



Política de Uso de Datos

1. Preámbulo

La Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Los principios y disposiciones contenidas en la mencionada ley son aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por parte de PLUXEE COLOMBIA S.A.S. siendo estos de naturaleza pública o privada.

Por lo tanto, el tratamiento de datos realizado por la (en lo siguiente denominada " La Compañía" se debe regir por el régimen de protección de datos personales establecido por esta ley, sus decretos reglamentarios y demás normatividad que la complementa, modifique o derogue.

Para este fin y de acuerdo con lo establecido en el art. 18 literal f de la referida Ley, " La Compañía" adopta este manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares de los datos personales.

2. Introducción

PLUXEE COLOMBIA S.A.S. (la "Compañía"), identificada con NIT 800.219 876-9, sociedad constituida y existente conforme a las leyes de la República de Colombia, con domicilio en Autopista Norte No. 114 -44 Piso 4, es una compañía cuya actividad principal consiste en emitir, comercializar, procesar y pagar vales o cupones, en soporte físico, electrónico o de cualquier otra clase, expedidos por la Compañía, destinados a ser distribuidos por empresas, entidades administrativas y organismos públicos y privados a su personal, así como para otros fines.

La Compañía procesa Datos Personales (según se define a continuación), para las actividades misionales, comerciales y de apoyo de acuerdo con su objeto social. En este sentido, la Compañía es una empresa comprometida con la protección de la información de los titulares de todo Dato Personal contenido en sus bases de datos, de acuerdo con los parámetros establecidos en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que las modifiquen, adicionen o compendien. Para lo anterior, la Compañía pone a disposición de los titulares de Datos Personales (los "Titulares") la

presente Política de Tratamiento de Información (la "Política"), que tiene como fundamento lo siguiente:

- ✓ Que los Titulares conozcan las formas de Tratamiento y las finalidades a las que serán sometidos sus Datos Personales, al otorgar su consentimiento previo, libre, informado y expreso.
- ✓ Que los Titulares conozcan los derechos que les asisten y la forma de ejercerlos.
- ✓ Que los Titulares conozcan las prácticas y políticas de la Compañía en materia de protección de Datos Personales, para lo cual se han establecido e implementado una serie de procesos y responsables cuyo propósito es garantizar los derechos de los Titulares.

3. Alcance de la Política

Todo Tratamiento que se lleve a cabo en Colombia por parte de la Compañía, sus empleados y, en lo que corresponda, por aquellos terceros con los que la Compañía acuerde todo o parte de la realización de cualquier actividad relativa a o relacionada con el Tratamiento, de los cuales la Compañía es responsable, estará sometido a esta Política. La Política también aplicará a terceras personas con quienes la Compañía suscriba contratos de transmisión de Datos Personales, con el fin de que tales terceros se obliguen a cumplir lo que les corresponde en materia de protección de Datos Personales, según lo establecido en esta Política y la legislación aplicable.

4. Definiciones Principales

Los términos utilizados en mayúsculas 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.

Término	Definición
Autorización	Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales.
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.
Base de Datos	Significa el conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere 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 naturales determinadas o determinables.
Dato Público	Significa el Dato Personal calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse

	sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
Dato Sensible	Es el Dato Personal que podría afectar la intimidad del Titular o cuyo uso indebido podría 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 por cuenta del Responsable.
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.
Legitimados	Son aquellas personas que pueden ejercer los derechos del Titular, tales como, el Titular, acreditando su identidad por los medios que tenga a su disposición; los causahabientes que acrediten esa calidad; el representante y/o apoderado acreditándose mediante apoderamiento o representación legal; los representantes de menores de edad Titulares y aquellos que, por estipulación a favor de otro o para otro, estén acreditados.
Ley	Es la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377, la Sentencia C-748 de 2011, y la jurisprudencia de la Corte Constitucional relacionada con los 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.
Manual	Es el documento en el cual están consignados las políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley.
Política	Es el presente documento, en el cual está consignada la política de tratamiento de la información exigida por el Decreto 1577, el cual contiene las orientaciones y directrices en relación con la protección de Datos Personales y que incluye, entre otras cosas, (i) plena identificación del Responsable (nombre, razón social, domicilio, dirección, correo electrónico y teléfono); (ii) las formas de Tratamiento de los Datos; (iii) las finalidades a las cuales están sometidos éstos; (iv) los Derechos de los Titulares; (v) Los procedimientos para consultas, reclamos y quejas y ejercer los

