



MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

IMPULSO JURIDICO S.A.S.

INTRODUCCIÓN

En virtud de la ley 1581 de 2012, la cual tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales de las que trata el artículo 15 y 20 de la Constitución Política, es deber de IMPULSO JURÍDICO S.A.S. crear un sistema organizacional para el manejo de todo tipo de información, que se recolecte en bases de datos obtenidas por nuestra empresa, sea como encargado o como responsable del tratamiento de los datos de las personas naturales, sean proveedores, empleados, socios, acreedores o deudores.

El manual interno de políticas y procedimientos de protección de datos personales, pretende realizar un uso adecuado de la información personal que se posea en cualquier base de datos existente dentro de la compañía, siguiendo fielmente los lineamientos de la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 del 2013; y facilitando y difundiendo además, los canales de atención mediante los cuales se permitirá a las personas naturales mantener sus datos de forma veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible; evitando así que existan datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error. Todo este tratamiento será sujeto a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, y los cuales delimita la norma jurídica y la constitución.



1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

IMPULSO JURÍDICO S.A.S., es una firma de abogados dedicada al recaudo de cartera morosa y a brindar asesoría y acompañamiento jurídico a nuestros clientes en las áreas del derecho empresarial, poniendo a la disposición de los mismos, el conocimiento y la vasta experiencia de un grupo interdisciplinario de profesionales en asesoría jurídica y recuperación de cartera de difícil recaudo, que le brindan apoyo y asesoría preventiva y correctiva en materia legal.

IMPULSO JURÍDICO S.A.S. elabora el presente manual, con el fin de seguir los lineamiento inicialmente impartidos por la ley 1266 de 2008 "LEY DE HABEAS DATA", con el objeto de desarrollar y proteger el derecho constitucional que tienen todas 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 a que se refiere el artículo 15 de la Constitución política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

A partir de esto, y en desarrollo de sus funciones propias como responsable y encargado del tratamiento de la información, Impulso Jurídico da cumplimiento a lo preceptuado en decreto reglamentario 1377 del 2013 y a su vez adopta y hace público a todos los interesados, que el presente documento asegura que el manejo de sus datos personales y sensibles, se desarrolla con la mayor seguridad, veracidad y exactitud, y siguiendo los lineamientos dictados también por la ley 1581 de 2012.

Estas políticas serán aplicadas por IMPULSO JURIDICO para todos los empleados, así como para todos los clientes, asesores externos, proveedores, personal temporal, contratistas, invitados, y como encargado del tratamiento



de datos personales, estas políticas serán aplicadas para las personas naturales entregadas por nuestros clientes para gestionar el cobro de la cartera y personas naturales que sean objeto de cualquier asesoría legal prestada por la empresa.

Sin embargo, Impulso Jurídico se reserva el derecho de delegar a un tercero el tratamiento de los datos personales, exigiendo así mismo al encargado, la atención e implementación de los procedimientos idóneos, para la protección y confidencialidad de los mismos.

2. DEFINICIONES Y CONCEPTOS

Para la aplicación de la protección de los datos personales, es necesario comprender y aclarar algunos términos que trae a colación la ley 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes

2.1. DATOS PERSONALES: Es la información que puede usarse para la identificación, localización o contacto con una persona determinada y natural. Los datos personales pueden estar conformados por números de identificación, huellas dactilares y demás datos que puedan llevar a la identificación de alguien. Es importante anotar que algunos de estos datos son públicos, bien sea porque hacen parte de la información pública de cada persona natural, o por decisión propia de la persona. Algunos datos personales se les deben dar la categoría de especial, pues la información que contienen puede ser negativa si se hace su publicación.

2.2. BASE DE DATOS: Conjunto, compilación, recopilación, de datos de una o varias personas relacionadas por materia o un mismo contexto.

2.3. TITULAR: Es la persona cuyos datos personales han sido analizados, solicitados o recopilados. El titular de los datos es quien de forma



legal por directriz de la constitución tiene el derecho de modificar, actualizar y conocer en que consta la información referente.

