



**ONJ**

OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO **DE DATOS PERSONALES**

2022

## CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. OBLIGACIONES .....	3
4. DEFINICIONES .....	3
5. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	5
5.1 DEBERES QUE LE ASISTEN A OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S.....	6
6. TRATAMIENTO DE DATOS Y FINALIDAD.....	6
6.1 Clientes. ....	6
6.2 Empleados.....	8
6.3 Proveedores.....	8
6.4 Aliados y terceros.....	9
7. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	11
7.1 Categorías especiales de datos. ....	11
7.1.1 Tratamiento de datos sensibles.....	12
7.1.2 Tratamiento de datos personales de niñas, niños y/o adolescentes: .....	12
7.2 Videovigilancia.....	12
8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	13
9. DERECHOS DE LOS TITULARES .....	13
10. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.....	14
10.1 Procedimiento para conocer, actualizar, rectificar, suprimir información y revocar la autorización.....	14
10.2 Consultas.....	15
10.3 Reclamos.....	16
10.4 Revocar Autorización.....	16
11. TRANSFERENCIA O TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES.....	17
12. VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	18
13. VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS.....	18

## 1. OBJETIVO

OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. busca asegurar el adecuado tratamiento de los datos personales por medio de la política, procedimientos y lineamientos establecidos velando por el derecho constitucional de Habeas Data, que tienen todas las personas, de conocer, actualizar y rectificar la información que se hubiese recogido en las bases de datos y archivos, así como los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

De igual manera, se pretende establecer los criterios para la recolección, tratamiento, uso, circulación, corrección y supresión de datos personales, (en adelante “el tratamiento”) por parte de OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. y/o sus filiales y colaboradores, por lo que, aquellas personas que en virtud del ejercicio de cualquier actividad con OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. y/o con sus filiales o colaboradores lo requiera, podrá acceder a través de nuestros canales para conocer, modificar, suprimir y rectificar la información o dato personal suministrado.

## 2. ALCANCE

Los principios y disposiciones contenidas en la Política de Tratamiento de Datos serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos y archivos de OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. que los haga susceptibles de tratamiento. Ésta aplicará al tratamiento de datos personales efectuado en territorio colombiano.

## 3. OBLIGACIONES

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento para todos los funcionarios de Operador Nacional de Juegos S.A.S.

## 4. DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que

le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Base de datos automatizada:** Es el conjunto organizado de datos de carácter personal que son creados, tratados y/o almacenados a través de programas de ordenador o software.
- **Base de datos física:** Es el conjunto organizado de datos de carácter personal que son creados, tratados y/o almacenados de forma manual, con ausencia de programas de ordenador o software.
- **Contenidos:** Implican todas las formas de información o datos que se divulgan en los medios de comunicación, entre los que se encuentran: textos, imágenes, fotos, logos, diseños, animaciones.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato público:** Es el dato que no se clasifica como 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 Privado:** Es aquel que tiene la naturaleza íntima o reservada, solo relevante para el titular.
- **Dato Semi-Privado:** No tiene la naturaleza, reservada, ni publica cuyo conocimiento puede interesar a cierto sector o grupo de personas (datos financieros, crediticios, actividad comercial o de servicios).
- **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.
- **Derechos de Propiedad Intelectual:** Incluye lo relativo a marcas, nombres comerciales, logos, reseñas, lemas, nombres de dominio, secretos empresariales, saber-hacer, diseños industriales, patentes, modelos de utilidad y derecho de autor.

- **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.
- **Foro:** Servicio automatizado de mensajes, a menudo moderado por un propietario, a través del cual los suscriptores reciben mensajes dejados por otros suscriptores por un tema dado. Los mensajes se envían por correo electrónico.
- **Internet:** Herramienta de comunicación con decenas de miles de redes de computadoras unidas por el protocolo TCP/IP. Sobre esta red se pueden utilizar múltiples servicios como por ejemplo correos electrónicos.
- **Página web:** Resultado en hipertexto o hipermedia que proporciona un navegador del WWW después de obtener la información solicitada. Su contenido puede ir desde un texto corto a un voluminoso conjunto de textos, gráficos estáticos o en movimiento, sonido, etc.
- **Publicar:** Hacer que un documento sea visible desde el sitio web.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Usuario:** Es toda persona que ingresa al Sitio Web. Puede registrarse en caso de que requiera realizar un trámite o recibir un servicio de la entidad; o para poner una queja mediante el uso del buzón de Quejas y Reclamos, creado para este efecto.
- **Vínculo (link en inglés):** Apuntadores hipertexto que sirven para saltar de una información a otra, o de un servidor web a otro, cuando se navega por Internet.

