

# **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

## **Contenido**

- **POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**
  - **INFORMACIÓN GENERAL DE LA COMPAÑÍA**
  - **ÁMBITO DE APLICACIÓN DE ESTA POLÍTICA**
  - **DEFINICIONES PRINCIPALES**
  - **PRINCIPIOS**
  - **TRATAMIENTO Y FINALIDADES**
  - **DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES**
  - **DATOS SENSIBLES**
  - **ÁREA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**
  - **PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARE**
    - **CONSULTAS**
    - **RECLAMOS**
  - **VIGENCIA**
  - **ANEXO**

## **Información General de la Compañía**

Colgate Palmolive Compañía (la "Compañía"), NIT 890 300 546-6,,sociedad constituida y existente conforme a las leyes de la República de Colombia y con domicilio en la ciudad de Cali, con su oficina principal en la carrera 1 No. 40-108, número telefónico (2) 418 6000, es una entidad consciente y comprometida con la protección de la privacidad y la protección de toda información que pueda asociarse o relacionarse con personas naturales determinadas o determinables (los "Datos Personales"), a la cual tiene acceso en el desarrollo de su actividad comercial o como consecuencia del acceso de los usuarios al sitio web de la Compañía. En este sentido, la Compañía recibe, recolecta, utiliza y almacena datos de

identificación, de contacto, de preferencias de consumo y de salud oral de personas naturales.

Acorde con la nueva tendencia de ir consolidando un marco jurídico que proteja la intimidad y, especialmente, el derecho al habeas data como un derecho constitucional autónomo e independiente, la Compañía comunica a los usuarios del sitio web y a todos los titulares de Datos Personales, cuáles son sus derechos para autorizar, acceder, consultar, modificar, actualizar, rectificar, suprimir sus Datos Personales o solicitar la revocación de la autorización dada a la Compañía para llevar a cabo cualquier tipo de Tratamiento.

Esta política de Tratamiento de la información exigida por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios (Decreto 1377 de 2013, y Decreto 1074 de 2015) (la "Política"), tiene la finalidad de garantizar los derechos de los titulares de Datos Personales, dar a conocer los mecanismos y procedimientos para hacer efectivos esos derechos, informar quién es el encargado dentro de la Compañía de atender las consultas, preguntas, reclamos y quejas y cuáles son las finalidades y los Tratamientos a los cuales se someterán los datos personales.

Los Datos Personales que la Compañía pueda llegar a recibir, recolectar, acceder, utilizar y/o transferir incluyen el nombre, datos de identificación y de contacto de personas naturales, correo electrónico, teléfono y otros datos que se relacionen con el consumo de productos de la Compañía.

### **Ámbito de aplicación de esta Política**

Esta Política se aplicará a todo Tratamiento de Datos Personales ocurrido en el territorio colombiano por parte de la Compañía, sus empleados y, en lo que corresponda, por aquellos terceros con los que la Compañía acuerde en todo o en parte la realización de cualquier actividad relativa o relacionada con el Tratamiento de Datos Personales de los cuales la Compañía es responsable.

Además, esta Política se aplicará a los terceros con quienes la Compañía eventualmente suscriba contratos de transferencia de Datos Personales, con el fin

de que tales terceras personas conozcan las obligaciones que les aplicarán cuando traten Datos Personales por cuenta de la Compañía.

La Compañía podrá hacer el tratamiento de los Datos Personales de menores de edad conforme a lo establecido en la Ley (como se define más adelante), caso en que se requerirá la autorización de su representante legal, para el tratamiento de Datos Personales.

## **Definiciones principales**

Las expresiones utilizadas en mayúsculas en esta Política tendrán el significado que aquí se les otorga o el significado que la ley o la jurisprudencia aplicable les den, según dicha ley o jurisprudencia sea modificada de tiempo en tiempo.

- "Autorización": Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos personales.
- "Aviso de Privacidad": Es la 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": Significa el conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento, electrónico o no, cualquiera que sea la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.
- "Dato Personal": Es cualquier información de cualquier tipo, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas determinadas o determinables.
- "Dato Sensible": Es el Dato Personal que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen afiliaciones sindicales, el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas, morales o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan 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.

