

## **POLÍTICAS DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

En cumplimiento de las disposiciones previstas en la ley estatutaria 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013, por las cuales dictan lineamientos generales para la protección de datos personales, los deberes que le asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se destacan el de adoptar un manual de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos, en desarrollo del derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y ratificar la información que se haya recopilado de ellas en bases de datos o archivos, y de los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política de 1991, así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma, la compañía LA EMPRESA comprometida con el respeto y garantía de los derechos de sus clientes, proveedores, empleados y terceros en general, da a conocer las políticas y procedimientos de tratamiento de datos personales que se encuentran guardados y custodiados en nuestra base de datos, las cuales son de obligatorio cumplimiento en todas las actividades que involucre, total o parcialmente, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o transferencia de dicha información.

La presente Política de Tratamiento de Información Personal es de obligatorio cumplimiento para LA EMPRESA en calidad de encargado, así como para todas las compañías aliadas, filiales o que hacen parte del grupo empresarial de esta.

### **Marco jurídico**

La presente Política de Tratamiento de la información personal tiene su sustento normativo en el artículo 15 de la Constitución Política, en la Ley 1581 de 2012, Decreto reglamentario 1377 de 2013, los cuales disponen:

- **Constitución Política, Artículo 15 y 20.** "Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.

La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.

Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley."

- **Ley Estatutaria 1581 de 2012** "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
- **Decreto reglamentario 1377 de 2013** "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012"-

## **Información general de LA EMPRESA como encargado del tratamiento de datos personales**

Razón social: MULTISERVICIOS Y CONSULTORIAS S.A.S.

NIT. 9 0 0 1 5 6 3 7 0

Domicilio: Medellín

Teléfono: 3041455164

Correo electrónico: multiserviciosyconsultorias@myservicios.co

## **Objeto de la política de tratamiento de datos personales**

La Política de Tratamiento de datos personales tiene por objeto desarrollar y dar a conocer al público en general los lineamientos corporativos y de normatividad, bajo los cuales LA EMPRESA realizar el tratamiento de los datos personales, la finalidad del tratamiento, los derechos que le asisten a los titulares, así como los procedimientos internos y externos que existen para el ejercicio de tales derechos ante LA EMPRESA entre otros.

## **Ámbito de Aplicación**

La política establecida en el presente documento será aplicable en LA EMPRESA y deberá utilizarse para todos los registros de datos personales que posee la empresa, creados en el desarrollo de su objeto misional.

## **Definiciones legales**

Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente documento y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3° de la ley 1581 de 2012, en concordancia con el artículo 3° del decreto 1377 de 2013, se entiende por:

**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 la 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;

**Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento, sea cliente, proveedor, empleado, o cualquier tercero que, en razón de una relación comercial o jurídica, suministre datos personales a LA EMPRESA;

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

**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;

**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;

**Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;

**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;

**Datos sensibles:** Se entiende por 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, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas dactilares, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano etc;

**Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales 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 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;

**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 la 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;

Cuando un término usado está definido en la presente Política de tratamiento de información, se estará a esa definición. Asimismo, cuando un término usado no esté definido expresamente en este documento ni en la Ley aplicable, se estará al significado literal de las estipulaciones, siempre que tal interpretación resulte consistente con el objeto de la Política de tratamiento de información.

## **Principios que gobiernan el actuar de LA EMPRESA en el tratamiento de datos personales**

Los principios que rigen el Tratamiento de los Datos Personales por parte de LA EMPRESA son los siguientes:

**Principio de legalidad:** el Tratamiento de los datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en el Decreto 1377 de 2013 y en las demás disposiciones que las desarrollen.

**Principio de finalidad:** la finalidad del Tratamiento debe ser legítima, e informada al titular.

**Principio de límite razonable:** se limitará el almacenamiento y procesamiento de datos personales a lo que es esencialmente necesario para cumplir los propósitos previamente especificados de la relación de negocios, así como el cumplimiento de los fines autorizados por el Titular.

