



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

FABIO R. CÁRDENAS H. Abogados S.A.S, domiciliada en la Ciudad de Bogotá, correo electrónico coor.admin@fabiocardenasabogados.co y teléfono de contacto 3202211087(en adelante, "LA FIRMA"), identificada con NIT 900.963.321-6, manifiesta su compromiso con el manejo adecuado de los datos personales (según como se defina más adelante) relacionados con empleados, clientes, proveedores y demás personas vinculadas a su operación. Que dichos datos serán tratados conforme a la normativa colombiana, LA FIRMA puede llevar a cabo actividades como recolección, almacenamiento, uso, explotación, transferencia, transmisión a terceros dentro o fuera del país y eliminación de datos personales. En este marco, ha adoptado la presente Política de Tratamiento de Datos Personales (en adelante, "LA POLÍTICA"), en cumplimiento de los estándares establecidos por la Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012), el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y cualquier otra normativa que las complemente, reemplace.

El propósito principal de esta Política es informar a los Titulares sobre sus derechos, los canales y procedimientos dispuestos para ejercerlos, y quiénes en LA FIRMA están facultados para atender consultas, solicitudes y reclamos. Además, establece el alcance y finalidad del Tratamiento (como se define más adelante) al que serán sometidos sus datos, siempre que medie la autorización previa, expresa e informada del Titular.

El alcance de la Política aplica para todos los titulares de Datos personales que sean tratados por LA FIRMA en cualquier momento y manera.

DEFINICIONES

Las expresiones utilizadas 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. Cualquier diferencia que exista entre los términos aquí definidos y los establecidos en la Ley, se preferirán aquellos señalados en la Ley.

- a) **Autoridad de Protección de Datos:** Es la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia ("SIC") a través de una Delegatura para la Protección de Datos Personales.
- b) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- c) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- d) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- e) **Dato Público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- f) **Dato Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- g) **Dato Semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar
- h) **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 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.
- i) **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;
- j) **Personal Autorizado:** Es el personal de LA FIRMA que por razón de las funciones de su cargo o por delegación expresa tengan acceso directo a los datos personales de los titulares.
- k) **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;
- l) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- m) **Transferencia:** Tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de Datos Personales, ubicado en Colombia envía la información de los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- n) **Transmisión:** Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación a un tercero de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando dicha comunicación tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado en nombre y por cuenta del Responsable, para cumplir con las finalidades de este último.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

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

PRINCIPIOS

LA FIRMA, en el desarrollo de sus actividades comerciales, recopilará, utilizará, almacenará, transmitirá, transferirá y, en general, procesará los Datos Personales de los Titulares, conforme a las finalidades definidas en la presente Política. En todo tratamiento de Datos Personales que realice LA FIRMA, los responsables, encargados y/o terceros a quienes se transfieran dichos datos deberán cumplir con los principios y normas establecidos en la Ley y en esta Política. Esto tiene como finalidad garantizar el derecho al habeas data de los Titulares, así como asegurar el cumplimiento de las obligaciones legales y los lineamientos internos de LA FIRMA.

a) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;

b) **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;

c) **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

d) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

e) **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

f) **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. 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



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;

g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

h) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los Datos Personales son recolectados, almacenados, organizados, usados, circulados, transmitidos, transferidos, actualizados, rectificados, suprimidos, eliminados y gestionados de acuerdo con la finalidad o finalidades que tenga cada tipo de Tratamiento.

LA FIRMA realiza el tratamiento de datos personales para los siguientes fines:

- a) Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin limitarse a, trabajadores y familiares de éstos, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para las finalidades antes mencionadas.
- b) Registrar sus datos personales en los sistemas de información de LA FIRMA y en sus bases de datos comerciales y operativas.
- c) Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los titulares y transmitir los datos personales a organismos de control y demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los datos personales;
- d) Administrar y operar, directamente o por conducto de terceros, los procesos de selección y vinculación de personal, incluyendo la evaluación y calificación de los participantes y la verificación de referencias laborales y personales, y la realización de estudios de seguridad.
- e) Desarrollar las actividades propias de la gestión de recursos humanos dentro de LA FIRMA tales como nómina, afiliaciones a entidades del sistema general



