

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### 1. OBJETIVO:

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes, JORGE HERRERA CARVAJAL identificado con C.C. 71.379.834 con domicilio en Medellín y CECILIO ACOSTA OLMOS 1.104.422.687 con domicilio en Bogotá D.C. quienes en adelante se denominarán HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS, adoptan y publican la presente Política de Tratamiento de Datos (en adelante “LA POLÍTICA”) que será informada a todos los Titulares de datos personales que sean objeto de Tratamiento por parte de HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS en todas sus bases de datos.

### 2. ALCANCE:

Esta política aplica para toda la información personal tratada en las bases de datos de HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales, cualquiera sea la relación o calidad que el Titular tenga frente al responsable, tales como clientes, empleados, contratistas, proveedores o aliados.

Asimismo, HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS tendrá la calidad de Encargado del Tratamiento de datos personales cuando estos le sean Transmitidos por el Responsable, en cuyo caso HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS.

- Solicitará al Responsable, prueba de la autorización del Titular de los datos personales para el Tratamiento de su información.
- Realizará el Tratamiento de los datos personales conforme a las finalidades expresadas en la Política de Tratamiento de Datos Personales del Responsable.
- Adoptará las medidas que garanticen la privacidad y seguridad de la información, adoptando las medidas previstas por el Responsable, siempre que estas resulten equivalentes o superiores a las previstas en su propia Política.
- Acordará los mecanismos necesarios para la atención de peticiones, quejas y reclamos.
- Cumplirá con los deberes del Encargado expresados en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012.

Cuando HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS transfiera o transmita la información que repose en sus Bases de Datos a un tercero que será Responsable o Encargado de su Tratamiento según el caso, establecerá los compromisos previos y adoptará las medidas de control y seguimiento para que este garantice la seguridad y privacidad de dicha información conforme a las finalidades expresadas en LA POLÍTICA y mediante el cumplimiento de los estándares establecidos en la misma, o los suyos propios siempre que sean equivalentes o superiores.

### 3. DEFINICIONES:

De conformidad con la Ley 1581 de 2012 y para todos los efectos de LA POLÍTICA, se entiende por:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Datos privados:** son aquellos que por su naturaleza íntima o reservada sólo son relevantes para el titular. Por ejemplo: datos de contacto como dirección de la vivienda, teléfono, correo electrónico personal, nivel de escolaridad, personas a cargo, composición del grupo familiar, aficiones, información laboral, nivel de ingresos, datos financieros, patrimonio, reporte de sanciones administrativas o penales, preferencias en redes sociales, hábitos de conducción, hábitos de consumo, fotografías, videos y cualquier otro dato que revele el estilo de vida de la persona.
- **Dato público:** es el dato que no es semiprivado, privado o sensible. Por ejemplo: nombre, número y tipo de documento de identidad, fecha de nacimiento, información contenida en documentos públicos, estado civil, oficio o profesión, teléfono y correo electrónico corporativos.
- **Dato semiprivado:** es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general. Por ejemplo: las historias crediticias y los reportes que administran las centrales de riesgo.
- **Datos sensibles:** aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos. Por ejemplo: datos biométricos e historia clínica o datos relacionados con la salud en general.
- **Dato biométrico:** Es un tipo especial de dato sensible, que hace referencia a aquellos datos personales referidos a las características físicas, fisiológicas o conductuales de una persona que posibiliten o aseguren su identificación única. Por ejemplo: las huellas dactilares, el iris del ojo, placas dentales.

- **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- **Historia Clínica:** es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Dicho documento únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley.
- **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** tratamiento que realiza el responsable y/o encargado de la información a un receptor, cuando envía la base de datos a un receptor que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** tratamiento de datos personales que consiste en la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio colombiano, con la finalidad de que un encargado realice el tratamiento por cuenta del responsable.

#### 4. PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

En concordancia con la Ley 1581 de 2012, HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS aplicará al tratamiento de datos personales los principios de a) Legalidad, b) Finalidad, c) Libertad, d) Veracidad o calidad, e) Transparencia, f) Acceso y circulación restringida, g) Seguridad y h) Confidencialidad.