**Principio de libertad:** los datos personales sólo pueden ser tratados con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular o por mandato legal o judicial.

**Principio de veracidad:** la información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

**Principio de transparencia:** se debe garantizar el derecho del Titular a obtener información sobre sus datos personales cuyo Tratamiento sea realizado por LA EMPRESA

**Principio de Acceso y circulación restringida:** el Tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular o por las personas previstas en la Ley.

**Principio de Seguridad:** la información debe manejarse con las medidas necesarias para otorgar seguridad a los registros y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**Principio de Confidencialidad:** los datos personales que no tengan la naturaleza de públicos son reservados y sólo se pueden suministrar en los términos de la Ley.

**Principio de Incorporación sistemática:** los principios de Protección de Datos Personal se implementarán en todos los procesos y procedimientos de la actividad comercial de LA EMPRESA

## **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**DATOS PÚBLICOS:** LA EMPRESA dará tratamiento sin previa autorización del titular a los datos personales de naturaleza pública y los contenidos en los registros públicos, por cuanto no están sometidos a reserva alguna.

**DATOS SENSIBLES:** LA EMPRESA restringirá el tratamiento de datos personales sensibles a lo estrictamente indispensable, y solicitará consentimiento previo y expreso a los titulares, informando sobre la finalidad exclusiva de su tratamiento cuando: a) El titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización; b) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización; c) El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías cualquier otro tipo de organización pública o privada, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular; d) El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial; e) El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares; Adicionalmente, LA EMPRESA garantiza el cumplir con las siguientes obligaciones: • Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento. • Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, la identificación de datos objeto de tratamiento que son de carácter sensible y la finalidad del tratamiento, y obtener el consentimiento expreso. • No condicionar ninguna actividad a que el titular suministre datos sensibles (salvo que exista una causal legal o contractual para hacerlo)

**DATOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES** El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está proscrito excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la ley 1581 de 2012, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos: a. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes. b. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales. Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal o tutor 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. Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos.

### **Derechos que le asisten a los titulares de los datos personales**

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;

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;

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;

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;

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;

Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## **DEBERES DE LA EMPRESA club Colombia EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

La EMPRESA tiene presente que los datos personales son de propiedad de las personas a las que se refieren y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos. Así mismo, se hará uso de dichos datos solamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y respetando, en todo caso, a saber:

### *DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:*

Los responsables del tratamiento de datos personales, encargados del manejo de bases de datos y/o el tratamiento de los datos, deben: 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. 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; l. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos; m. 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; n. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### *DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO:*

Los encargados del tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento, deben: 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 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 ley; 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;

#### *DEBER DE SECRETO Y CONFIDENCIALIDAD:*

La Entidad garantiza y exige a toda persona que intervenga en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal privado, sensible o de menores, el secreto profesional, respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar su vinculación laboral con la empresa.

#### **Autorización para el tratamiento de los datos personales**

LA EMPRESA actuando como Responsable del Tratamiento ha adoptado procedimientos para solicitarle, a más tardar en el momento de la recolección de sus datos personales, su autorización para el Tratamiento de los mismos e informarle cuáles son los datos personales que serán recolectados así como todas las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene su consentimiento.

Se entenderá que el Titular ha otorgado a LA EMPRESA Autorización para el Tratamiento de sus datos personales cuando ésta se manifieste: (i) por escrito; (ii) de forma oral; o (iii) mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que éste otorgó a LA EMPRESA la autorización respectiva. En ningún caso el silencio será entendido como una conducta inequívoca.

No obstante lo anterior, la autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de: (i) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; (ii) Datos de naturaleza pública; (iii) Casos de urgencia médica o sanitaria; (iv) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; y (v) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

#### **Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato**

El Titular de los datos personales puede en todo momento solicitar a LA EMPRESA como Responsable del Tratamiento, la supresión de sus datos personales y/o revocar la

autorización que ha otorgado para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

No obstante lo anterior, advertimos que la solicitud de supresión de la información y/o la revocatoria de la autorización no procederá cuando como Titular de los datos personales tenga un deber legal o contractual en virtud del cual deba permanecer en la base de datos de LA EMPRESA.

