



POLITICA DE USO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES

Gestión Gerencial
Código: DC-GR-007
Versión:002
Última Act.: 20/11/18

1. OBJETIVO

Asegurar la protección de la información de las personas vinculadas de una u otra manera a Lácteos Campo Real SAS mediante la implementación de una política de uso y manejo de datos personales dando cumplimiento a los requisitos legales.

2. DEFINICIONES

- *Autorización:* Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- *Aviso de Privacidad:* 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:* Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.
- *Datos Personales:* Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas.
- *Administrador de la Información:* 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.
- *Términos y Condiciones:* Marco general en el cual se establecen las condiciones para los participantes de actividades promocionales o afines.
- *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.



POLITICA DE USO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES

Gestión Gerencial
Código: DC-GR-007
Versión:002
Última Act.: 20/11/18

3. TRATAMIENTO

3.1 IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DE TRATAMIENTO

Lácteos CampoReal SAS, con Nit 830.110.002-8, con sede principal en Cra 84ª # 75-81, Barrio la Granja, en la Ciudad de Bogotá D.C. Correo electrónico contactenos@camporeal.co, Teléfono 434 2145 o 434 4307.

3.2 AUTORIZACIÓN

Lácteos CampoReal SAS debe solicitar autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiera realizar el Tratamiento. Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse diligenciando el formato de autorización. Es necesario que la autorización se conserve para poder ser consultada con posterioridad.

Al Titular, debe informársele claramente:

- Los Datos Personales que serán recolectados.
- La identificación y datos de contacto del Responsable y del Encargado del Tratamiento.
- Las finalidades específicas del Tratamiento que se pretende realizar, es decir: cómo y para qué se va a hacer la recolección, el uso, la circulación de los Datos Personales.
- Cuáles son los derechos que tiene como Titular de los Datos Personales;

3.3 FINALIDAD

Los Datos Personales son objeto de Tratamiento por parte de LÁCTEOS CAMPOREAL SAS con las siguientes finalidades:

- a) Para el envío de información a sus trabajadores y familiares;
- b) Para la prestación de los servicios de salud a los familiares de los trabajadores de LÁCTEOS CAMPOREAL SAS beneficiarios del servicio de salud;
- c) Para el reconocimiento, protección y ejercicio de los derechos de los accionistas de LÁCTEOS CAMPOREAL SAS;
- d) Para el fortalecimiento de las relaciones con sus consumidores y clientes, mediante el envío de información relevante, la toma de pedidos y la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR's) por parte del área de servicio al



POLITICA DE USO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES

Gestión Gerencial
Código: DC-GR-007
Versión:002
Última Act.: 20/11/18

cliente, la evaluación de la calidad de su servicio al cliente y la invitación a eventos organizados o patrocinados por LÁCTEOS CAMPOREAL SAS, entre otros;

- e) Para la interacción con sus Distribuidores, para la verificación del cumplimiento de los estándares de distribución, de sus obligaciones legales con sus trabajadores y para la invitación a eventos organizados o patrocinados por LÁCTEOS CAMPOREAL SAS, entre otros.
- f) 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 LÁCTEOS CAMPOREAL SAS, entre otros;
- g) Para la verificación de saldos de sus acreedores;
- h) Para la determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas, respecto de sus deudores;
- i) Para mejorar, promocionar y desarrollar sus productos y los de sus compañías vinculadas a nivel mundial;
- j) Para actividades de mercadeo, estadísticas, de investigación y demás propósitos comerciales que no contravengan la legislación vigente en Colombia;
- k) Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales;
- l) Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para las finalidades antes mencionadas.

3.4 DISPOSICIONES ESPECIALES

- *Datos de niños, niñas y adolescente:* Según lo dispuesto por el Artículo 7º de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, LÁCTEOS CAMPOREAL SAS sólo realizará el Tratamiento, esto es, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión de Datos Personales correspondientes a niños, niñas y adolescentes, siempre y cuando este



POLITICA DE USO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES

Gestión Gerencial
Código: DC-GR-007
Versión:002
Última Act.: 20/11/18

Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

El representante legal de los niños(as) y adolescentes otorgará la autorización para el tratamiento de datos personales de los menores de edad, siempre con la observancia de la protección de los derechos de los menores.

