2025

POLÍTICA

DE TRATAMIENTO DE DATOS

C2 SOLUCIONES S.A.S.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES C2 SOLUCIONES S.A.S.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 – Ley de Protección de Datos Personales y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y las demás disposiciones que las modifiquen, adicionen o complementen (en adelante "La Ley") **C2 SOLUCIONES S.A.S.,** (En adelante la "**Empresa**") manifiesta su compromiso de respetar la privacidad y confidencialidad; por lo tanto para nosotros la conservación, protección e integridad de los datos personales de sus clientes, proveedores, trabajadores, contratistas, accionistas, demás titulares y legitimados es muy importante. Es por esto, que hemos diseñado la presente política de tratamiento de sus datos personales recopilados y almacenados en nuestras bases de datos conforme a las disposiciones que las modifiquen, adicionen o complementen (en adelante "La Ley".)

En esta Política se encontrarán los derechos que le asisten a los titulares de los datos personales, los medios por los cuales la **Empresa**., efectúa su recolección, el adecuado manejo dispuesto por la compañía para garantizar la privacidad y protección de los datos personales, los mecanismos de seguridad dispuestos por la **Empresa,** para la atención de peticiones, consultas y reclamos, el tratamiento al cual podrán ser sometidos los datos personales y la finalidad de dicho tratamiento, entre otras.

I. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN

NOMBRE: C2 SOLUCIONES S.A.S.
NIT. 900.375.309-4
DIRECCIÓN: Carrera 15 nro. 138 25 bodega 23d Centro Logístico Eje Cafetero Galicia Alta, Pereira – Risaralda.
CORREO ELECTRÓNICO: contable@c2soluciones.com
TELÉFONO: 57 6 3132963
AREA ENCARGADA: Administrativa

En su calidad de Responsable, la **Empresa** podrá suscribir contratos de transmisión de datos personales con uno o varios Encargados, para el tratamiento de los datos personales. En estos casos, el Encargado se comprometerá a **(i)** dar aplicación a las obligaciones del responsable bajo la presente política; **(ii)** realizar el tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los titulares hayan autorizado descritas en esta política de tratamiento; y **(iii)** cumplir las demás obligaciones que las leyes sobre la materia le impongan.

II. OBJETIVO

Describir los lineamientos necesarios para la Protección de los Datos Personales almacenados en nuestra base de datos, de modo que se dé cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios.

III. ALCANCE

Aplica a todos los colaboradores de la **Empresa** que tengan acceso (de modo directo o remoto) a las bases de datos de la **Empresa**. Así mismo se les exigirá el cumplimiento de la Ley y de esta política a los Proveedores y Contratistas de la **Empresa** que tengan acceso a los datos personales de Titulares que los hayan suministrado a la **Empresa**.

IV. NORMATIVIDAD

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales es elaborada de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, los Decretos Reglamentarios 1377 de 2013, 886 de 2014 y demás disposiciones complementarias que deberán ser aplicadas por la **Empresa**., respecto de la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y de todas aquellas actividades que constituyan tratamiento de datos personales

V. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Tratamiento de Datos Personales será aplicado en el territorio colombiano o cuando le sean aplicables las políticas al responsable y/o Encargado fuera del territorio colombiano, en virtud de tratados internacionales, relaciones contractuales, entre otros.

Las disposiciones contempladas en estas políticas de Datos Personales se aplicarán a cualquier Base de Datos Personales que se encuentre en custodia de la **Empresa** bien sea en calidad de responsable y/o Encargado del Tratamiento

VI. DEFINICIONES

De conformidad con la legislación vigente sobre la materia, se entiende por:

- **Adaptar:** Modificar o hacer que los datos personales obtenidos, desempeñe funciones distintas de aquellas para las que fue construido.
- **Almacenar:** Reunir, guardar o registrar los datos personales.
- **Archivar:** Guardar los datos personales papeles en un determinado orden.
- **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 del Tratamiento, 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.
- **Conservar:** Mantener y cuidar los datos personales para que no pierda sus características y propiedades con el paso del tiempo.

- **Consolidar:** Reunir, Integrar o juntar los datos personales obtenidos.

- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables; este puede ser:

- **Dato Personal Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato.

- **Dato Personal Público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas. Asimismo, los dato s personales existentes en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio (Artículo 26 del C.Co), los cuales pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna y sin importar si hacen alusión a información general, privada o personal.