- "Encargado": Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta y encargo del Responsable.
- "Autorizado": Es la Compañía y todas las personas bajo la responsabilidad de la Compañía que por virtud de la Autorización y de esta Política, tienen legitimidad para realizar el Tratamiento. El Autorizado incluye al género de los Habilitados.
- "Habilitación" o estar "Habilitado": Es la legitimación que expresamente y por escrito mediante contrato o documento que haga sus veces, otorgue la Compañía a terceros, en cumplimiento de la Ley aplicable, para el Tratamiento, convirtiendo a tales terceros en Encargados del Tratamiento.
- "Ley": Es la Ley 1581, el Decreto 1377, Decreto 1074 de 2015, la jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre datos personales que sienta precedentes, y cualquier regulación expedida por el gobierno reglamentando los preceptos legales, que se encuentren vigentes en el momento en que comience el Tratamiento por parte de la Compañía, según dicha Ley sea modificada de tiempo en tiempo y dicha modificación aplique al Tratamiento realizado por la Compañía sobre el Dato Personal.
- "Política": Es la presente Política de Tratamiento de la Información que responde a lo exigido por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios (Decreto 1377 de 2013, y Decreto 1074 de 2015), los cuales contienen las orientaciones y directrices en relación con la protección de Datos Personales y que incluye, entre otras cosas (i) plena identificación del Responsable (nombre, domicilio, dirección, correo electrónico y teléfono); (ii) el Tratamiento y las finalidades a las cuales están sometidos los Datos Personales; (iii) los derechos de los Titulares; (iv) los procedimientos para consultas, reclamos y quejas y ejercer los derechos que están en cabeza de los Titulares, y (v) la persona o dependencia encargada de atender todas las consultas de los Titulares.
- "Responsable": Es toda persona destinataria de la Política y sujeta al cumplimiento de la misma por realizar el Tratamiento dentro, en nombre de, en representación de o para la Compañía, incluyendo pero sin limitarse a todo aquel que sea empleado, director, representante, contratista, agente, diputado, delegado, embajador, accionista, socio, consultor externo, proveedor y cliente de la Compañía.

- "Titular": Es la persona natural a quien se refiere la información que reposa en una Base de Datos y quien es el sujeto del derecho de hábeas data, por ser titular de los Datos Personales correspondientes.
- "Transferencia": Es el Tratamiento que implica la comunicación de Datos Personales 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.
- "Transmisión": Es la actividad de Tratamiento mediante la cual se comunican Datos Personales, internamente o con terceras personas, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando dicha comunicación tenga por objeto la realización de cualquier actividad de Tratamiento por el receptor del Dato Personal.
- "Tratamiento": Es toda operación y procedimiento sistemático, electrónico o no, que permita la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relacionamiento, uso, circulación, evaluación, bloqueo, destrucción y, en general, el procesamiento de Datos Personales, así como también su transferencia a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos.

## Principios

La Compañía, en el desarrollo de sus actividades comerciales, recolectará, utilizará, almacenará, transmitirá y realizará diversas operaciones sobre los Datos Personales. En todo Tratamiento realizado por la Compañía, los Responsables, Encargados y/o terceros a quienes se les transfieran Datos Personales se dará cumplimiento a los principios establecidas en la Ley y en esta Política, con el fin de garantizar el derecho al habeas data de los Titulares. Estos principios son:

- **Libertad:** Todo Tratamiento se llevará a cabo una vez se haya obtenido la Autorización previa, expresa e informada del Titular, salvo que la Ley establezca una excepción a esta regla. En caso de que los Datos Personales hayan sido obtenidos con anterioridad a la Ley, la Compañía buscará los medios ordinarios y alternativos pertinentes para convocar a los Titulares y adelantar el proceso de validación correspondiente, siguiendo lo establecido

por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios (Decreto 1377 de 2013, y Decreto 1074 de 2015) y las normas concordantes.