Derechos de los niños(as) y adolescentes Titulares de datos personales

- a. Ser escuchado y tenida en cuenta su opinión, valorando la madurez, autonomía y capacidad para entender sobre el asunto.
- b. Se les asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
- c. Se respete el interés superior de los niños(as) y adolescentes.

- ***Datos personales de naturaleza sensible:*** De acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales, se consideran como datos de naturaleza sensible aquellos que afectan la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los relacionados con :

- | | |
|---|--|
| - Origen racial o étnico. | - Salud. |
| - Orientación política. | - Vida sexual. |
| - Convicciones religiosas / filosóficas. | - Datos biométricos (como la huella dactilar, la firma y la foto). |
| - Pertenencia a sindicatos, a organizaciones sociales, a organizaciones de derechos humanos o a partidos políticos. | |

El Tratamiento de los Datos Personales de naturaleza sensible está prohibido por la ley, salvo que se cuente con autorización expresa, previa e informada del Titular, entre otras excepciones consagradas en el Artículo 6º de la Ley 1581 de 2012.

En este caso, además de cumplir con los requisitos establecidos para la autorización, LÁCTEOS CAMPOREAL SAS deberá:

- Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.



POLITICA DE USO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES

Gestión Gerencial
Código: DC-GR-007
Versión:002
Última Act.: 20/11/18

- Informar al Titular cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.

4. TRATAMIENTO ESPECIAL

Lácteos Campo Real presenta el Tratamiento especial para cada tipo de datos personales, con el propósito de proteger el derecho fundamental de los Titulares.

- *Público*

Son todos aquellos datos que la Ley o Constitución Nacional determinarán como tal, pero no son datos semi-privados o privados, como ejemplo enunciativo son los datos relativos al estado civil de las personas, su profesión u oficio, la calidad de servidor o empleado público. El tratamiento de este tipo de datos será el que la Ley disponga los cuales aplicarán el Responsable y Encargado de la Base de Datos.

- *Semi-privados*

Es un dato que no es reservado, íntimo ni público, cuya divulgación puede interesar es especial a un sector de personas, como ejemplo enunciativo son: actividad económica y profesión. El Responsable y Encargados mantendrán este tipo de datos personales en custodia permanente y será entregada a terceros por solicitud de autoridad competente o persona autorizada por el Titular de los datos.

- *Privados*

Es un dato personal de calidad íntima o reservada, como ejemplo enunciativo son: número de identificación, dirección de domicilio, números telefónicos y celulares, correos electrónicos, lugar de trabajo y relacionados, así como comportamiento crediticio e información bancaria. El Responsable y Encargados mantendrán este tipo de datos personales en custodia permanente y será entregada a terceros por solicitud de autoridad competente o persona autorizada por el Titular de los datos.

- *Sensibles*

Son aquellos datos que afectan la intimidad del Titular y cuyo uso indebido puede generar su discriminación, como ejemplos enunciativos son: el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones políticas, organizaciones sociales o de derechos humanos o animales, así como datos relativos a salud, orientación y vida sexual, y datos biométricos. En especial el Responsable y Encargados de la Base de datos mantendrán este tipo de datos personales en custodia permanente y



POLITICA DE USO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES

Gestión Gerencial
Código: DC-GR-007
Versión:002
Última Act.: 20/11/18

restringida, y los datos personales serán entregados a terceros por solicitud de autoridad competente o persona autorizada por el Titular de los datos. Lácteos Campo Real únicamente solicita datos biométricos a sus clientes y trabajadores, por lo que, en la autorización de tratamiento de datos, los clientes y trabajadores de forma clara y expresa autorizan a Lácteos Campo Real para el tratamiento de los datos sensibles.

- *Custodia permanente y restringida*

La custodia permanente y restringida implica un control continuado al acceso de la Base de Datos que guarda los datos personales semi-privados, privados y sensibles de los Titulares, y restringido ya que con el uso de claves se podrá conocer el contenido de las bases de datos. Custodia que será ejercido por los siguientes cargos:

- Para el acceso a la Base de Datos, las personas que representen los mencionados cargos, podrán emitir autorización permanente o temporal a otros cargos mediante la adjudicación de claves de acceso a la Base de Datos, con el propósito que aquellos cargos cumplan con sus funciones, los siguientes cargos que podrán ser autorizados son:
- Las personas que representen los anteriores cargos se someterán al contrato de confidencialidad celebrado con Lácteos Campo Real, la presente política y las normas que regulen, modifiquen o adicionen la Protección de Datos Personales, también se abstendrán de difundir, copiar, comentar y cualquier actividad de divulgación escrita, verbal o digital acerca de los datos personales consignados en las bases de datos sin previa autorización del Titular o por orden impartida por autoridad competente, exceptuando aquella información que deba divulgarse al interior de Lácteos Campo Real para el cumplimiento de su objeto social.