- **Dato Personal Semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general. Dentro de dicha categoría es posible encontrar el dato referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social, entre otros.

- **Dato Personal Sensible:** Información que afecta la intimidad de la persona 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 (huellas dactilares, entre otros).

- **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.

- **Filtrar:** Seleccionar de los datos personales obtenidos los aspectos necesarios para configurar una información que requiera el responsable del tratamiento de los datos.

- **Habeas Data:** De conformidad con lo dispuesto en la ley 1266 de 2008, es el Derecho Constitucional que tienen las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales.

- **Procesar:** Someter los datos personales a una serie de operaciones programadas, con un fin específico de acuerdo con el objeto social de la **Empresa**.

- **Proveedor:** Aquel persona natural o jurídica con la que cual la **Empresa** ha contratado la prestación de un servicio.

- **Protección de datos:** Estrategias encaminadas a garantizar que la información recolectada y almacenada en la base datos, se encuentre de manera segura ante cualquier ataque, riesgo o acceso de persona no autorizada para su tratamiento.

- **Reclamo:** Manifestación del titular de dato o de las personas autorizadas por éste para corregir, actualizar o suprimir o revocar información que considere pertinente conforme lo establecido en la ley.

- **Reproducir:** Obtener copia, en uno o en muchos ejemplares, de los datos personales que son obtenidos.

- **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.

- **Terceros:** Cualquier persona natural o jurídica distinta de la **Empresa**, sus proveedores, clientes y contrapartes. Asimismo, para efectos de la presente política, se entenderá como tercero cualquier persona natural o jurídica que no se encuentre facultada bajo un vínculo contractual, para conocer información confidencial y/o datos personales contenidos en las bases de datos de la **Empresa**.

- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

VII. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento 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 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 del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

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 ley y la Constitución. 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 presente 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 evitando 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 presente ley y en los términos de esta.

VIII. TIPO DE INFORMACIÓN SUJETA A TRATAMIENTO

La información obtenida por la **Empresa** sujeta a tratamiento podrá referirse, entre otros, a:

a) Clientes o Potenciales Clientes:

Se refiere a los datos de las personas naturales a quienes la **Empresa** les presta servicios en desarrollo del objeto social y que son necesarios para cumplir con las obligaciones legales y/o contractuales tales como facturación, reportes de pagos o que por ley o por políticas internas se tiene la obligación de realizar; para la atención de consultas, peticiones y/o solicitudes; para iniciar y/o atender acciones y/o reclamos. Para el mantenimiento y desarrollo de la relación comercial; para llevar a cabo actividades de Mercadeo, promoción o publicidad; realizar actividades de inteligencia de Mercados, evaluar hábitos de consumo, realizar encuestas, enviar mensajes de texto, realizar campañas de fidelización, realizar alianzas comerciales para generar valores agregados, dar a conocer noticias e información de los servicios de la **Empresa**, y de interés general; para cumplir con las normas de conocimiento del cliente exigidas por el sistema financiero y las normas de prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo; para verificar deudas con el estado; para indagar sobre sus bienes.

La **Empresa** recolectará los siguientes datos personales:

- Nombres y apellidos completos.
- Tipo y número del documento de identidad (registro civil, tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, pasaporte, cédula de extranjería o carné diplomático).

- Lugar y fecha de nacimiento, nacionalidad.
- Edad, sexo, estado civil e idiomas que habla.
- Escolaridad, profesión y ocupación.
- Dirección física habitual, dirección de correo electrónico, número de teléfono fijo, celular y fax.
- Y los demás que sean estrictamente necesarios para el desarrollo de su vínculo comercial o contractual.

b) Contratistas y Proveedores:

Se refiere a los datos de aquellas que tienen un vínculo contractual y comercial con la **Empresa**, para el cumplimiento de obligaciones legales y/o contractuales, tales como pagos, reportes de pagos, reportes que por ley o por políticas internas tiene la obligación de realizar, atención de consultas, peticiones y/o solicitudes; para iniciar o atender acciones y/o reclamos; para realizar auditorías, enviar invitaciones para participar en proceso de contratación, para solicitar cotizaciones y/o información sobre productos y servicios, identificación de ingresos, seguimiento a cumplimiento de obligaciones a cargo de Contratistas.