## 5. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S.

Dirección: Av. Calle 26 No 69D -91, Piso 7

Línea de atención: 01-8000-416822

Correo electrónico: [servicioalcliente@operadorjuegos.com.co](mailto:servicioalcliente@operadorjuegos.com.co)

## **5.1 DEBERES QUE LE ASISTEN A OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S.**

OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. como responsable del tratamiento de los datos personales, deberá cumplir los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- c) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h) Tramitar las consultas y reclamos formulados.
- i) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- j) Informar los medios y/o canales empresariales destinados para actualizar, rectificar, modificar o suprimir información.
- k) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

## **6. TRATAMIENTO DE DATOS Y FINALIDAD**

La presente política establece los términos, condiciones y finalidades bajo las cuales OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. como responsable de los datos personales obtenidos a través de sus distintos canales de atención, trata la información de todas las personas (en adelante "Titular del dato") que en algún momento por razones de la actividad que desarrolla la entidad hayan suministrado datos personales.

La presente política aplica para cualquier registro de datos personales realizado para la vinculación de contrapartes, la prestación de un servicio o entrega de beneficios por parte de OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S.

El tratamiento que realizará OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. con la información personal que el titular del dato registre o entregue de manera libre y voluntaria será el siguiente:

### **6.1 Clientes.**

El tratamiento a realizar comprende la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información personal de los usuarios finales para:

- a. Realizar publicidad y prospección comercial realizar todo tipo de actividades de mercadeo para promocionar, incentivar, dar a conocer, entre otras, el producto Baloto.
- b. Contactar a los usuarios para hacer seguimiento a concursos, entregas de premios, sugerencias y reclamos, entre otros, con el fin de prestar un excelente servicio.
- c. Envío de información de manera virtual, escrita, telefónica, entre otras, relacionada con Baloto.
- d. Recibir, atender y dar respuesta a las quejas, reclamos y solicitudes, a través de los medios habilitados, los cuales estén relacionados con el servicio prestado y con la protección de datos.
- e. Transmisión de los datos personales recolectados a un tercero Encargado del Tratamiento, ubicado dentro o fuera de Colombia, de conformidad con la necesidad de la actividad del Responsable.
- f. Análisis de perfiles, comercio electrónico y publicidad propia.
- g. Transmitir y/o transferir información personal a terceros para que, en nombre de OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. remitan a través del correo electrónico, vía telefónica, mensajería de texto, redes sociales o medios similares, las promociones, novedades y servicios de la Compañía.
- h. Desarrollar estudios internos sobre los intereses y comportamientos de los usuarios para comprender mejor sus necesidades e intereses y ofrecer mejor servicio o proveer información relacionada.
- i. Enviar información o avisos por mensajes cortos de texto (SMS) al teléfono celular suministrado por el usuario a OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. Los mensajes cortos de texto podrán contener avisos publicitarios y/o promocionales de OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. y/o terceros.
- j. Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes y demás grupos de interés relacionados con las actividades que, en desarrollo de su objeto social, adelanta OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S.
- k. Efectuar encuestas de satisfacción respecto del servicio prestado por la Compañía, evaluaciones de calidad del servicio prestado a los clientes de OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. o empresas vinculadas y los aliados comerciales de ésta.
- l. Verificar antecedentes comerciales, reputacionales asociados al riesgo de lavado de activos, la financiación del terrorismo, la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva o la comisión de actividades ilegales.
- m. Realizar gestión contable, fiscal, administrativa y tributaria.
- n. Dar a conocer, transferir y/o transmitir, reportar o divulgar datos personales a sus filiales, aliados y terceros como consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera o para cumplir con el objeto social de la Compañía y/o para la operación del producto Baloto.
- o. Pago de premios.

OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. con Nit. 901.591.461-5, como concesionario de la operación del producto Baloto requiere autorización de los clientes para recolectar, tratar, usar datos personales con fines legales y contractuales (fiscalización, supervisión y reporte de información) conforme a la presente política de protección de datos publicada en la página web [www.operadorjuegos.com.co](http://www.operadorjuegos.com.co); así como para el tratamiento de los datos personales para la supervisión del contrato de cesión No. 1855 de 2022 suscrito entre Coljuegos y Operador Nacional de Juegos S.A.S.

