sistema de PQRSAF en la página web <https://web.certicamara.com>, adjuntando fotocopia del documento de identidad del Titular interesado.
- El Titular podrá consultar sus datos personales en cualquier momento. Para tal fin, podrá elevar una solicitud indicando la información que desea conocer, a través de cualquiera de los mecanismos arriba señalados.
 - El Titular o sus causahabientes deberán acreditar su identidad, la de su representante, la representación o estipulación a favor de otro o para otro. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.
 - La consulta y/o petición debe contener como mínimo el nombre y dirección de contacto del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta, así como una descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer el derecho de consulta y/o petición.



- Si la consulta y/o petición realizada por el Titular del dato resulta incompleta, **Certicámara S.A.** requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la consulta y/o petición para que subsane las fallas.
 - Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de su consulta.
 - Las peticiones y/o consultas serán atendida por **Certicámara S.A.** en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, este hecho se informará al solicitante, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- Cuando el Titular o sus causahabientes consideren que la información tratada por **Certicámara S.A.** deba ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando deba ser revocada por advertirse el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la normativa vigente, podrán presentar una solicitud la cual será tramitada bajo las siguientes reglas:
 - Si la solicitud se presenta incompleta, **Certicámara S.A.** deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de su solicitud.
 - En caso de que quien reciba la solicitud no sea competente para resolverlo, dará traslado al área de Legal de **Certicámara S.A.**, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.



- Una vez recibida la solicitud, se incluirá una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que ésta sea decidida.
- Una vez recibida la solicitud, se incluirá una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que ésta sea decidida.
- El término máximo para atender esta solicitud será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado sobre los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización de tratamiento de datos personales no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de conservar su información en **Certicámara S.A.**

Los datos personales se conservarán por el tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta Política. Una vez se cumpla(n) esa(s) finalidad(es) y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, sus datos serán eliminados.

Política de seguridad y salud en el trabajo

En cumplimiento de las disposiciones descritas en el Decreto 1072 de 2015

[Regresar](#)





Certicámara S.A., cuyo objeto principal consiste en el desarrollo, comercialización, distribución, venta y soporte de aplicaciones informáticas y electrónicas, de origen nacional o internacional, está comprometida con la protección, seguridad y bienestar de todos sus colaboradores, teletrabajadores, temporales, contratistas, proveedores y demás partes interesadas., promoviendo un entorno de trabajo seguro y saludable, impulsando una cultura de prevención de riesgos laborales mediante la implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), en cumplimiento de la normativa legal vigente.

Objetivos de la Política SG-SST:

- Procurar el cuidado integral de la salud, bienestar y seguridad de todos, incentivando el autocuidado, cumplimiento de las normas, reglamentos e instrucciones del SG-SST y su mejora continua.
- Identificar, evaluar y controlar los peligros y riesgos presentes en las condiciones laborales, implementando medidas preventivas y correctivas que eviten incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
- Realizar y participar activamente en actividades de prevención, promoción, mantenimiento y mejoramiento del SG-SST.
- Desarrollar planes y mecanismos eficaces de preparación y respuesta ante emergencias.
- Cumplir con la normatividad nacional vigente aplicable materia riesgos laborales.
- Reportar a la Administradora de Riesgos Laborales cualquier accidente de trabajo y/o enfermedades laborales.



Política de seguridad y salud en el trabajo

En cumplimiento de las disposiciones descritas en el Decreto 1072 de 2015

Firmado electrónicamente. Documento No. 368964c6-2689-48ed-921c-f942d9faf5a2

Certicámara S.A. se compromete a proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de esta política en todas sus sedes y áreas de operación a nivel nacional, y promoverá ambientes laborales seguros, prácticas saludables y una cultura organizacional enfocada en la prevención y protección de la salud de todas las personas involucradas en sus procesos.

Todos los trabajadores, contratistas y temporales, deben procurar el cuidado integral de su salud, deben cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones del sistema de gestión de seguridad y Salud en el trabajo de Certicámara S.A.

La aplicación de la presente política y la consecución de los objetivos expuestos representan la mayor importancia para la Compañía, por tanto su incumplimiento representará falta grave meritoria de terminar con justa causa el contrato de trabajo.