La **Empresa** recolectará los siguientes datos personales:

- Nombre del Contratista y/o Proveedor o razón social, número de identificación o NIT, lugar de domicilio, dirección, teléfonos, fax, correo electrónico;
- Nombre del representante legal y dirección, teléfonos, fax, correo electrónico;
- Nombre del gerente o coordinador de ventas o quien haga sus veces, dirección, teléfonos, fax, correo electrónico;
- Nombre del asignado para el recaudo de cartera, correo electrónico; Información tributaria;

- Información bancaria que incluye nombre del titular de la cuenta bancaria, número de la cuenta bancaria y nombre o código del banco.
- Y los demás que sean estrictamente necesarios para el desarrollo de su vínculo comercial o contractual.

c) Accionistas, Empleados y Exempleados:

Con la finalidad de cumplir las obligaciones derivadas de la relación contractual laboral, incluyendo la gestión del personal que involucra el pago y administración de nómina (salarios, prestaciones sociales legales y extralegales, beneficios, bonificaciones, reembolsos, seguros, realizar las deducciones autorizadas por la Ley, por autoridad judicial o por el empleado), la **Empresa** almacenará y tratará sus datos personales.

Los Datos Personales de los accionistas de la sociedad, gozan de reserva, pues la misma está registrada en los libros de comercio y tiene el carácter de reserva por disposición legal. En consecuencia, el acceso a tal información personal se realizará conforme las normas contenidas en el Código de Comercio, la Ley 964 de 2005, el Decreto 2555 de 2012 y las demás normas que apliquen sobre la materia.

Terminado el vínculo laboral, por cualquier causa, la **Empresa**, procederá a almacenar los Datos Personales obtenidos de la relación laboral en un archivo central, al poder contener Datos Sensibles.

Se refiere a los datos de las personas naturales que se vinculan laboralmente con la **Empresa**. La **Empresa** recolectará los siguientes datos personales:

- Nombre e identificación del trabajador y grupo familiar, dirección, teléfono, nombre de cónyuge o compañero(a) permanente y beneficiarios, nombre e identificación de hijos, historia médica,

afiliaciones a la seguridad social, póliza médica, edad, fecha de nacimiento, información de estudios, estado de salud, medicamentos que utilizan, autorizaciones médicas, entre otros;
- Hoja de vida, educación, experiencia, vínculos con entidades, vínculos con empresas;
- Salario y otros pagos;
- Aportes pensionales;
- Saldo de deudas;
- Procesos judiciales, embargos;
- Información de afiliación a fondos de empleados, gremiales;
- Contrato laboral;
- Historia laboral del trabajador;
- Informe de evaluación sicológica;
- Historia clínica ocupacional del trabajador;
- Huella dactilar;
- Registro fotográfico
- Pertenencia a sindicatos.
- Y los demás que sean estrictamente necesarios para el desarrollo de su vínculo contractual.

Si dentro de la información recolectada se encuentran datos sensibles, la **Empresa** le informará al Titular la calidad de dicho dato sensible y la finalidad del tratamiento, y sólo serán tratados con su consentimiento previo, expreso e informado. Por tratarse de datos sensibles el Titular no está obligado a autorizar su tratamiento y la **Empresa** no podrá darles a dichos datos sensibles un tratamiento diferente, excepto cuando:

- El Titular haya dado su autorización explicita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización;

- El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización;
- El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular;
- El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

IX. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y FINALIDAD DEL MISMO

En desarrollo de su objeto social la **Empresa**, obtiene y conserva datos personales de sus empleados, contratistas, proveedores, clientes y potenciales clientes, actividades que ejecuten directamente, o en algunos casos a través de contratistas o de terceros contratados o con los cuales se tienen acuerdos para dichas tareas.

En cumplimiento de procesos y políticas de la **Empresa**, podrá requerir, transmitir o transferir dichos datos. La recolección de datos personales por parte de la **Empresa** se limitará a aquellos datos personales que son

pertinentes para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos. Salvo en los casos expresamente previstos en la Ley, no se recolectarán datos personales sin autorización del Titular, ni se utilizarán medios engañosos o fraudulentos para recolectar y garantizar el debido tratamiento de datos personales. El Tratamiento de datos incluye la recolección, almacenamiento, administración, conservaciones, utilización, transferencia, transmisión y destrucción, en la forma permitida por la ley.

Los datos personales serán obtenidos a través de los documentos que suscribe la sociedad con sus clientes, proveedores, contratistas y empleados, tales como formatos de vinculación de clientes, facturas de venta, hojas de vida, contratos, listados de asistencia a eventos y demás canales de contacto.