- 2.4. TRATAMIENTO DE DATOS:** Es todo tipo de proceso, operación, o actuación que se ejecuta sobre los datos suministrados, este tratamiento no tiene ningún tipo de manejo especial refiriéndose a los métodos mediante los cuales se adquieren los datos. (RELACIONADO CON RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: persona natural o jurídica encargada de ejecutar las operaciones que recaen sobre los datos).
- 2.5. AVISO DE PRIVACIDAD:** Es un manifiesto expresado de manera verbal o escrita que debe realizar el responsable del tratamiento de los datos al titular de los mismos, donde se le comunique las políticas y tratamiento que se le da a los datos relacionados en el caso, los derechos que tiene frente a este tratamiento. (RELACIONADO CON LA AUTORIZACION: manifestación y consentimiento que realiza el titular de los datos frente a las políticas de tratamiento).
- 2.6. 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.
- 2.7. 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.
- 2.8. OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS:** Será el funcionario encargado dentro de Impulso Jurídico quien tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la política de protección de datos personales, bajo la orientación y lineamientos de la ley 1581 de 2012
- 2.9. TRANSFERENCIA:** Nos encontramos frente a transferencia de datos, cuando quien está encargado del tratamiento de los mismos y se



encuentra en Colombia, envía datos a un receptor que se encuentra fuera o dentro del país y este también es responsable del tratamiento de los mismos.

3. PRINCIPIOS

3.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD: Los datos y el tratamiento que se le haga a los mismos deben estar bajo las disposiciones legales y regladas por las mismas.

3.2. PRINCIPIO FINALIDAD: El manejo de los datos debe tener una finalidad específica, acorde con principios legales y siguiendo las políticas del tratamiento de datos, las cuales deberán ser informadas al titular.

3.3. PRINCIPIO DE LIBERTAD: El tratamiento de los datos personales se deberá realizar con el consentimiento expreso, previo e informado del titular, habiéndole informado las mismas políticas y realizaciones que se fueran a ejecutar con los datos en mención.

3.4. PRINCIPIO DE VERACIDAD: 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.

3.5. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA: A excepción de los datos públicos, el tratamiento y acceso a los datos, deberá realizarse con autorización del titular en virtud del encargo de los mismos. Estos datos sensibles y privados no podrán ser publicados en internet ni en otros medios de divulgación a menos de que esto se haga para uso del encargado del tratamiento de los mismos o con autorización del titular.

3.6. PRINCIPIO DE SEGURIDAD: El tratamiento de los datos, debe hacerse teniendo en cuenta que la administración de los mismos



deberá realizarse contando tanto con las herramientas técnicas, como con las humanas, siempre teniendo presente que este manejo se hará bajo las medidas adecuadas de seguridad, evitando así cualquier algún tipo de acceso fraudulento o que altere dicha información.

3.7. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD: El personal que se encargue del manejo y administración de los datos personales, deberá desempeñar su labor, con la mayor reserva y discreción y en el estricto cumplimiento de las funciones para las que se autorizó el manejo de estos datos. La protección de la información por parte del empleado encargado deberá ser reserva y discreción incluso después de terminada su relación con estos datos del titular.

4. TRATAMIENTO ESPECÍFICO DE LOS DATOS

4.1. DATOS PÚBLICOS: Se considera dato público todo aquel que no sea privado o sensible, indica el Decreto 1377 de 2013 que será cualquier dato que se encuentre en un documento público, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Frente al caso de Impulso Jurídico, en el entendido de que se manejan acciones judiciales de diferentes tipos y ante entidades públicas y privadas, se obtiene datos personales que tienen naturaleza de público y los cuales constan en registros públicos; lo anterior no desconociendo los parámetros de tratamiento de este tipo de datos, fijados por la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013.



4.2. DATOS SENSIBLES: Están conformados por todo tipo de dato al cual se le debe dar un tratamiento especial, pues dicha información puede afectar la intimidad de titular.

Consecuencialmente Impulso Jurídico procede como responsable de la información a solicitar autorización al titular de la misma, para el tratamiento de sus datos sensibles, sean empleados proveedores o clientes, y su uso se hará para lo estrictamente indispensable, poniendo de presente la relación que esta persona natural mantenga con la empresa, para así manifestarle dentro de la autorización con que fin se realiza el tratamiento de sus datos.

Como encargado de la información, Impulso jurídico inicialmente verifica que su relación será con una persona natural, para solicitar a todos sus clientes o socios la pertinente autorización que tiene el responsable del tratamiento de los datos, antes de realizar la labor o la utilización de estos datos sensible. Una vez se verifican estas situaciones y se constata que se puede desempeñar como encargado del tratamiento de los datos, procede de conformidad con los preceptos de la ley 1581 de 2012.