La publicación y divulgación de la presente política se realizará a todo el personal de la Compañía, y se deberá informar a la Gerencia administrativa, financiera y de Talento Humano cualquier acto y/u omisión que vaya en contra de su cumplimiento.

Política de prevención y reducción de consumo de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas

En cumplimiento de las disposiciones descritas en la Resolución 1956:2008

[Regresar](#)





Certicámara S.A. tiene como propósito asegurar un ambiente de trabajo exento del consumo de alcohol, drogas y tabaco, que se refleje en la salud y bienestar de las personas y en la protección de los bienes de la Compañía; así como el fomento de estilos de vida saludables.

La Compañía es consciente que el consumo de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas, enervantes o que creen dependencia por parte de los trabajadores y contratistas, pueden tener efectos adversos en la capacidad para desempeñar sus funciones y desarrollar sus actividades de forma adecuada; creando riesgos para sí mismos y su entorno, los cuales podrían causar la afectación de su integridad, eficiencia, sus relaciones sociales y productividad una vez se materialicen.

Por tanto, la Compañía ha definido y establecido la siguiente política tendiente a prevenir, mejorar, conservar y preservar el bienestar de sus trabajadores, contratistas, trabajadores en misión y demás colaboradores que ejerzan actividades desarrolladas para la Compañía, proporcionando ambientes de trabajo libres de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas.

Por lo anterior, con el fin de promover, prevenir y fomentar el bienestar y la calidad de vida para todos los colaboradores directos e indirectos, Certicámara establece los siguientes objetivos:

- Procurar la existencia de ambientes de trabajo libres de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas.
- Evitar la materialización de los riesgos potenciales en la afectación del entorno de los trabajadores y de la ejecución de sus funciones, por efectos del uso de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas.



- Concientizar a los trabajadores, colaboradores y contratistas de los efectos nocivos físicos, psicológicos y sociales que el uso de estas sustancias acarrea.
- Establecer, implementar y mejorar continuamente un programa para prevenir el consumo, abuso y adicción, considerando aspectos de educación, control, orientación, atención y restricciones.
- Hacer seguimiento y control del consumo de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas e incluir en el sistema de vigilancia epidemiológico de factores de riesgo psicosocial las personas con problemas de consumo, abuso y adicción.
- Reconocer y permitir la atención integral por la entidad de salud que corresponda a todo trabajador que sufra trastornos mentales o cualquier otra patología laboral derivada del consumo, abuso y adicción.
- Cumplir y hacer cumplir las normas legales vigentes en materia de consumo, abuso y adicción en la ejecución de las labores contratadas a todos sus trabajadores, contratistas, proveedores y trabajadores en misión.

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos anteriormente señalados, **Certicámara S.A.** podrá:

- Llevar a cabo inspecciones anunciadas o no anunciadas en sus instalaciones, en busca de bebidas alcohólicas, drogas y/o cualquier sustancia psicoactiva.
- Requerir a los trabajadores y a los colaboradores directos e indirectos a la realización periódica de exámenes médicos y/o de laboratorio, con el fin de determinar el estado de salud.



Ahora bien, con el propósito de reducir el consumo, abuso y adicción de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas lícitas o ilícitas y su impacto, se establecen las siguientes directrices de obligatorio cumplimiento por parte de todos los trabajadores, contratistas, proveedores y trabajadores en misión durante la ejecución de las labores contratadas por **Certicámara S.A.** en sus centros de trabajo:

- Participar activamente en las actividades, capacitaciones y programas de sensibilización y concientización que promuevan la presente Política.
- Reportar al jefe inmediato o al área de Gestión de Talento Humano, cualquier indicio de consumo, posesión o distribución de tabaco, alcohol o sustancias psicoactivas durante la jornada de trabajo.
- Asegurarse de prestar los servicios para la Compañía sin estar bajo los efectos del alcohol y/o cualquier sustancia psicoactiva.
- Solicitar ayuda y apoyo al presentarse problemas de consumo, abuso o adicción que puedan afectar la estabilidad mental y desempeño en las actividades desarrolladas.
- Cumplir y hacer cumplir la presente Política y los procedimientos o programas que la complementen e implementen.