- **Veracidad y completitud:** El Dato Personal sometido a Tratamiento debe ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de Datos Personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, la Compañía deberá abstenerse de Tratarlos, o solicitar a su Titular la completitud o corrección de la información.
- **Finalidad autorizada:** Toda actividad de Tratamiento debe obedecer a las finalidades mencionadas en esta Política o en la Autorización otorgada por el Titular, o en los documentos específicos donde se regule cada tipo o proceso de Tratamiento. La finalidad del Tratamiento particular de un Dato Personal debe ser informada al Titular al momento de obtener su Autorización. Los Datos Personales no podrán ser Tratados por fuera de las finalidades informadas y consentidas por los Titulares.
- **Transparencia:** Cuando el Titular lo solicite, la Compañía deberá entregarle la información acerca de la existencia de Datos Personales que le conciernan. Esta entrega de información la llevará a cabo la dependencia de la Compañía encargada de la protección de Datos Personales. La respuesta a la solicitud deberá otorgarse por el mismo medio o, al menos, por un medio similar al que utilizó el Titular para solicitar información.
- **Circulación restringida:** Los Datos Personales solo pueden ser Tratados por aquel personal de la Compañía que cuente con autorización para ello de acuerdo a lo establecido por ésta, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades. No podrán entregarse Datos Personales a quienes no cuenten con Autorización o no hayan sido Habilitados por la Compañía para llevar a cabo el Tratamiento.
- **Temporalidad:** La Compañía no usará la información del Titular más allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al Titular.
- **Acceso restringido:** La Compañía no podrá hacer disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios masivos de comunicación, a menos que se establezcan medidas técnicas y de seguridad que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas Autorizadas.
- **Confidencialidad:** La Compañía debe siempre realizar el Tratamiento disponiendo las medidas técnicas, humanas y administrativas que resulten necesarias para mantener la confidencialidad del Dato Personal y para evitar

que éste sea adulterado, modificado, consultado, usado, accedido, eliminado o conocido por personas Autorizadas, no-Autorizadas y Autorizadas de manera fraudulenta, o que el Dato Personal se pierda. Todo nuevo proyecto que implique Tratamiento, deberá ser consultado con el área legal de la Compañía, para asegurar el cumplimiento de esta regla.

- **Confidencialidad y Tratamiento posterior:** Todo Dato Personal que no sea Dato Público debe tratarse por los Responsables como confidencial, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el Titular y la Compañía haya terminado. A la terminación de dicho vínculo, tales Datos Personales deben continuar siendo Tratados de conformidad con esta Política y con la Ley.
- **Individualidad:** La Compañía mantendrá de manera separada las Bases de Datos en las que tenga la calidad de Encargado de las Bases de Datos en las que sea Responsables.
- **Necesidad:** Los Datos Personales solo pueden ser Tratados durante el tiempo y en la medida que el propósito de su Tratamiento lo justifique.

## **Tratamiento y Finalidades**

La Compañía, en el desarrollo de sus actividades comerciales, recolectará, utilizará, almacenará, transmitirá, transferirá y realizará diversas operaciones con los Datos Personales. De acuerdo con lo anterior, los Datos Personales Tratados por la Compañía deberán someterse únicamente a las finalidades que se señalan a continuación. Así mismo, los Encargados o terceros que tengan acceso a los Datos Personales por virtud de Ley o contrato, mantendrán el Tratamiento dentro de las siguientes finalidades:

- Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de la Compañía.
- Cumplir con los procesos internos de la Compañía en materia de administración de proveedores y contratistas.
- Entregar información a terceros para evaluación y clasificación de proveedores.
- Cumplir los contratos de servicios celebrados con los clientes.