TIPO DE DATO	NIVEL DE PROTECCIÓN	PERSONAS AUTORIZADAS	
		Base de datos vigilada por los cargos:	Base de datos autorizada por uso a los cargos:
SEMI-PRIVADOS, PRIVADOS y SENSIBLES	Custodia Permanente	<ul style="list-style-type: none">● Gerente General● Coordinador de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none">● Gerente General● Coordinador de Talento Humano



POLITICA DE USO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES

Gestión Gerencial
Código: DC-GR-007
Versión:002
Última Act.: 20/11/18

Advertencia

Lácteos Campo Real por medio del presente documento informa que SOLO utiliza correos bajo el dominio @lacteoscamporeal.com y @camporeal.co y cualquier otro correo electrónico sin importar su plataforma NO se encuentra autorizado para el tratamiento de datos o información de tipo personal y/o comercial.

5. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

- En materia de tratamiento de datos personales contenidos en sus bases de datos o archivos, Lácteos Campo Real SAS actuará teniendo en cuenta la atención a los siguientes lineamientos:
- Obtendrá las autorizaciones previas de los titulares para el tratamiento de sus datos personales, como también las autorizaciones necesarias para compartir la información de éstos con terceros, en los casos en que a ello haya lugar.
- La autorización contendrá información acerca de las finalidades del tratamiento de los datos personales, finalidades que le serán previamente informadas al titular. Lácteos Campo Real SAS dará tratamiento a los datos de acuerdo con las finalidades informadas al titular.
- Exigirá las autorizaciones necesarias por parte de los titulares de la información en caso de que éstos autoricen a un tercero para acceder a sus datos personales incorporados a bases o archivos de la Entidad.
- Solicitará a los titulares la información necesaria y que se requiere de acuerdo con las finalidades del tratamiento y de conformidad con los requerimientos que surgen a partir de la relación que los vincula con la Entidad.
- Compartirá los datos personales de titulares contenidos en sus bases de datos y archivos cuando sea requerido por autoridades competentes.
- Conservará la información de los titulares por el tiempo exigido por la ley. En todo caso los datos se conservarán mientras esté vigente la relación que



POLITICA DE USO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES

Gestión Gerencial
Código: DC-GR-007
Versión:002
Última Act.: 20/11/18

vincula al titular con la Entidad y hasta cuando éste la revoque de conformidad con la autorización efectuada por el titular de los datos personales.

- Exigirá a los terceros encargados del tratamiento de la información y con quienes la Entidad celebra acuerdos por virtud de los cuales se comparten datos personales de los titulares, que cuenten con medidas de seguridad y confidencialidad para el manejo de la información.
- Exigirá que en los eventos en que un tercero le suministra datos personales del titular, ese tercero cuente con la autorización exigida y que le permite compartir la información con la Entidad.
- Suministrará a los titulares y terceros autorizados por éstos la información de forma clara y expresa. En este sentido implementará medidas que permitan identificar los datos personales con los que cuenta, las finalidades del tratamiento y el uso que se ha dado a los mismos.
- Limitará y controlará el acceso a la información de los titulares. Establecerá controles de acceso por parte de los funcionarios de la Entidad e impondrá sanciones disciplinarias a los funcionarios que omitan o incumplan la presente política, así como los procedimientos que la regulan.
- Atenderá diligentemente las consultas y reclamos presentados por los titulares de la información en un término que en todo caso no superará los previstos en la ley. Así mismo, informará a los titulares acerca de sus derechos y mantendrá a disposición los datos del área responsable para atender sus consultas y reclamos.
- Publicará los principios de actuación en materia de protección de datos personales para que sean de conocidos por parte de los titulares de los datos personales”.