## 6.2 Empleados.

El tratamiento a realizar comprende la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información personal de los empleados para:

- a. Se recolecta información de aspirantes o candidatos a procesos de selección dentro de la Organización y es tratada con la finalidad de realizar la evaluación de ingreso y el proceso de vinculación del aspirante a la Compañía.
- b. El tratamiento de los datos personales de nuestros colaboradores tiene como finalidad la gestión de la relación laboral existente con estos; de igual manera, el desarrollo de las diferentes actividades establecidas y la difusión de estas por medios de comunicación internos, externos y redes sociales que maneja la Compañía.
- c. Para la información personal de excolaboradores, OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. almacenará aun después de la relación contractual, la información para dar cumplimiento con las obligaciones laborales de orden legal o contractual.
- d. Control de acceso a la Compañía.
- e. Promoción de empleo.
- f. Pago de nómina.
- g. Capacitación y desempeño.
- h. Cumplir con las obligaciones impuestas a la Compañía como empleador, en relación con las normas del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG- SST).
- i. Socializar políticas, proyectos, programas y cambios organizacionales.
- j. Controlar y prevenir fraudes, lavado de activos, la financiación del terrorismo, la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva o la comisión de actividades ilegales.
- k. Realizar formación y capacitación.
- l. La grabación de audios y/o videos, así como la toma de registros fotográficos en cualquier momento para las diferentes actividades que se desarrollan en la Organización dentro de las cuales se encuentran, entre otras, campañas comerciales y publicitarias, evaluaciones de calidad del servicio prestado a los clientes de OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S, así como la evaluación del nivel de satisfacción del cliente interno y externo. La información que se obtenga será observada y publicada a través de los medios de comunicación internos, externos y redes sociales que maneja la Compañía. Así mismo, esta información se utilizará para realizar retroalimentación de los resultados obtenidos en las diferentes actividades con los colaboradores de OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S.

OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. puede (si las personas lo autorizan expresamente) entregar cualquier información personal sobre los titulares de la información con la finalidad de cumplir la normativa aplicable con el fin de cooperar con las autoridades competentes en la medida en que discrecionalmente se considere necesario y adecuado en relación con cualquier investigación de un ilícito o un fraude, u otra actividad que sea ilegal o que pueda exponer a OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. o a sus usuarios a cualquier responsabilidad legal.

## 6.3 Proveedores.



El tratamiento a realizar comprende la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información personal de los proveedores para:

- a. El tratamiento de los datos personales de nuestros proveedores tiene como finalidad la gestión de la relación contractual existente con estos; de igual manera, el desarrollo de las diferentes actividades establecidas y la difusión de estas por medios de comunicación internos, externos y redes sociales que maneja la Compañía.
- b. Transmitir y/o transferir información personal a terceros para que, en nombre de OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. remitan a través del correo electrónico, vía telefónica, mensajería de texto, redes sociales o medios similares, las promociones, novedades y servicios de la Compañía.
- c. Desarrollar estudios internos o encuestas de satisfacción.
- d. Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con proveedores relacionados con las actividades que, en desarrollo de su objeto social, adelanta OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S.
- e. Gestionar trámites (solicitudes, quejas y reclamos), efectuar encuestas de satisfacción respecto de los servicios prestados por la Compañía, evaluaciones de calidad del servicio prestado a los proveedores de OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S.
- f. Verificar antecedentes comerciales, reputacionales asociados al riesgo de lavado de activos, la financiación del terrorismo, la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva o la comisión de actividades ilegales.
- g. Realizar gestión contable, fiscal, administrativa, tributaria y de facturación.
- h. Realizar publicidad y mercadeo.
- i. Dar a conocer, transferir y/o transmitir, reportar o divulgar datos personales a sus filiales, aliados y terceros como consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera o para cumplir con el objeto social de la Compañía y/o para la operación del producto Baloto.
- j. Realizar proceso de vinculación del proveedor o aliado con la Organización a través de los procedimientos internos.
- k. Brindar la información relacionada con trámites, quejas y solicitudes de los proveedores.
- l. Actualizar los datos suministrados con la información que se encuentre disponible.
- m. Para fines de seguridad, mejoramiento de nuestro servicio, la experiencia en las instalaciones de la Compañía y dar cumplimiento a actividades establecidas en el plan de emergencias de OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S.
- n. Realizar gestión contable, fiscal, administrativa, tributaria y de facturación.
- o. Acatamiento órdenes y/o requerimientos de órganos de supervisión, control y vigilancia.
- p. Administración de archivo y documentos.
- q. La grabación de audios y/o videos, así como la toma de registros fotográficos en cualquier momento para las diferentes actividades en la relación con proveedores, así como actividades comerciales y publicitarias que se desarrollen en OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. La información que se obtenga será observada y publicada a través de los medios de comunicación internos, externos y redes sociales que maneja la Compañía.