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- de seguridad social, actividades de bienestar y salud ocupacional, ejercicio de la potestad sancionatoria del empleador, entre otras.
- f) Realizar los pagos necesarios derivados de la ejecución del contrato de trabajo y/o su terminación, y las demás prestaciones sociales a que haya lugar de conformidad con la ley aplicable.
 - g) Contratar beneficios laborales con terceros, tales como seguros de vida, gastos médicos, entre otros.
 - h) Notificar a contactos autorizados en caso de emergencias durante el horario de trabajo o con ocasión del desarrollo del mismo.
 - i) Coordinar el desarrollo profesional de los empleados, el acceso de los empleados a los recursos informáticos del Empleador y asistir en su utilización.
 - j) Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de la Firma.
 - k) Suministrar los datos personales a las autoridades de control y vigilancia, ya sean administrativas, de policía, judiciales, nacionales o internacionales. Lo anterior, en virtud de un requerimiento legal o reglamentario.
 - l) Para consolidar un suministro oportuno y de calidad con sus Proveedores, a través de la invitación a participar en procesos de selección, la evaluación del cumplimiento de sus obligaciones y la invitación a eventos organizados o patrocinados por LA FIRMA, entre otros.
 - m) Registrar a los contratistas y proveedores en los sistemas de LA FIRMA y procesar sus pagos.
 - n) Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales.
 - o) Para procesamiento de pagos y verificación de saldos.
 - p) Para fines estadísticos de sus actividades mediante el uso de la(s) página(s) web por parte de los Titulares, donde podrán encontrar LA POLÍTICA y, de continuar navegando, se entenderá que han aceptado los términos previstos en ella.
 - q) Administrar los contratos de trabajo de los empleados.
 - r) Mantener los vínculos comerciales y de comunicación de LA FIRMA con terceros y, desarrollar material para mercadeo y circulares de información.
 - s) Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de LA FIRMA
 - t) LA FIRMA podrá solicitar a los participantes a los eventos (seminarios, webinar, charlas, capacitaciones entre otros) y visitantes de la página web ciertos datos personales, como nombre, apellido, razón social, direcciones de e-mail, teléfono de contacto, empresa para la cual trabaja, entre otros, los



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

cuales serán recolectados, almacenados usados y registrados por LA FIRMA con fines estadísticos.

Antes o a más tardar en el momento en que LA FIRMA solicite información a sus respectivos titulares, se les comunicará de manera clara concisa y precisa los propósitos específicos para los cuales sus datos personales serán tratados. Asimismo, se indicará que LA FIRMA asumirá la responsabilidad del manejo de dichos datos conforme a lo que una persona razonable consideraría adecuado bajo las circunstancias.

De cualquier modo, el suministro voluntario de los datos por parte de los titulares ya sea a través de medios físicos o electrónicos proporcionados por LA FIRMA, implicará la aceptación de esta POLÍTICA. Dicha aceptación constituye el consentimiento del titular para el Tratamiento de sus datos personales

DATOS SENSIBLES

LA FIRMA podrá solicitar los Datos Sensibles, por el curso normal de los negocios que desarrolla, incluyendo datos de menores de edad, LA FIRMA reiterará de manera explícita a los titulares de dichos datos sensibles o a sus representantes que la información que provean es absolutamente facultativa y que de ninguna forma están obligados a proveerla.

En todo caso, LA FIRMA observará estrictamente las limitaciones legales al Tratamiento de Datos Sensibles, sometiendo a Tratamiento los Datos Sensibles únicamente cuando el Titular haya otorgado su Autorización, salvo en los casos en que la ley no requiera de dicha Autorización. Cuando LA FIRMA solicite Datos Sensibles, le informará qué tipo de Datos Personales tienen esta categoría y no condicionará, en ningún caso, ninguna actividad a la entrega de Datos Sensibles.

Los Datos Sensibles serán tratados con la mayor diligencia posible y con los estándares de seguridad y privacidad 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.

Cuando se traten datos de menores de edad, siempre se hará dentro de los parámetros y requisitos que exige la ley, los cuales se enumeran a continuación:

- a) Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



Cumplidos tales requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. transferencia y/o transmisión nacional e internacional de los mismos, por las personas, para las finalidades y en los términos definidos en esta POLÍTICA.