#### 5. TRATAMIENTO Y FINALIDAD:

El tratamiento que realizará HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS con la información personal comprenderá, pero sin limitarse, recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión para las siguientes finalidades:

##### a. Prestación del servicio y desarrollo del objeto social

- ✓ Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de las actividades profesionales y/o comerciales de HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS.
- ✓ Prestar los servicios asociados a la asistencia en emergencia, de conformidad con las condiciones generales del servicio, a través de cualquier medio o canal, de acuerdo con la tecnología disponible.

- ✓ Ejecutar las obligaciones derivadas de los contratos de afiliación y contratos comerciales en los cuales HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS es parte.
- ✓ Confirmar la programación de las asistencias vía telefónica, correo electrónico, chat o por cualquier otro medio tecnológico disponible.

## **b. Publicidad y mercadeo**

- ✓ Ofrecer productos o servicios a través de cualquier medio o canal de acuerdo con el perfil del cliente, afiliado, colaborador, contratista, socio, proveedor o aliado por cualquier medio o canal disponible, de acuerdo con los avances tecnológicos.
- ✓ Realizar campañas publicitarias, de mercadeo e invitaciones a eventos para ofrecer descuentos o promociones de productos o servicios propios o de terceros, de acuerdo con el perfil del proveedor, cliente, afiliado, colaborador o aliado por cualquier medio o canal disponible según los avances tecnológicos.
- ✓ Realizar estudios de mercado que permitan establecer preferencias de consumo y/o determinar hábitos de pago con la finalidad de atraer, valorar, fidelizar y/o captar clientes, afiliados, proveedores y/o aliados.
- ✓ Realizar actividades de georreferenciación y análisis estadísticos para precaver la seguridad en la prestación de las asistencias, evaluar su calidad y ofrecer productos y servicios.

## **c. Relacionamiento con terceros**

- ✓ Compartir información con terceros para proveer productos y servicios propios o mediante outsourcing, directamente, en asocio o en virtud de una relación contractual.
- ✓ Compartir información con terceros en la medida en que sea necesario para el adecuado cumplimiento de las obligaciones a cargo de HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS y su correcta administración.
- ✓ Celebrar convenios con terceros para contratar productos y servicios, adelantar gestiones comerciales, atender reclamaciones, realizar eventos o programas institucionales directamente o en asocio con terceros.
- ✓ Solicitar información de los colaboradores de los clientes, proveedores, contratistas o aliados cuando conforme a sus labores sea necesario para dar acceso a los sistemas, aplicativos, plataformas tecnológicas o instalaciones de HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS.

## **d. Atención de PQRS, investigaciones administrativas y defensa judicial**

- ✓ Atender las peticiones, quejas y reclamos presentadas ante HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS.
- ✓ Dar cumplimiento a las ordenes administrativas y sentencias judiciales en relación con el suministro de información.
- ✓ Ejercer la defensa judicial de HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS.

## **e. Evaluación y auditoria**

- ✓ Realizar evaluaciones de calidad acerca de los productos y servicios ofrecidos, sean estos propios o de terceros.
- ✓ Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos, sean estos propios o de terceros.

- ✓ Brindar soporte a los procesos de auditoría de HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS.

**f. Suministrar y validar información**

- ✓ Confirmar y actualizar por cualquier medio o canal disponible, según los avances tecnológicos, la información de los clientes, afiliados, colaboradores, contratistas, socios, proveedores o aliados necesaria para la prestación de servicios y/o entrega de productos.
- ✓ Contactar al Titular a través de cualquier medio o canal disponible según los avances tecnológicos, para el envío y recepción de información relacionada con la prestación de servicios y entrega de productos tales como su programación, confirmación, seguimiento, verificación y culminación.
- ✓ Informar acerca de nuevos productos o servicios, sean propios o de terceros, y sobre las modificaciones a los mismos.