#### **6.4 Aliados y terceros.**

El tratamiento a realizar comprende la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información personal de los Aliados y terceros para:

- a. Realizar publicidad y prospección comercial, comercio electrónico y publicidad propia.
- b. Solicitar, consultar, procesar, suministrar, transmitir y/o transferir, reportar y divulgar a cualquier entidad válidamente autorizada para manejar o administrar bases de datos, incluidas las entidades gubernamentales, la información contenida en este formulario y demás información relativa al cumplimiento de sus obligaciones civiles, comerciales y/o legales adquiridas con la empresa.
- c. Transmitir y/o transferir información personal a terceros para que, en nombre de OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. remitan a través del correo electrónico, vía telefónica, mensajería de texto, redes sociales o medios similares, las promociones y novedades.
- d. Dar cumplimiento a obligaciones que, en desarrollo de su objeto social, adelanta OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S.
- e. Gestionar trámites (solicitudes, quejas y reclamos), efectuar encuestas y evaluaciones de calidad del servicio prestado a los clientes de OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. o empresas vinculadas y los aliados comerciales de ésta.
- f. Verificar antecedentes comerciales, reputacionales asociados al riesgo de lavado de activos, la financiación del terrorismo, la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva o la comisión de actividades ilegales.
- g. Realizar gestión contable, fiscal, administrativa, tributaria y de facturación.
- h. Realizar proceso de vinculación del aliado o tercero con la Organización a través de los procedimientos internos con fines de relacionamiento, contable, financieros, comerciales, logísticos, entre otros.
- i. Se recolecta información personal de aliados o terceros con la finalidad de realizar la vinculación comercial.
- j. Control de acceso a edificios y puntos de venta.
- k. Brindar la información relacionada con trámites, quejas y solicitudes de los accionistas.
- l. Para fines de seguridad, mejoramiento de nuestro servicio, la experiencia en las instalaciones de La Compañía y dar cumplimiento a actividades establecidas en el plan de emergencias de OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S.
- m. Los datos personales podrán ser utilizados, entre otros, como prueba en cualquier tipo de proceso, respecto de los datos recolectados directamente en los puntos de venta, tomados de los documentos que suministran los titulares al personal de seguridad y/u obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de la Compañía.
- n. Acatamiento órdenes y/o requerimientos de órganos de supervisión, control y vigilancia.
- o. Administración de archivo y documentos.
- p. Para la información personal de aliados y terceros, OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. almacenará aun después de la relación contractual, la información para dar cumplimiento con las obligaciones de orden legal o contractual.
- q. Campañas de actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales.
- r. Validar y verificar transacciones, incluyendo, cuando sea requerido, la consulta y reproducción de datos privados para validar la identidad del titular, esto con el fin de

prevenir posibles casos de fraude, así como para el desarrollo e implementación de herramientas de prevención de fraude.

## **7. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

Para OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. es de vital importancia el adecuado tratamiento de datos personales, para lo cual se aplicarán los siguientes principios:

- a. Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- b. Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer 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 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.
- d. 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.
- e. Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado de éste, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de los datos que le conciernan.
- f. Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución Nacional. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente 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 Ley 1581 de 2012.
- g. Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar 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: 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 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

### **7.1 Categorías especiales de datos.**

Además de las reglas generales establecidas en la presente política de tratamiento de datos personales, las categorías particulares de los datos que se mencionarán se regirán por las siguientes disposiciones:

### **7.1.1 Tratamiento de datos sensibles.**

El Titular tiene derecho a optar por no suministrar cualquier información sensible solicitada por OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. y/o con sus filiales o colaboradores, relacionada, entre otros, con datos sobre su 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.