- Prestar sus servicios, de acuerdo con las necesidades particulares de los clientes y/o proveedores de la Compañía.
- Realizar actividades de mercadeo y/o comercialización de nuevos servicios o productos.
- El proceso de archivo, de actualización de sistemas, de protección y de custodia de información y bases de datos de la Compañía.
- Procesos al interior de la Compañía con fines de desarrollo, operación y/o de administración de sistemas.
- Enviar información y ofertas comerciales
- Enviar archivos con información de datos médicos cuando así lo exijan los procedimientos internos de la empresa.
- Elaborar estudios de mercado, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias del mercado, de preferencias de consumo, encuestas de satisfacción sobre los servicios prestados por la Compañía.
- La transmisión de datos personales a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos con este objeto, para fines comerciales, administrativos y/o operativos.
- Mantener y procesar, por computadora u otros medios, cualquier tipo de información relacionada con el negocio del cliente, con el fin de brindar los servicios y productos pertinentes.
- La administración del recurso humano de la Compañía, incluyendo pero sin limitarse a la vinculación laboral a la Compañía, procesos de capacitación, realización de evaluación del desempeño, adelantar programas de bienestar social y salud ocupacional, expedición de certificaciones laborales, suministro de referencias laborales en caso de ser solicitadas, conformar el mapa humano del personal que labora en la Compañía y el pago de nómina, cuando ello aplique.
- Prestar los servicios de la Compañía de acuerdo con las necesidades particulares de sus clientes, con el fin de brindar los servicios y productos pertinentes.
- Realizar el análisis para el control y la prevención del fraude y de lavado de activos, incluyendo pero sin limitarse a la consulta y reporte a listas restrictivas y a centrales de información de riesgos financieros.
- Complementar la información y, en general, adelantar las actividades necesarias para gestionar las solicitudes, quejas y reclamos presentadas por

los clientes de la Compañía y por terceros, y direccionarlas a las áreas responsables de emitir las respuestas correspondientes.

- La segmentación de clientes e intermediarios con el fin de hacerlos partícipes de los diferentes programas de capacitación, de beneficios y demás valores agregados de la Compañía.
- Realizar eventos, capacitaciones, seminarios y talleres en temas relacionados con productos y servicios que ofrece la Compañía.
- Cumplir con las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de la Compañía, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
- Realizar estudios para evaluar el lanzamiento de productos al mercado.
- Realizar programas de salud oral y mediciones al respecto.
- Verificar información jurídica, financiera y técnica en procesos contractuales que adelante la Compañía o terceros.
- Procesos al interior de la Compañía, con fines de desarrollo operativo y/o de administración de sistemas.
- La administración del recurso humano de la Compañía, incluyendo pero sin limitarse a la evaluación de los candidatos interesados en ser funcionarios de la Compañía, la vinculación laboral a la Compañía, procesos de capacitación, realización de evaluación del desempeño, adelantar programas de bienestar social y salud ocupacional, expedición de certificaciones laborales, suministro de referencias laborales en caso de ser solicitadas, conformar el mapa humano del personal que labora en la Compañía y el pago de nómina, cuando ello aplique.
- Las demás finalidades que determinen los Responsables en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, así como a las políticas de la Compañía.
- Cumplir con los procesos internos de la Compañía en materia de administración de proveedores y contratistas.
- El proceso de archivo, de actualización de los sistemas y de protección y custodia de información y de bases de datos de la Compañía.
- Información recabada para realizar promociones ó actividades comerciales, tanto en el punto de venta ó por medios digitales
- Asignar claves a los intermediarios para la recepción de documentos remitidos por la Compañía.

- Adelantar campañas de actualización de datos.
- El envío de las modificaciones a las Políticas, así como la solicitud de nuevas autorizaciones para el Tratamiento de los Datos Personales.

## **Derechos de los Titulares de los Datos Personales**

De acuerdo con la Ley, los Titulares tienen los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a la Compañía o los Encargados. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a Datos Personales parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la Autorización otorgada a la Compañía, salvo que la Ley indique que dicha Autorización no es necesaria o que la misma haya sido validada con arreglo a lo establecido en el artículo 10 del Decreto 1377.
- Presentar solicitudes ante la Compañía o el Encargado respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales, y a que éstas le entreguen tal información.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley.
- Revocar su Autorización y/o solicitar la supresión de sus Datos Personales de las Bases de Datos de la Compañía, siempre y cuando no exista un deber legal o una obligación de carácter contractual en cabeza del Titular con la Compañía, según la cual el Titular no tenga el derecho de solicitar la supresión de sus Datos Personales o revocar su Autorización para el Tratamiento de los mismos. Si no hay un deber legal o contractual y la Compañía no ha suprimido los Datos Personales del Titular de sus Bases de Datos o no ha revocado la autorización de quien está legitimado para revocarla dentro del término legal para ello, el Titular podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio para que exija la revocación de la autorización y/o la supresión de los Datos Personales.
- Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Los Titulares podrán ejercer sus derechos de Ley y realizar los procedimientos establecidos en esta Política mediante la presentación de su cédula de ciudadanía o documento de identificación original. Los menores de edad podrán ejercer sus derechos personalmente o a través de sus padres o los adultos que detenten la patria potestad, quienes deberán demostrarlo mediante la documentación pertinente. Así mismo, podrán ejercer los derechos del Titular los causahabientes que acrediten dicha calidad, el representante y/o apoderado del titular con la acreditación correspondiente y aquellos que han hecho una estipulación a favor de otro o para otro.