**g. Consultar, verificar y reportar información en bases de datos externas**

- ✓ Prevenir y controlar fraudes y gestionar riesgos.
- ✓ Consultar y reportar información a las centrales de riesgo crediticio.
- ✓ Consultar y verificar información en bases de datos públicas.

**h. Operación interna**

- ✓ Cumplir con sus deberes como empleador o contratante, tales como: selección de personal, afiliaciones, trámites, pagos, capacitaciones, planes de bienestar, desvinculaciones, los cuales puede realizar directamente, a través o con apoyo de terceros.
- ✓ Preservar la seguridad dentro de sus instalaciones y controlar el acceso a las mismas
- ✓ Obtener información necesaria para mejorar y dar soporte a sus procesos internos.

**6. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES:**

Además de las finalidades contempladas en el artículo 6º de la Ley 1581 de 2012, HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS declara que los datos sensibles como por ejemplo, aquellos que revelan el origen étnico, los relacionados con el estado de salud y datos biométricos del Titular serán objeto de tratamiento cuando sea necesario para efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de sus actividades profesionales y/o comerciales; realizar, validar, autorizar o verificar transacciones e igualmente, para preservar la seguridad dentro de sus instalaciones y controlar el acceso a las mismas.

En todo caso, HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS realizará el tratamiento de datos sensibles dando aplicación a lo establecido en el artículo 6º del Decreto 1377 de 2013.

**7. DATOS PERSONALES QUE INTEGRAN NUESTRAS BASES DE DATOS:**

Para el desarrollo y/o en desarrollo de sus actividades profesionales y/o comerciales de HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS que son objeto de tratamiento en

nuestras bases de datos, son entre otros: nombre y apellido, número de identificación expedidos por autoridades gubernamentales, dirección de domicilio, ciudad, correo electrónico, número telefónico fijo y/o móvil; como también y dependiendo de la gestión encomendada, información técnica, judicial, financiera y/o comercial que pueda considerarse como dato personal porque se encuentre vinculada o pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia **mínima** igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política. Una vez se cumpla(n) esa(s) finalidad(es) HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS conservará los datos personales proporcionados mientras no se solicite su supresión por el interesado, lo cual se hará siempre que no exista un deber legal de conservarlos.

## **8. MEDIOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS PERSONALES:**

Los datos personales que son objeto de Tratamiento por parte de HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS, nos son suministrados por parte de sus Titulares a través de los siguientes medios principales:

- Correo electrónico
- Teléfono (fijo o móvil)
- Sitio web
- Aplicaciones y desarrollos tecnológicos propias
- Contratos, convenios o acuerdos (laborales, comerciales, civiles, de servicios)
- Formatos diligenciados
- Encuestas
- Mensajes de texto SMS
- Redes sociales
- Aplicaciones de mensajería instantánea
- De forma personal
- Cámaras de video vigilancia
- Plataformas de reuniones no presenciales
- Eventos presenciales o no presenciales organizados directamente por terceros
- Protocolo de transferencia de archivos FTP, servicios en red, en la nube y tecnologías similares.
- Cualquier otro medio disponible, de acuerdo con los avances tecnológicos.

## **9. DEBERES DE HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:**

De conformidad con el artículo 17 de la ley 1581 de 2012, los deberes que como Responsable del tratamiento de datos personales asume HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS son: **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 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 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 ley; **k.** Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la 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.

## **10. DEBERES DE HERRERA & ACOSTA ABOGADOS COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO:**

De conformidad con el artículo 18 de la ley 1581 de 2012, los deberes que como Encargado del tratamiento de datos personales asume HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS son: **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; **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 ley y en este Manual; **f.** Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la 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 ley; **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.

## 11. DERECHOS DE LOS TITULARES:

De conformidad con el artículo 8º de la ley 1581 de 2012, los derechos que como Titular de sus datos personales tiene son: **a.** Conocer, actualizar, cancelar 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. **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 Ley 1581 de 2012 y en 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. **f.** Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## 12. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN

HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS utilizará los mecanismos con que cuenta actualmente, e implementará y adoptará las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos. Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

### 12.1. Procedimiento general:

La Autorización del Titular para el Tratamiento de datos personales será obtenida por HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS de forma previa, expresa y consentida.