Impulso Jurídico maneja y trata datos sensibles cuando:

- El tratamiento haya sido autorizado expresamente por el titular de los datos sensibles, salvo los casos que por ley no se requiera dicha autorización.
- El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

Impulso Jurídico tiene la claridad de que los datos personales son de propiedad de las personas a las que refieren y solamente ellas pueden decidir sobre estos. Así mismo se procede a hacer un buen uso de dichos datos solamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y respetando, en todo caso, la ley 1581 de 2012.



Aunado a esto como empresa se cumple con las siguientes obligaciones:

- Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuales datos objeto de tratamiento son de carácter sensible y finalidad del tratamiento y obtener el consentimiento expreso.

No condicionar ninguna actividad a que el titular suministre datos personales sensibles (salvo que exista una causa legal y contractual para hacerlo)

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley.
- Actuando como Encargado del tratamiento de datos se deberá actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley.
- Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley.



- Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se le presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- 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 a éste se mantenga actualizada.



- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- 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.

Así mismo Impulso Jurídico, se acoge a la regla general según la cual el tratamiento de datos sensibles está prohibido por ley, salvo en los siguientes casos:

- Cuando el titular ha autorizado expresamente el tratamiento.
 - Cuando por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización
- Cuando el tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular.
- Cuando el tratamiento sea efectuado por una fundación, ONG, asociación, o cualquier organismo sin ánimo de lucro cuya finalidad sea política, filosófica o religiosa o sindical.



- El tratamiento sea necesario para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

4.3. TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES.

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes se considera solo cuando se trate de datos de naturaleza pública de conformidad con el artículo 7 de la ley 1581 del 2012 y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros:

- Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes
- Que asegure y salvaguarde sus derechos fundamentales.

En virtud de estos parámetros Impulso Jurídico recibe expresa autorización por parte del representante legal, o tutor del niño niña o adolescente, siempre escuchando inicialmente su opinión, atendiendo siempre que el menor demuestre madurez, autonomía y capacidad para el entender el asunto.

Tanto los responsables, como los encargados del tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberán velar por el uso adecuado de los mismos, y deberán apegarse a los lineamientos impartidos por la ley 1581 de 2012.

4.4. DEBER DE SECRETO Y CONFIDENCIALIDAD:

Impulso Jurídico, garantiza y exige a toda persona que intervenga en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal privado, sensible o de menores, el secreto profesional, respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar sus relaciones contractuales con la empresa. El incumplimiento del deber



de secreto, será sancionado de conformidad con lo previsto en el Reglamento interno de Trabajo.

5. CLASIFICACION DE LAS BASES DE DATOS

En virtud de las actividades que desempeña Impulso Jurídico en el medio empresarial y jurídico, presenta en sus registros las siguientes bases de datos:

5.1. Bases de Datos de Clientes: Son bases de datos manuales y automatizadas las cuales contienen los datos de naturaleza pública y privada de personas naturales y jurídicas, las cuales de manera voluntaria accedan a que la empresa preste sus servicios en recaudo de cartera o asesoría jurídica. Los datos consagrados en las bases de datos, se obtienen con expresa autorización del cliente, una vez se vincula a Impulso Jurídico por medio de un contrato de prestación de servicios, en el que inicialmente se le manifiesta a nuestro cliente que el tratamiento de los datos de las personas naturales, se realizará de conformidad con las directrices de la ley 1581 de 2012, y del decreto 1377 de 2013.

En ejercicio de lo dispuesto en el artículo 10 del decreto 1377 de 2013, se hizo público por medio de todos los correos electrónicos de la empresa, un documento en el que se solicita a los clientes la autorización para continuar el tratamiento de los datos de personas naturales.

5.2. Bases de Datos de Empleados: Son bases de datos manuales y automatizadas en las cuales contienen los datos de personas naturales que se encuentran vinculadas laboralmente a Impulso Jurídico, y cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias, que expresa la norma laboral



vigente en nuestro país. En estas bases de datos se conservan tanta información privada, publica, datos sensibles y de menores. El tratamiento de los datos para fines diferentes a las obligaciones derivadas de la relación laboral requerirá una autorización expresa del titular o su representante legal dependiendo del caso. Frente a los menores de edad no se da tratamiento de datos personales de ellos sin previa autorización.