La información referente a los datos personales de los titulares será utilizada con las siguientes finalidades:

1. Administrar la **Empresa**, respecto de sus clientes, proveedores, accionistas, y otros grupos de interés.
2. Prestar adecuadamente los servicios ofrecidos por la **Empresa**.
3. Contactar y enviar a los titulares a través de mensajes de datos (correo físico, electrónico, celular o mensajes de textos (SMS y/o MMS), entre otros), información relativa a ofertas, promociones, alianzas, lanzamientos, actividades de marketing, servicio al cliente y demás información acerca de los bienes y servicios de la **Empresa** relacionados con su objeto social.
4. Prestar y manejar el servicio a sus clientes, actividades de mercadeo, investigaciones, análisis de mercados y publicidad a través de medios internos y externos.
5. Informar sobre cambios de nuestros servicios.
6. Reproducir, Extraer, Consolidar, Procesar y Archivar los datos personales para mantener, mejorar y garantizar el desarrollo adecuado del objeto social.

7. Realizar estudios sobre el cumplimiento de las obligaciones y relaciones comerciales, evaluar la calidad de nuestros servicios, así como estudios de mercado a todo nivel.
8. Adquirir los bienes y servicios que requiera la **Empresa** dentro de su normal funcionamiento o en cumplimiento de sus obligaciones contractuales o legales.
9. Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes, proveedores y empleados.
10. Realizar trámites de facturación, cobro, soporte técnico, recaudo de los valores facturados, hacer pago a clientes, contratistas, proveedores, empleados, entre otros.
11. Atender requerimientos de autoridades.
12. Ser utilizados como medios de prueba
13. Las demás finalidades necesarias para la prestación efectiva de los servicios habituales que ofrece la **Empresa**, así como todas aquellas relacionados de manera implícita o explícita con las obligaciones y deberes que asume la **Empresa** en los documentos que suscribe con los clientes.

La **Empresa** podrá designar un encargado para que realice el tratamiento de los datos personales de acuerdo con las finalidades antes descritas, y en particular para el cumplimiento de obligaciones legales.

La **Empresa** podrá ceder (transferir) la Información contenida en sus bases de datos como parte de los activos de la **Empresa** en caso de que la **Empresa** o partes del negocio fuesen vendidas, fusionadas o adquiridas por terceros.

Sin perjuicio de las anteriores autorizaciones por parte del Titular, la **Empresa** se compromete al cumplimiento de su obligación de privacidad de los datos, tomando todas las medidas de índole técnico, organizativo y de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado según lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013.

X. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN Y PROCEDIMIENTO PARA SU EJERCICIO

El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

1. Conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales frente a la **Empresa**, en su condición de responsable del tratamiento.

2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a la **Empresa**, en su condición de responsable del Tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe en la ley como requisito para el tratamiento (artículo 10 Ley 1581 de 2012).

3. Ser informado por la **Empresa**, previa solicitud presentada a la **Empresa**, acerca de la existencia de datos que le conciernan y el uso que se le ha dado a sus datos personales.

4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por incumplimientos a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, en el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del Tratamiento.

5. 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 Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que, en el Tratamiento la **Empresa** haya incurrido en conductas contrarias a la ley o a la Constitución;

Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

Los titulares podrán ejercer los derechos descritos en esta sección, presentar reclamos o solicitudes para conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización; y solicitar prueba de sus autorizaciones enviando un correo electrónico a oficial.cumplimiento@c2soluciones.com mediante petición escrita a la siguiente dirección: Carrera 15 nro. 138 25 bodega 23d Centro Logístico Eje Cafetero Galicia Alta, Pereira – Risaralda.

a) **Consultas:** La **Empresa** deberá atender las consultas en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha que se recibió la solicitud. Cuando no fuere posible cumplir con este tiempo, se deberá informar al interesado expresando los motivos del retardo y la fecha en que se atenderá la consulta en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
b) **Reclamos:** El Titular o causahabiente que considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrá presentar un reclamo a la **Empresa**, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas: **i)** El reclamo se formulará mediante solicitud al correo electrónico antes señalado 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, la **Empresa**, requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo 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; **ii)**