DERECHOS DEL TITULAR:

El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos, de acuerdo con la Ley.

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
- f) 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 documento de identificación o copia de este. 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



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

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.

DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO.

Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, atendiendo a lo normado por la Ley, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- l) 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;
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- n) 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.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO.

Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la respectiva Ley y en otras que rijan su actividad:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;
- d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley;



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- h) 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;
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Parágrafo. En el evento en que concurren las calidades de Responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

LA FIRMA ha designado a la Auxiliar Administrativa como área a cargo de la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos y consultas de todo tipo relacionadas con los Datos Personales. La persona designada de la Auxiliar Administrativa tramitará 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:

Recibir las solicitudes de los Titulares de Datos Personales, tramitar y responder aquellas que tengan fundamento en la Ley o esta Política, como por ejemplo: solicitudes de actualización de Datos Personales; solicitudes para conocer los Datos Personales; solicitudes de supresión de Datos Personales; solicitudes de información sobre el uso dado a sus Datos Personales; solicitudes de actualización de los Datos Personales; solicitudes de prueba de la Autorización otorgada, cuando ella hubiere procedido según la Ley, entre otras.

Dar respuesta a los Titulares de los Datos Personales sobre aquellas solicitudes que no procedan de acuerdo con la Ley.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los datos de contacto de la Auxiliar Administrativa son:
Dirección física: Carrera 13 # 29-39 Ofic 307.
Dirección electrónica: coor.admin@fabiocardenasabogados.co
Teléfono: (+57-601) 3839263- 3202211087
Cargo de la persona de contacto: Auxiliar Administrativa

PROCEDIMIENTO

Consultas.

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos de LA FIRMA, quien deberá suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará por el medio de correo electrónico o a través del correo coor.admin@fabiocardenasabogados.co adjuntando copia del documento de identidad del titular del Data personal.

Si la solicitud es formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél de conformidad con las leyes vigentes, la solicitud será rechazada. Para ello LA FIRMA puede solicitar el documento de identificación del Titular o copia de este, y los poderes especiales, generales o documentos que se exijan según sea el caso

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

RECLAMOS

El Titular, sus causahabientes, representante y/o apoderados, aquellos que estipularon por otro o para otro, y/o los representantes de menores de edad Titulares, que formulen reclamos respecto de: (i) Datos Personales Tratados por LA FIRMA que deben ser objeto de corrección, actualización, supresión o revocatoria de la Autorización o (ii) el presunto incumplimiento de los deberes de Ley de LA FIRMA. podrán presentar un reclamo ante LA FIRMA, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, en este caso a la Auxiliar Administrativa de LA FIRMA, 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.
2. 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.
3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

En concordancia con el principio de seguridad y privacidad, LA FIRMA ha implementado medidas técnicas, administrativas y humanas razonables para garantizar la protección de los Datos Personales de los Titulares, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El acceso a esta información está limitado exclusivamente a sus Titulares y a las personas autorizadas por LA FIRMA en cumplimiento de lo establecido en esta Política. Asimismo, LA FIRMA no permitirá que terceros accedan a dichos datos bajo condiciones diferentes a las previamente informadas, salvo en caso de una solicitud expresa del Titular o de personas legitimadas según la normativa vigente.

Es posible que los Datos Personales se vean afectados por las fallas propias de internet, toda vez que es una red de comunicación global que implica la transmisión de información en una red mundial. Lo anterior pese a que LA FIRMA establezca las medidas necesarias para la protección de los Datos Personales,

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



VIGENCIA

Esta Política rige a partir del 4 de julio de 2025. Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en la base de datos de LA FIRMA, con base en el criterio de temporalidad y necesidad, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en esta Política y la respectiva Autorización, para las cuales fueron recolectados.

LA FIRMA se reserva el derecho de revisar, modificar y actualizar la presente Política unilateralmente, de manera periódica, para ajustarla al contexto corporativo y a la Ley.

Cualquier cambio en esta POLÍTICA será comunicado al titular a través de la página web de LA FIRMA en la que se pondrá a disposición de los titulares la última versión.