### **Datos Sensibles**

La Compañía no tratará Datos Sensibles, a menos que el Titular otorgue su consentimiento libre, expreso, informado y previo para autorizar el Tratamiento de los Datos Personales. Este consentimiento es facultativo. Las actividades comerciales y de mercadeo de la Compañía no se condicionarán a la obtención de los Datos Sensibles, a menos que haya un deber legal de suministrar ese tipo de datos. A pesar de lo anterior, la Compañía cuenta con programas de salud oral mediante los cuales se recolectarán Datos Sensibles, siempre y cuando se cuente con el consentimiento de los Titulares para ello.

De ser el caso, los Datos Sensibles serán tratados con la mayor diligencia posible y con los estándares de seguridad más altos. El acceso limitado a los Datos Sensibles será un principio rector para salvaguardar la privacidad de esos Datos Personales y, por lo tanto, solo el personal autorizado podrá tener acceso a ese tipo de información.

### **Área de Protección de Datos Personales**

La Compañía ha dispuesto un área encargada de la atención a consumidores y clientes denominada de atención al consumidor. Ésta área es responsable de la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos y consultas de todo tipo relacionadas con Datos Personales. El área cuenta con 4 miembros, quienes de manera específica tramitarán las consultas y reclamaciones en materia de Datos

Personales de conformidad con la Ley y esta Política. Algunas de las funciones particulares de esta área en relación con Datos Personales son:

- Atender y recibir todas las solicitudes de los Titulares, tramitar y responder aquellas que tengan fundamento en la Ley o estas Políticas, como por ejemplo: solicitudes de actualización de sus Datos Personales; solicitudes de conocimiento de sus Datos Personales; solicitudes de supresión de Datos Personales, solicitudes de revocatoria de la autorización cuando de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios (Decreto 1377 de 2013, y Decreto 1074 de 2015) proceda esa revocatoria; solicitudes de información sobre el Tratamiento y finalidades dados a sus Datos Personales, y solicitudes de obtener la prueba de la Autorización otorgada, cuando ella hubiere procedido según la Ley.
- Dar respuesta a los Titulares sobre aquellas solicitudes que no procedan de acuerdo con la Ley.
- Los datos de contacto del área de atención al cliente y consumidores son:

Dirección: Carrera 1 No. 40-108

Dirección electrónica: [diego\\_jaramillo@colpal.com](mailto:diego_jaramillo@colpal.com)

Teléfono: 01-8000-520-800

Cargo de la persona de contacto: Gerente del Área de Atención a clientes y Consumidores

## **Procedimientos para ejercer los derechos de los Titulares**

### **Consultas**

La Compañía dispone de diversos mecanismos para que el Titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, aquellos que por estipulación a favor de otro o para otro estén legitimados, o los representantes de menores de edad Titulares, formulen CONSULTAS respecto de cuáles son los Datos Personales del Titular que reposan en las Bases de Datos de la Compañía. Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite de ventanilla, como trámites electrónicos a través del correo electrónico de [diego\\_jaramillo@colpal.com](mailto:diego_jaramillo@colpal.com) o través de las llamadas telefónicas que se realicen a los call centers encargados de recepcionar las

peticiones, quejas y reclamos. Cualquiera que sea el medio, la Compañía guardará prueba de la consulta y su respuesta.

Antes de proceder, el responsable de atender la consulta verificará:

La identidad del Titular del Dato Personal o su representante. Para ello, exigirá la cédula de ciudadanía o documento de identificación original del Titular, y los poderes especiales o generales según sea el caso.