En ejercicio de lo dispuesto en el artículo 10 del decreto 1377 de 2013, se solicitó a los empleados con más años desempeñando una labor en Impulso jurídico, por medio de un Otro Si al contrato laboral, una autorización para continuar con el derecho a tratar los datos personales de los mismos.

5.3. Bases de Datos de Proveedores y Contratistas: Son bases de datos manuales y automatizadas que contienen datos de las personas naturales que mantienen un vínculo contractual y comercial, cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones contractuales estipuladas por Impulso Jurídico para la adquisición de bienes y servicios demandados por ella para su normal funcionamiento o cumplimiento de algunas de sus funciones. Esta base de datos contiene datos personales, públicos, privados, sensibles los cuales tienen por finalidad el desarrollo de relaciones contractuales. El tratamiento de estos datos para fines diferentes al mantenimiento de la relación contractual o el cumplimiento de deberes de carácter legal, requiere previa autorización del titular.

En ejercicio de lo dispuesto en el artículo 10 del decreto 1377 de 2013, se hizo público por medio de todos los correos electrónicos de la empresa y por medio físico, un documento en el que se solicita a los contratistas y proveedores la autorización para continuar el tratamiento de los datos de personas naturales.



5.4. Bases de datos de archivos inactivos: Son bases de datos manuales y sistematizados, que contienen archivos o información de carácter personal inactiva, recogida en soportes diferentes a los contenidos en los registros públicos. Esta información se encuentra almacenada bajo los principios archivísticos y logísticos definidos en el manual de seguridad, y garantizando su disponibilidad, localización exacta que son las archivadoras pertenecientes a la empresa, y su ubicación en la sede principal de la misma, su integridad, la confidencialidad y trazabilidad de la información.

Sin perjuicio de lo anterior, los titulares de datos personales almacenados en estas bases de datos, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, actualización, rectificación y supresión, frente al responsable del tratamiento de Impulso Jurídico S.A.S.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES

Impulso jurídico reconoce y garantiza a los titulares de los datos personales los siguientes derechos fundamentales:

- Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Impulso Jurídico S.A.S. en su condición de responsable del tratamiento.
- Solicitar prueba de la existencia de la autorización otorgada a Impulso Jurídico, salvo en los casos en los que la ley exceptúa la autorización.
- Recibir información por parte de Impulso Jurídico, previa solicitud respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente ante la Superintendencia de Industria y Comercio.



- Tener conocimiento y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- Modificar y revocar la autorización y/o solicitar la suspensión de los datos personales, cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales vigentes.

6.1. MECANISMOS DE LOS TITULARES PARA GARANTIZAR SUS DERECHOS

Cualquier consulta, reclamo o solicitud frente a los derechos inherentes a los titulares sobre datos de carácter personal, se debe realizar mediante un escrito dirigido al correo electrónico administrativo@impulsojuridico.co, al cual se deberá adjuntar una copia de la cedula de ciudadanía del titular, o cualquier otro documento equivalente que acredite su identidad y su titularidad frente a los datos.

A pesar de que los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión, revocación de la autorización de datos personales son personalísimos y podrán ser ejercidos únicamente por el titular; podrá el titular actuar a través de representante legal o apoderado cuando aquel se encuentre en situación de incapacidad o minoría de edad, hechos que le imposibiliten el ejercicio personal de los mismos, en cuyo caso será necesario que el representante legal o apoderado acredite su condición respecto del titular.

Para que el titular ejercite sus derechos de actualización, rectificación, suspensión y demás contemplados en la ley 1581 de 2012, no se exigirá el cobro de ningún rubro condicionado a la solución del requerimiento respecto de los datos personales.

Una vez cumplidos y agotados los términos señalados por la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso,



actualización, rectificación, supresión y revocatorio por parte de Impulso Jurídico S.A.S., podrá poner en conocimiento ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (SIC) la negación o inconformidad frente al derecho ejercido.

6.2. PROCEDIMIENTOS

6.2.1. CONSULTAS: Los titulares podrán consultar la información básica de las bases de datos que se encuentren en nuestra empresa; esta solicitud la podrá presentar mediante un escrito, o de forma verbal, pero siempre realizando la identificación pertinente.