En el desarrollo de las actividades, durante las horas de trabajo y en los centros de trabajo; incluida la operación presentada al interior de los vehículos automotores y no automotores de propiedad o contratados por **Certicámara S.A.** para prestar servicios de transporte de carga o personas, está prohibido a todos los colaboradores:

- El ingreso, posesión, distribución, transferencia, venta y/o consumo de alcohol y sustancias psicoactivas. Para el consumo de cigarrillo o tabaco, se deberá hacer uso únicamente de los lugares externos donde la ley 1956 del 2008 lo permita.
- La venta o posesión de alcohol por parte de los empleados o contratistas, no está permitida en las instalaciones de la Compañía, o en los lugares en que se encuentren desarrollando trabajos.



- Es responsabilidad de cada empleado asegurarse que mientras esté en servicio no se encuentre bajo los efectos de alcohol (cero alcohol), o cualquier sustancia psicoactiva que pueda influenciar negativamente su conducta. Queda expresamente prohibido presentarse a trabajar bajo la influencia del alcohol y/o sustancias psicoactivas que afectan de manera directa el desempeño y pongan en riesgo la seguridad y salud propia, así como de los demás colaboradores de Certicámara S.A.
- Negarse a participar de manera activa e los programas de sensibilización y capacitación que sean promovidos para el cumplimiento de la presente política.
- Negarse a la realización periódica de los exámenes médicos y/o de laboratorio.

La compañía dará estricto cumplimiento a esta Política y espera la colaboración de todos los colaboradores y contratistas participando activamente en los programas de sensibilización y en la observancia obligatoria de los puntos contemplados en esta Política. La aplicación de la presente política y la consecución de los objetivos expuestos serán de obligatorio cumplimiento.

Esta política forma parte integral de las normas en seguridad y salud en el trabajo, así como de los contratos de trabajo, civiles y comerciales para el desarrollo de las actividades dentro o fuera de la Compañía. Se considera como falta grave el incumplimiento, la omisión, oposición y/o violación de la presente política, sus directrices, procedimientos y programas, que podrá dar lugar al inicio del proceso disciplinario.

Certicámara S.A. proporciona y designa los recursos humanos, financieros y técnicos necesarios para lograr el resultado esperado de prevención y reducción de consumo de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas en sus colaboradores.

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Razón de actualización
5/06/2025	Se realizó la revisión anual de todas las políticas contempladas en el presente documento, a partir de la cual se efectuaron los siguientes cambios: • Política de Calidad: Se ajustó integralmente, alineándola con los cambios del direccionamiento estratégico y estableciendo los principios fundamentales que la rigen. • Política de Imparcialidad, Independencia y Confidencialidad: Fue ajustada en su totalidad, estableciendo los principios y mecanismos que la organización ha determinado para salvaguardar la imparcialidad y la independencia en sus actuaciones. • Política de Seguridad de la Información: Se actualizó la redacción y se precisaron los compromisos de la organización en materia de seguridad de la información. • Política de tratamiento de datos personales: Se cambió el nombre de <i>Política de protección de datos personales</i> por Política de tratamiento de datos personales. • Política de Seguridad y Salud en el Trabajo: Se ajustó la redacción integralmente y se actualizaron los objetivos que guían la política. • Política de prevención y reducción de consumo de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas: Se ajustó lo objetivos que comprenden y rigen la política. Como resultado de la revisión el documento cambia de nombre de <i>políticas organizacionales</i> por Políticas de sistemas de gestión y de cumplimiento.

Viviana Leandro

Revisado por:
Director de mejoramiento continuo

César Augusto Cruz Aya

Aprobado por:
Presidente



Documento No.
368964c6-2689-48ed-921c-f942d9faf5a2

Creado el:
04/06/2025 03:14 p. m.

Este documento es la representación de un documento original en formato electrónico. Para validar el estado actual del documento ingrese a: consulta.autenticsign.comy/o escanee el código QR.



Este documento está firmado electrónicamente, de conformidad con los estándares internacionales de firma en tanto es un documento auténtico, íntegro y disponible para consulta en línea.

38
Páginas