La Autorización o contrato con terceros que dieron origen al Tratamiento del Dato Personal del Titular, por parte de la Compañía..

Si el solicitante tuviere capacidad para formular la consulta, el responsable de atenderla recopilará toda la información sobre el Titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del Titular dentro de las Bases de Datos de la Compañía.

El responsable de atender la consulta dará respuesta al solicitante siempre y cuando éste último tuviere derecho a ello por ser el Titular del Dato Personal, su causahabiente, su representante y/o apoderado, aquellos que por estipulación a favor de otro o para otro estén legitimados, o el responsable legal en el caso de menores de edad. Esta respuesta será enviada dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por la Compañía. Esta respuesta será obligatoria aún en los casos en que se considere que el solicitante no tiene capacidad para realizar la consulta, en cuyo caso así se le informará al solicitante y se dará opción de que demuestre el interés y capacidad aportando documentación adicional.

En caso de que la solicitud no pueda ser atendida a los diez (10) hábiles, se contactará al solicitante para comunicarle los motivos por los cuales el estado de su solicitud se encuentra en trámite y señalando la fecha en la que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Para ello se utilizará el mismo medio o uno similar a aquel mediante el cual fue presentada la consulta.

La respuesta definitiva a todas las solicitudes no puede tardar más de quince (15) días hábiles desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida por la Compañía.

## **Reclamos**

La Compañía dispondrá de mecanismos para que el Titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, aquellos que por estipulación a favor de otro o para otro estén legitimados, o los representantes de menores de edad Titulares, formulen RECLAMOS respecto de (i) Datos Personales Tratados por la Compañía que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o (ii) el presunto incumplimiento de los deberes de Ley de la Compañía. Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite de ventanilla, o electrónicos como correo electrónico. Cualquiera que sea el medio, la Compañía deberá guardar prueba de la consulta y su respuesta.

El RECLAMO deberá ser presentado por el Titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderado, aquellos que por estipulación a favor de otro o para otro estén legitimados, o sus representantes, así:

- Deberá dirigirse a DIEGO JARAMILLO por vía electrónica a la dirección de correo [diego\\_jaramillo@colpal.com](mailto:diego_jaramillo@colpal.com), por vía física a la siguiente dirección: Cra 1 No. 40-108 o por vía telefónica a la línea (2) 418-6311.
- Deberá contener el nombre y documento de identificación del Titular.
- Deberá contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes).
- Deberá indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.
- Deberá acompañarse por toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer.

Antes de proceder, el Responsable de atender el reclamo verificará:

- La identidad del Titular del Dato Personal o su representante. Para ello, puede exigir la cédula de ciudadanía o documento de identificación original del Titular, y los poderes especiales o generales según sea el caso.
- La Autorización o contrato con terceros que dieron origen al Tratamiento, por parte de la Compañía, del Dato Personal del Titular.
- Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, la Compañía requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los cinco (05) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los dos (02) meses siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Si por cualquier hecho la persona que recibe el reclamo al interior de la Compañía no es competente para resolverlo, dará traslado al Área de Protección de Datos – y al departamento Legal dentro de los dos (02) días hábiles siguientes a haber recibido el reclamo, e informará de dicha remisión al reclamante.
- Una vez recibido el reclamo con la documentación completa, se incluirá en la Base de Datos de la Compañía donde reposen los Datos del Titular sujetos a reclamo una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (02) días hábiles. Esta leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- 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 (08) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Para consultar gráficamente nuestros procedimientos y términos para responder a las consultas y reclamos, consultar el [Anexo 1](#).

## **Vigencia**

Esta Política empezará a regir a partir de su publicación. Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en la Base de Datos de

la Compañía, con base en el criterio de temporalidad, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en esta Política, para las cuales fueron recolectados. De este modo, la vigencia de la Base de Datos está estrechamente relacionada con las finalidades para las cuales fueron recolectados los Datos Personales. En este sentido, la temporalidad o vigencia está supeditada a las finalidades del Tratamiento.

## ANEXO 1

La Compañía utilizará los siguientes mecanismos y tiempos para responder a toda consulta y reclamo que presenten los Titulares o legitimados para ejercer los derechos al habeas data.