Los datos biométricos, tales como la foto y huella o los demás que determine la Ley en y que sean capturados por OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S., tienen por finalidad controlar el acceso a las instalaciones administrativas y comerciales de la Compañía y la prestación de servicios que lo ameriten.

### **7.1.2 Tratamiento de datos personales de niñas, niños y/o adolescentes<sup>1</sup>:**

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y/o adolescentes, que no sean de naturaleza pública, cumplirá con los siguientes requisitos:

- a) Obedecer, respetar y asegurar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, de forma tal que se garantice su desarrollo integral y armónico como miembro de la sociedad.
- b) Asegurar el respeto de sus derechos fundamentales.
- c) Valorar la opinión del menor.

Vale la pena indicar que, adicional a los precitados requisitos, para el tratamiento de datos personales del menor, se deberá contar con autorización expresa del padre o representante legal del mismo.

## **7.2 Videovigilancia**

La Compañía utiliza medios de videovigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos (puntos de venta) de sus instalaciones u oficinas. Por tanto, OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. informa a sus clientes internos y externos sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia (conductas inequívocas).

La información recolectada a través de este mecanismo se utiliza para fines de monitoreo de seguridad, contar e identificar el acceso de cada uno de los empleados, visitantes y clientes que ingresen a las instalaciones administrativas y puntos de venta.

---

<sup>1</sup> Teniendo en cuenta la exposición de la Corte Constitucional en Sentencia C-748 de 2011. Proyecto de Ley Estatutaria de Habeas Data y protección de datos personales.

## **8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. en desarrollo del principio de seguridad de los datos personales, está obligado a cumplir con toda la normativa en materia de medidas de seguridad aplicables a la protección de Información Personal. Adicionalmente y considerando los datos de sus usuarios como un activo de alto valor que debe ser protegido de cualquier pérdida o acceso no autorizado, se aplican controles con altos estándares de la industria incluyendo sistemas de Seguridad perimetral ("firewalls") y Secure Socket Layers ("SSL").

## **9. DERECHOS DE LOS TITULARES**

El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 (o en su defecto con las normas que la reglamenten, adicionen, ejecuten, complementen, modifiquen, supriman o deroguen) o cuando se haya presentado la continuidad del tratamiento acorde con el artículo 10 numeral 4° del Decreto 1377 de 2013.
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y/o las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, supriman o deroguen.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Autoridad de Protección de Datos Personales de Colombia haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 o en su defecto con las normas que la reglamenten, adicionen, complementen, modifiquen, supriman o deroguen) y/o a la Constitución.

Nota: La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos o el responsable tenga el deber legal o contractual de continuar con el tratamiento.

- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

g) 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 adolescentes.

## **10. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.**

OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. con el propósito de dar respuesta oportuna a las solicitudes del cliente, dispuso los siguientes mecanismos o canales mediante los cuales resolverá las peticiones, consultas y reclamos elevadas por el Titular de la información con relación al tratamiento de datos personales.

Las solicitudes se recibirán en el proceso de Servicio al Cliente, mediante correo electrónico y de manera verbal a través de los siguientes medios:

Correo electrónico: [servicioalcliente@operadorjuegos.com.co](mailto:servicioalcliente@operadorjuegos.com.co)

Línea de atención: 01-8000-416822

Página WEB: [www.operadorjuegos.com.co](http://www.operadorjuegos.com.co)

En caso que el titular solicite la supresión de sus datos, se le informará que, por motivos legales y técnicos, la información no será retirada por completo de nuestras bases de datos, que esta se eliminará de los contactos activos de la base, pero la información permanecerá en el archivo histórico por un periodo de tiempo determinado por la Ley o determinado por la finalidad que se persiga, este procedimiento se realizara con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos, incidencias o reclamaciones que se puedan presentar.

### **10.1 Procedimiento para conocer, actualizar, rectificar, suprimir información y revocar la autorización.**

- Las solicitudes de los clientes se recibirán en horario de 8 am a 5 pm de lunes a viernes. Las solicitudes recibidas en días festivos o fuera del horario antes mencionado, serán tramitadas a partir del día hábil siguiente.
- Para el ejercicio de sus derechos (conocer, actualizar, rectificar o eliminar), el titular podrá delegar a un representante legal o apoderado cuando aquel se encuentre:
  - En situación de incapacidad.
  - Si es menor de edad.
  - En situaciones que le imposibiliten el ejercicio personal de los mismos.