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; **iii)** 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 cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término; **iv)** El Titular o causahabiente podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante la **Empresa**, Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato: Los Titulares podrán en todo momento solicitar a la **Empresa**, la supresión de los datos personales a que se refiere la Ley 1581 de 2012 y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con el Procedimiento indicado en esta Política. Si vencido el término legal respectivo, la **Empresa**, no hubiere eliminado los datos personales, el Titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales. No obstante, lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

XI. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DE LA INFORMACIÓN

La **Empresa** como responsable tiene facultades para definir los fines y los medios esenciales para el tratamiento del dato personal, incluido quienes actuarán como fuentes y usuarios (Sentencia C - 748 de 2011), en consecuencia, la **Empresa** podrá suministrar los datos personales a proveedores de productos y servicios,

utilizarlos de cierta manera, designar Encargados, celebrar contratos de transmisión y transferencia, atendiendo los siguientes deberes:

a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo derecho de Hábeas Data.
b) Solicitar y conservar las autorizaciones otorgadas por los Titulares.
c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección, el tratamiento que se le dará a la información 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) Rectificar la información cuando ésta sea incorrecta y comunicar lo pertinente a cada encargado del Tratamiento de información.
f) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012.

De manera excepcional, La **Empresa**, podrá hacer transferencia de datos personales en los siguientes casos:

- Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable;
- 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 necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y La **Empresa**, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular;
- Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

XII. LOS ENCARGADOS DE LA INFORMACIÓN

El Encargado deberá cumplir con las obligaciones del responsable bajo estas políticas y realizar el tratamiento de los datos personales de acuerdo con las finalidades autorizadas por el titular, garantizando la confidencialidad de los datos y la seguridad de las bases de datos que los contengan.

Igualmente, el encargado deberá abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

XIII.PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, PETICIONES DE RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS

El Titular o los causahabientes de éste, que consideren que la información contenida en la base de datos de la **Empresa** debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante el responsable del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas y de conformidad con lo estipulado en la cláusula octava de la presente política:

1. El titular deberá enviar comunicación escrita utilizando los canales de atención antes descritos, la cual deberá contener:

- Su nombre completo y número de identificación.
- Una descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud o reclamo y el objetivo de éste (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes).

- La dirección física o correo electrónico, y datos de contacto en que recibirá la respuesta.
- Toda la documentación que el titular quiera hacer valer.

2. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del Tratamiento 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.

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.

3. 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.

4. 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 cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012, el Titular sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del Tratamiento.

XIV. PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

El área administrativa será la responsable de atender las peticiones, consultas y reclamos del titular de la información cuando ejercite los derechos para conocer, actualizar, rectificar y suprimir información, y revocar la autorización. de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012.

XV. CAMBIOS DE POLÍTICAS

La **Empresa** se reserva la facultad de revisar en cualquier momento esta Política de Tratamiento de Datos Personales. Cuando se realicen modificaciones sustanciales a esta Política, se comunicará este hecho a los titulares de la información mediante el envío de un aviso al correo electrónico que hayan registrado, antes de implementarlos, en dicho aviso se indicará la fecha en la cual comienza a regir la nueva Política y cuando el cambio se refiera a las finalidades del tratamiento, se solicitará de los titulares una nueva autorización para aplicar las mismas.

XVI. DISPOSICIONES FINALES

AVISO DE PRIVACIDAD: En el evento en el que la **Empresa** no pueda poner a disposición del titular del dato personal la presente política de tratamiento de la información, publicará el aviso de privacidad que se adjunta al presente documento, cuyo texto se conservará para consulta posterior por parte del titular del dato y/o de la Autoridad Competente.

XVII. VIGENCIA

La presente actualización a la Política está vigente a partir del quince (15) días del mes de septiembre de 2025 y sustituye en todos sus aportes a la que estuvo vigente hasta esta fecha. Las bases de datos asociadas a esta Política estarán vigentes por el término máximo que autoricen las leyes aplicables o en caso de silencio de la ley al respecto, estará vigente por término indefinido, teniendo presente lo plasmado en el artículo 11 del Decreto 1377 de 2013.

XVIII. MARCO LEGAL

- Constitución Política, artículo 15.
- Ley 1266 de 2008
- Ley 1581 de 2012
- Decreto Reglamentario 1727 de 2009
- Decreto Reglamentario 2952 de 2010
- Decreto Reglamentario 1377 de 2013
- Sentencia de la Corte Constitucional C-1011 de 2008 y C-748 de 2011