POLITICA DE USO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES

Gestión Gerencial
Código: DC-GR-007
Versión:002
Última Act.: 20/11/18

6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

Las personas cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento por parte de LÁCTEOS CAMPOREAL SAS, tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento:

- a) Conocer los Datos Personales sobre los cuales LÁCTEOS CAMPOREAL SAS está realizando el Tratamiento. De igual manera, el Titular puede solicitar en cualquier momento, que sus datos sean actualizados o rectificados, por ejemplo, si encuentra que sus datos son parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a LÁCTEOS CAMPOREAL SAS para el Tratamiento de sus Datos Personales.
- c) Ser informado por LÁCTEOS CAMPOREAL SAS, previa solicitud, respecto del uso que ésta 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 de Protección de Datos Personales.
- e) Solicitar a LÁCTEOS CAMPOREAL SAS la supresión de sus Datos Personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el numeral 11 de esta Política. No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o Archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular y LÁCTEOS CAMPOREAL SAS, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos.
- f) Acceder de forma gratuita a sus Datos Personales objeto de Tratamiento.

7. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

- 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.



POLITICA DE USO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES

Gestión Gerencial
Código: DC-GR-007
Versión:002
Última Act.: 20/11/18

- 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 éste 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.
- 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.

8. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo. el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.



POLITICA DE USO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES

Gestión Gerencial
Código: DC-GR-007
Versión:002
Última Act.: 20/11/18

- 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 las leyendas "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente 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.
 - a. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- i) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- j) 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.
- k) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

9. ATENCIÓN Y RESPUESTA A PQR

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, utilizados, puestos en circulación por LÁCTEOS CAMPOREAL SAS, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.

Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales:

5.1 ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES Y CONSULTAS



POLITICA DE USO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES

Gestión Gerencial
Código: DC-GR-007
Versión:002
Última Act.: 20/11/18

- *Actividades por parte del titular:* El Titular o sus causahabientes, podrán solicitar a LÁCTEOS CAMPOREAL SAS información acerca de:
 - Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento.
 - Solicitar prueba de la autorización otorgada a LÁCTEOS CAMPOREAL SAS para el Tratamiento de sus Datos Personales.
 - Uso que se le ha dado por parte de LÁCTEOS CAMPOREAL SAS a sus datos personales.
- *Medios habilitados para la presentación de peticiones y consultas:* El titular puede realizar sus peticiones y consultas a través de la Línea de Atención de Servicio al cliente contactenos@lacteoscamporeal.com, Teléfono 4342145 o 4344307.
- *Actividades por parte de LÁCTEOS CAMPOREAL SAS:* Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

11.2. ATENCIÓN Y RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS:

- *Actividades por parte del titular:* El Titular o sus causahabientes, podrán presentar a LÁCTEOS CAMPOREAL SAS una queja o reclamo respecto a:
 - La supresión de sus Datos Personales o la revocatoria de la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos.
 - Que se subsane o corrija el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales.

La solicitud deberá contener la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección y datos de contacto del solicitante, y deberá acompañarse de los documentos que se quiera hacer valer.

- *Medios habilitados para la presentación de quejas y reclamos:* El titular puede realizar sus peticiones y consultas a través de la Línea de Atención de Servicio al cliente contactenos@lacteoscamporeal.com, Teléfono 4342145 o 4344307. Atención y respuesta por parte de LÁCTEOS CAMPOREAL SAS



POLITICA DE USO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES

Gestión Gerencial
Código: DC-GR-007
Versión:002
Última Act.: 20/11/18

- *Actividades por parte de LÁCTEOS CAMPOREAL SAS:* Si la queja o reclamo se presentan incompletos, LÁCTEOS CAMPOREAL SAS deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o 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 de la queja o reclamo.

Una vez recibida la queja o 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 la queja o reclamo sea decidido.

El término máximo para atender la queja o 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 la queja o el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su la queja o reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

10. REFERENCIAS NORMATIVAS

Esta Política de Protección de Datos Personales, el Aviso de Privacidad y el Formato de Autorización que hace parte de esta Política como Anexo 1, se rigen por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1727 de 2009 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

11. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha
001	Se crea la política	17/03/17
002	Se adiciona tratamiento especial para datos sensibles	20/11/18

12. CONTROL DE FIRMAS

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Coordinador de Procesos	Gerente General	Gerente General



POLITICA DE USO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES

Gestión Gerencial
Código: DC-GR-007
Versión:002
Última Act.: 20/11/18