Se deberá enviar una comunicación física o electrónica, en la que se deberá especificar la fecha de la solicitud, fotocopia de la cedula de ciudadanía del titular, dirección de notificación física y electrónica, y número telefónico para tales efectos. Para el representante del titular deberá aportar documento con presentación personal que acredite tal calidad.

En el evento en el que la reclamación se realice por medio físico, deberá ser radicado en las oficinas principales de Impulso Jurídico .S.A.S. Carrera 81 # 32 -204 Oficina 305 – Medellín

En el evento en el que la reclamación se realice por medio electrónico, se deberá adjuntar la reclamación junto con el documento de identidad, o acreditación de representación, al correo electrónico administrativo@impulsojuridico.co.

El oficial de cumplimiento que estará a cargo de resolver las consultas, reclamos y solicitudes en IMPULSO JURÍDICO S.A.S. es la señora LISETH VANESSA CARDONA ISAZA.

La resolución de las consultas será realizada en máximo 10 días hábiles contados a partir de la fecha del recibido de la solicitud. En caso de que una solicitud de consulta no pueda ser atendida dentro del término antes señalado,



se le informará al interesado antes del vencimiento del plazo, las razones por las cuales no se ha dado respuesta a su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los 5 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

6.2.2. RECLAMOS: El titular de los datos que considere que la información generada no es correcta, o no está siendo administrada de manera idónea, o no se le está dando un buen uso, podrá generar el respectivo reclamo por medio escrito o electrónico en Impulso Jurídico o con la persona designada por la empresa para ello; respecto al reclamo que se genere, se dará respuesta en el menor tiempo posible y se ejercerán los cambios que sean necesarios.

El reclamo será presentado ante el responsable o encargado del tratamiento de los datos personales, con la identificación completa del titular, y una narración de los hechos que dan lugar a la reclamación, acompañada de los documentos que sean pertinentes para el caso.

El término máximo para resolver el reclamo será de 15 días hábiles contados a partir de la fecha en que sea recibida esta reclamación sea por medio físico o electrónico. En caso de que una reclamación no pueda ser atendida dentro del término antes señalado, se le informará al interesado antes del vencimiento del plazo las razones por las cuales no se ha dado respuesta a su reclamo, el cual en ningún caso podrá superar los 8 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

En caso de que el reclamo resulte incompleto se otorgará al titular un término de 5 días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las falencias. Sin embargo, si en 2 meses contados a partir del requerimiento de completar el reclamo, el titular no subsana las falencias, se entenderá desistida la reclamación.



En caso de que quien reciba la reclamación no sea el competente para su resolución, deberá dentro de los 2 días hábiles, dar traslado al encargado de tramitar dicha reclamación.

6.2.3. SOLICITUDES: Para la realización de cambios, modificaciones, o actualizaciones de los datos contenidos, debe realizarse solicitud vía escrita o correo electrónico.

En caso de realizarse una solicitud de rectificación y actualización de datos personales, el titular deberá indicar las correcciones a realizar, junto a estos deberá adjuntar la documentación que acredite tal corrección.

En caso de que la solicitud sea la revocatoria de la autorización para el tratamiento de datos personales se deberá enviar una comunicación física o electrónica, en la que se deberá especificar la fecha de la solicitud, fotocopia de la cedula de ciudadanía del titular, dirección de notificación física y electrónica, y número telefónico para tales efectos.

El término máximo para resolver la solicitud de revocatoria será de 15 días hábiles contados a partir de la fecha en que sea recibida esta reclamación sea por medio físico o electrónico. En caso de que una reclamación no pueda ser atendida dentro del término antes señalado, se le informara al interesado antes del vencimiento del plazo, las razones por las cuales no se ha dado respuesta a su reclamo, el cual en ningún caso podrá superar los 8 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Una vez se agote la reclamación ante el encargado o responsable del tratamiento de los datos personales, y no se obtenga una respuesta satisfactoria, el titular podrá dirigirse a la Superintendencia de Industria y Comercio.



Cualquier cambio o modificación que se ejecute en las políticas de tratamiento, deberá ser informado de inmediato al titular de los datos, de tal forma que otorgue su autorización para continuar con tal tratamiento o negar del mismo.

En casos determinados donde no se pueda informar al titular de los datos sobre las políticas de tratamiento, se le informara por medio de un aviso de privacidad al titular sobre la existencia de tales políticas y la forma de acceder a ellas de manera oportuna y en todo caso a más tardar al momento de la recolección de los datos personales.