	derechos que están en cabeza de los Titulares, y (vi) la persona o dependencia encargada de atender todas las consultas de los Titulares.
Responsable	Es toda persona destinataria de esta Política y sujeta al cumplimiento de la misma por realizar actividades de 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 refieren los Datos Personales, que podrá reposar en una Base de Datos y quien es el sujeto del derecho de hábeas data.
Transferencia	Es el Tratamiento que implica el envío de la información o de los Datos Personales a un receptor, que es a su vez Responsable, pudiendo tal persona estar dentro o fuera del país. En la Transferencia el receptor actuará en calidad de Responsable y estará sujeto a los términos y condiciones de la Política.
Transmisión	Es el Tratamiento 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. En la Transmisión el receptor actuará en calidad de Encargado y se someterá a la Política o a los términos establecidos en el contrato de Transmisión.
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 entrega a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos.

5. Tratamiento y Finalidades

La Compañía, los Responsables, Encargados, Autorizados y Habilitados realizarán el Tratamiento únicamente para las finalidades que se señalan a continuación. Asimismo, los Encargados o Habilitados que tengan acceso a los Datos Personales por virtud de la Ley o contrato alguno, mantendrán el Tratamiento dentro de las siguientes finalidades:

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

- e) Prestar sus servicios, de acuerdo con las necesidades particulares de los clientes y/o proveedores de la Compañía.
- f) Realizar actividades de mercadeo y/o comercialización de nuevos servicios o productos.
- g) El proceso de archivo, de actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y bases de datos de la Compañía.
- h) Procesos al interior de la Compañía con fines de desarrollo, operación y/o de administración de sistemas.
- i) Enviar información y ofertas comerciales.
- j) Enviar archivos con información de datos médicos cuando así lo exijan los procedimientos internos de la empresa.
- k) Elaborar estudios de mercado, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias del mercado, encuestas de satisfacción sobre los servicios prestados por la Compañía.
- l) La Transmisión, Transferencia o cualquier tipo de entrega de Datos Personales a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos con este objeto, para fines comerciales, administrativos y/o operativos.
- m) 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.
- n) 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.

6. Principios

En todo Tratamiento realizado por la Compañía, la Compañía, los Responsables, Encargados, Autorizados y/o Habilitados a quienes se les Transmita, Transfiera o entregue Datos Personales, deberán dar cumplimiento a los principios y reglas establecidas en la Ley y en esta Política, con el fin de garantizar el derecho al habeas data de los Titulares y dar cumplimiento a las obligaciones ahí contenidas. Estos principios son:

Principio	Descripción
Consentimiento	El Tratamiento requiere la Autorización previa, expresa e informada del Titular, por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, incluso mediante conductas inequívocas según lo establecido por el Decreto 1377.
Finalidad	Toda actividad de Tratamiento debe obedecer a las finalidades legítimas y mencionadas en la Política y en el Manual, y ser informadas al Titular al momento de obtener su Autorización.
Integridad	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 al Titular la completitud o corrección de la información. La Compañía deberá hacer sus mejores esfuerzos para mantener la integridad de los Datos Personales que estén contenidos en sus Bases de Datos y la veracidad de los mismos, implementando medidas de verificación y actualización de los Datos Personales.
Acceso restringido	La Compañía no podrá hacer disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios de comunicación, a menos que se establezcan medidas técnicas y de seguridad que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas Autorizadas.
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 terceros, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, sin la Autorización de los Titulares o sin la suscripción de un contrato, en caso de que haya Transmisión.
Datos sensibles y diligencia	Los Datos Personales que se constituyan como Datos Sensibles, deberán ser tratados con la mayor diligencia para preservar su integridad, acceso restringido y seguridad.
Tratamiento posterior	Todo Dato Personal que no sea Dato Público debe tratarse por los Responsables y Encargados como confidencial y bajo los parámetros de seguridad que fije la Superintendencia de Industria y Comercio. A la terminación de dicho vínculo, tales Datos Personales deben continuar siendo Tratados de conformidad con la Política, el Manual y con la Ley.
Temporalidad supeditada a la necesidad	Los Datos Personales solo pueden ser Tratados durante el tiempo que sea necesario para lograr el propósito o las finalidades para las cuales fueron recolectados y son actualmente Tratados.
Transparencia	Cuando el Titular lo solicite, la Compañía deberá entregarle la información acerca de la existencia de Datos Personales que le conciernan o sobre aquellos que esté Legitimado para solicitar. 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 y dentro de los términos establecidos por la Ley.
Seguridad	La Compañía debe siempre realizar el Tratamiento disponiendo las medidas técnicas, humanas y de seguridad necesarias para mantener la confidencialidad seguridad y de los Datos Personales. Lo anterior con el fin de evitar que éste sea adulterado, modificado, consultado, usado, accedido, eliminado o ecnocado por terceros no Autorizados. La Compañía ajustará el Tratamiento a los estándares de seguridad que reglamente en un futuro las autoridades competentes.

Separabilidad de las Bases de Datos	La Compañía mantendrá de manera separada las Bases de Datos en las que tenga la calidad de Encargado, de aquellas en las que tenga la condición de Responsable.
Temporalidad	La Compañía no usará los Datos Personales más allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al respectivo Titular y llevará a cabo medidas tendientes a garantizar la supresión del Dato Personal cuando éste deje de cumplir la finalidad para la cual fue recolectado.

7. Derechos de los titulares

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

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a la Compañía y/o los Responsables, Encargados, Autorizados y Habilitados. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a Datos.
- b) Personales parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido Autorizado.
- c) 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.
- d) Presentar solicitudes ante la Compañía y/o los Responsables, Encargados, Autorizados y Habilitados respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales, y a que estos le entreguen tal información.
- e) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley.
- f) Revocar su Autorización y/o solicitar la supresión de sus Datos Personales de las Bases de Datos de la Compañía, cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado mediante acto administrativo definitivo que en el Tratamiento la Compañía o el Encargado ha incurrido en conductas contrarias a la Ley. Teniendo en cuenta lo establecido por el Decreto 1377, el Titular podrá revocar la Autorización siempre y cuando no exista un deber legal o una obligación de carácter contractual según la cual el Titular no tenga el derecho de revocar la autorización por el tiempo que se haya establecido en el contrato y el cual tenga que estar íntimamente relacionado con las finalidades para las cuales son recolectados los Datos Personales.
- g) 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 por medio virtual o presencial 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. Asimismo, podrán ejercer los derechos del Titular o los Legitimados 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.

8. Datos Sensibles

El Titular es libre de otorgar sus Datos Sensibles a la Compañía. En este sentido, es importante resaltar que, con base en la Ley, otorgar la Autorización para el Tratamiento de Datos Sensibles es completamente facultativo y opcional.

La Compañía restringirá el tratamiento de datos personales sensibles a lo estrictamente indispensable y solicitará consentimiento previo y expreso a los titulares (representantes legales, apoderados, causahabientes) informando sobre la finalidad exclusiva de su tratamiento.

La Compañía utiliza y trata datos catalogados como sensibles, cuando:

- a) El tratamiento haya sido autorizado expresamente por el Titular de los datos sensibles, salvo en los casos que por Ley, no se requiera el otorgamiento de dicha autorización.
- b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar la autorización.
- c) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- d) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica o, dentro del marco de procesos de mejoramiento; este último, siempre y cuando se adopten las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares o el dato este dissociado, es decir, el dato sensible sea separado de la identidad del titular y no sea identificable o no se logre identificar a la persona Titular del dato o datos sensibles.

9. Área responsable de la Protección de Datos Personales

La Compañía ha encargado de la atención a las consultas, solicitudes, peticiones y quejas relacionadas con Datos Personales, particularmente de las de sus afiliados y clientes, al Área de Servicio al Cliente.