En cuyo caso, será necesario que el causahabiente, representante legal o apoderado acredite tal condición presentando:

- Carta de autorización o documento autenticado que acredite la representación.
- Fotocopia del documento de identificación del titular y de la persona autorizada.
- De acuerdo con el artículo 21 del decreto reglamentario 1377 del 2013, los titulares podrán consultar de forma gratuita sus datos personales:
  - Al menos una vez cada mes calendario.

- Cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. solo cobrará al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos.

El titular de los datos tiene derecho en todo momento a solicitar supresión (eliminación) de sus datos personales, cuando:

- Considere que no están siendo tratados conforme a los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.

Requisitos para la atención de reclamos, rectificaciones, actualización o supresión de datos.

- El titular de la información deberá realizar una solicitud escrita la cual debe contener como mínimo la fecha de solicitud; se debe especificar si se quiere conocer, actualizar, modificar o suprimir la información. En el caso en el que se presente un reclamo, se debe dar una descripción clara y detallada de los hechos que dan lugar al reclamo, fotocopia del documento de identificación del Titular, dirección de contacto (física o electrónica) y teléfono para efectos de notificación.
- La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud. Cualquiera que sea el medio utilizado para ejercer este derecho; OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. atenderá la solicitud siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

TIPO DE SOLICITANTE	REQUISITO
<b>Titular</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicación escrita, con la información solicitada</li> <li>✓ Fotocopia del documento de identificación.</li> </ul>
<b>Tercero/Representante/ Apoderado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicación escrita, con la información solicitada</li> <li>✓ Carta de autorización o documento autenticado que acredite la representación, si es el caso.</li> <li>✓ Fotocopia del documento de identidad del titular y la persona autorizada.</li> </ul>

## 10.2 Consultas

Los Titulares o sus causahabientes podrán acceder y consultar la información personal del Titular que repose en las bases de datos de OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S.

y/o con sus filiales o colaboradores, petición que será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible responder la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

Las disposiciones contenidas en leyes especiales o los reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

### **10.3 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 reglamentación vigente para el tratamiento de datos personales, podrán presentar un reclamo ante la oficina de Servicio al Cliente, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a) El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a Servicio al Cliente, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo 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 del reclamo.
- b) En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- c) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos 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 el reclamo sea decidido.
- 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 del primer término.

### **10.4 Revocar Autorización**

El titular de los datos puede revocar, en cualquier momento, el consentimiento al tratamiento de estos siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual.

Se debe tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación de la autorización puede darse:



- Puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. deba dejar de tratar por completo los datos del titular.
- Puede ocurrir sobre tipos de tratamientos determinados, como por ejemplo para fines publicitarios, campañas, marketing.

El termino máximo para atender la solicitud 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 termino, se informará el 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 del primer término.

Nota: La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y a la Constitución.

## **11. TRANSFERENCIA O TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES.**

De acuerdo con lo previsto en el Art. 26 de la Ley 1581 de 2012, está prohibida la transferencia o transmisión de datos personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos.

No obstante, se podrá realizar transferencia o transmisión de datos dentro o fuera del país por parte OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S., cuando:

- El titular del dato haya otorgado su autorización previa.
- La transferencia sea necesaria para la ejecución de un contrato entre el titular y OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. como responsable y/o encargado del tratamiento.
- Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

Al momento de presentarse una transferencia o transmisión de datos personales, previo envío o recepción de los mismos, OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS S.A.S. suscribirá los acuerdos que regulen en detalle las obligaciones, cargas y deberes que surjan para las partes intervinientes.

Los acuerdos o contratos que se celebren deberán atender lo dispuesto en esta política, así como en la legislación y jurisprudencia que fuera aplicable en materia de protección de datos personales. Así mismo se realizará las consultas pertinentes ante la Superintendencia de Industria y Comercio para asegurar la circunstancia de “país seguro” en relación con el territorio de destino y/o procedencia de los datos.

## **12. VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

Las presentes directrices de tratamiento de la información personal rigen desde el 25 de mayo de 2022.

## **13. VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS.**

Las bases de datos que contengan información personal tendrán una vigencia igual al 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 de nuestras bases de datos.