El Titular podrá manifestar su autorización para el Tratamiento de sus datos personales de forma i) escrita, ii) verbal o iii) mediante cualquier conducta inequívoca que permita concluir de forma razonable que otorgó la autorización. Para ello HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS pondrá a disposición del Titular cualquiera de los formatos o mecanismos físicos o digitales, a través de los medios tradicionales o tecnologías digitales con que cuenta actualmente y que llegará a apropiarse de acuerdo con los avances tecnológicos; implementando y adoptando, además, las acciones necesarias para mantener los registros de cuándo y cómo obtuvo dicha autorización.

Conforme a su objeto social y a lo señalado en La Política, HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS solicita al Titular su autorización para realizar el Tratamiento de sus datos personales, el cual comprende entre otras actividades: recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión para las siguientes finalidades: a) Prestación del servicio y desarrollo del objeto social, b) Publicidad y mercadeo, c) Relacionamiento con terceros, d) Atención de PQRS, investigaciones administrativas y

defensa judicial, e) Evaluación y auditoría, f) Suministrar y validar información, g) Consultar, verificar y reportar información en bases de datos externas, h) Operación interna.

## 12.2. Excepciones:

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- Datos de naturaleza pública;
- Casos de urgencia médica o sanitaria;
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones legales sobre la materia y las previstas en La Política.

## 12.3. Autorización de Tratamiento de Datos Sensibles:

Para obtener la Autorización previa, expresa y consentida de Tratamiento de Datos Sensibles, HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS:

- a) Informará al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- b) Informará al Titular de forma explícita y previa:
  - Los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal
  - Cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y
  - La finalidad del Tratamiento

## 13. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

La responsabilidad en el adecuado tratamiento de los datos personales al interior de HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS, está en cabeza de todos sus integrantes, socios, colaboradores. En consecuencia, al interior de cada área que maneje los procesos de negocios que involucren tratamiento de datos personales, deberán adoptar las reglas y procedimientos para la aplicación y cumplimiento de la presente norma, dada su condición de custodios de la información personal que está contenida en los sistemas de información de HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS.

CECILIO ACOSTA OLMOS es la persona que tiene a cargo dar trámite a las solicitudes de los titulares para hacer efectivos sus derechos. Los canales dispuestos por HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS para la recepción de las peticiones, quejas y reclamos relacionados con el Tratamiento de su Datos personales son:

Teléfono: +57 3053402692

Correo electrónico: [contacto@hyaabogados.com](mailto:contacto@hyaabogados.com)

Web: [www.hyaabogados.com](http://www.hyaabogados.com)

## 14. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA

En cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS presenta el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de los derechos del Titular, sus causahabientes, sus apoderados o representantes quienes podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a) Para la radicación y atención de su solicitud le solicitamos suministrar la siguiente información:
  - Nombre completo y apellidos.
  - Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto),
  - Medios para recibir respuesta a su solicitud.
  - Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información).
  - Copia de documentos que se quiera hacer valer.
  - Firma (si aplica) y número de identificación.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.

Una vez cumplidos 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 revocación, podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura para la Protección de Datos Personales-.

## **15. SEGURIDAD**

HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS adoptará las medidas técnicas, físicas, legales y organizativas correspondientes, que guarden relación con las leyes de privacidad y seguridad de los datos. En el evento en que HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS proporcione Datos Personales a un proveedor de servicios, éste será seleccionado cuidadosamente y deberá utilizar las medidas adecuadas para proteger la confidencialidad y seguridad de los Datos Personales.

## **16. VIGENCIA**

La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales se encuentra vigente a partir del 10 de agosto de 2023 y estará vigente mientras no sea modificada expresamente por HERRERA & ACOSTA ABOGADOS ASOCIADOS.