Esta área es responsable de la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos y consultas relacionadas con Datos Personales. El área cuenta con un Gerente y personal de apoyo de servicio al cliente, 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:

- a) Recibir las solicitudes de los Titulares, tramitar y responder aquellas que tengan fundamento en la Ley o esta Política, como por ejemplo: solicitudes de actualización de sus Datos Personales; solicitudes de conocimiento de sus Datos Personales; solicitudes de supresión de Datos Personales, en los términos del artículo 15 de la Ley 1581; solicitudes de información sobre el Tratamiento y finalidades dados a sus Datos Personales, y solicitudes de prueba de la Autorización otorgada, cuando ella hubiere procedido según la Ley.

- b) Dar respuesta a los Titulares sobre aquellas solicitudes que no procedan de acuerdo con la Ley.

Los datos de contacto del Área de Servicio al Cliente son:

El Beneficiario podrá comunicarse con las líneas de Servicio al Cliente en Bogotá: (1) 7948480 — Medellín: (4) 4310028 - Cali: (2) 2804030 — Barranquilla: (5) 3198682 – Nivel Nacional: 01 8000 519 0000

Los Datos de contacto son:

- ✓ Dirección física: Autopista Norte #114-44 Piso 4
- ✓ Correo electrónico privacy.co@pluxeegroup.com
- ✓ Teléfono: 6414100
- ✓ Cargo: Oficial de Protección de Datos Personales (Área Jurídica)

10.Procedimientos para ejercer los derechos de los titulares

10.1. Consultas

La Compañía dispone de mecanismos para que el Titular o los Legitimados formulen consultas sobre los Datos Personales del Titular que reposan en las Bases de Datos de la Compañía. Estos mecanismos pueden ser físicos, como trámite de ventanilla, electrónicos, a través del correo electrónico del Área de Servicio al Cliente de la Compañía, o mediante llamadas telefónicas que se realicen a los call centers encargados de recepcionar las peticiones, quejas y reclamos. Cualquiera que sea el medio, la Compañía deberá guardar prueba de la consulta y su respuesta.

- a) El responsable de atender la consulta dará respuesta al solicitante siempre y cuando tuviere derecho a ello por ser el Titular o el Legitimado. Esta respuesta será enviada dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, 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.
- b) En caso de que la solicitud no pueda ser atendida a los diez (10) hábiles siguientes, 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 (05) 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.
- c) 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.

10.2. Reclamos

La Compañía dispone de mecanismos para que el Titular o el Legitimado 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 o el Legitimado, de la siguiente forma:

- a) Deberá dirigirse al Área de Servicio al Cliente de la Compañía en la Autopista Norte No. 114 — 44 Piso 4, o al correo electrónico privacy.co@pluxeegroup.com
- b) Deberá contener el nombre y documento de identificación del Titular.
- c) Deberá contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes).
- d) Deberá indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.
- e) 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 o el Legitimado. 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.
- ✓ Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, la Compañía requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los cinco (05) días hábiles 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 legal de la misma, ubicada en la Autopista Norte No. 114 — 44 Piso 4, o por Correo electrónico a: privacy.co@pluxeegroup.com, 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 Personales 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.

11.Marco Legal

El presente Manual Políticas y Procedimientos de protección de datos personales ha sido elaborado en concordancia con las siguientes normas y documentos.

Constitución Política, artículo 15; Ley 1581 de 2012; Decreto único 1074 de 2015; Ley 1273 de 2009; Ley 1266 de 2008; Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010; Decreto Reglamentario parcial No 1377 de 2013; Sentencias de la Corte Constitucional C-1011 de 2008 y C-748 del 2011; Avisos de privacidad; Reglamento Interno de Trabajo.

12.Vigencia

Esta Política empezó a regir en abril 2014, fue actualizada en abril 2016 y en julio de 2024. Los Datos Personales que sean Tratados permanecerán en la Base de Datos de la Compañía con base en el principio de temporalidad, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en esta Política, para las cuales fueron recolectados. En este sentido, la temporalidad o vigencia está supeditada a las finalidades del Tratamiento.