**Puedes darte de baja por los siguientes medios:** servicio al cliente. En el botón desuscribir que encontraras en la parte inferior de los correos. Para desuscribirte de envíos de mensaje de texto debes realizarlo con nuestro equipo de Servicio al Cliente, a través de nuestro chat, llamadas o whatsapp

### **Finalidad del tratamiento de los datos personales**

LA EMPRESA realizará el tratamiento de los datos personales con las siguientes finalidades:

- Realizar, a través de cualquier medio en forma directa o a través de terceros, actividades de mercadeo, promoción y/o publicidad propia o de terceros, venta, facturación, gestión de cobranza, recaudo, programación, soporte técnico, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, control, comportamiento, hábito y habilitación de medios de pago, prevención de fraude, así como cualquier otra relacionada con nuestros productos y servicios, actuales y futuros, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y de nuestro objeto social.
- Generar una comunicación óptima en relación con nuestros servicios, productos, promociones, facturación y demás actividades.
- Evaluar la calidad de nuestros productos y servicios y realizar estudios sobre hábitos de consumo, preferencia, interés de compra, prueba de producto, concepto, evaluación del servicio, satisfacción y otras relacionadas con nuestros servicios y productos.
- Prestar asistencia, servicio y soporte técnico de nuestros productos y servicios.
- Realizar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones inherentes a los servicios prestados por LA EMPRESA.
- Cumplir con las obligaciones contraídas con nuestros clientes, aliados, usuarios, proveedores, sus filiales, distribuidores, subcontratistas y demás personas relacionadas directa o indirectamente con el objeto social de LA EMPRESA.
- Controlar y prevenir el fraude en todas sus modalidades.

### **Procedimiento para la atención de solicitudes y consultas relacionados con la información personal**

El Titular de los datos personales o quien esté autorizado debidamente podrá:

- Formular solicitudes y consultas para conocer la información personal del Titular que repose en LA EMPRESA
- Solicitar la actualización, modificación, rectificación o supresión de los datos del Titular, cuando haya lugar a ello de conformidad con la presente Política y con la Ley aplicable.

- Solicitar copia de la autorización otorgada por el Titular a LA EMPRESA para realizar el Tratamiento de sus Datos Personales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013, estas consultas se podrán realizar de forma gratuita al menos una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

El Titular o quien esté autorizado para ello, podrá formular consultas a LA EMPRESA sobre la información personal del Titular a través de los siguientes mecanismos:

- De manera verbal comunicándose a la Línea de atención al cliente en Medellín: 3 0 4 1 4 5 5 1 6 4
- Por medio escrito, dirigido a la siguiente dirección: CL 42 79 06
- Correo electrónico a la dirección: multiserviciosyconsultorias@mycservicios.co

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 del término antes indicado, LA EMPRESA lo informará al interesado, expresando los motivos y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **Procedimiento para la atención de reclamos y revocatoria de la autorización del tratamiento de datos personales**

Mediante este procedimiento el Titular o quien esté autorizado debidamente podrá:

- Revocar la Autorización para el Tratamiento de Datos.
- Presentar reclamos cuando considere que existe un presunto incumplimiento de los deberes de LA EMPRESA relacionado con el Tratamiento de Datos Personales, de acuerdo con lo previsto en estas Políticas o en la Ley de Protección de Datos Personales.

### **Revocatoria de la Autorización del Titular para el Tratamiento de Datos personales.**

El Titular podrá revocar la autorización y solicitar la supresión de sus datos en los siguientes eventos:

- Por decisión unilateral, libre y voluntaria del Titular de los Datos Personales, cuando no exista una obligación legal o contractual que imponga al Titular el deber de permanecer en la base de datos; y
- Cuando no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, siempre y cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias al ordenamiento.

Lo anterior, sin perjuicio de las normas que LA EMPRESA debe observar en materia de retención documental para el cumplimiento de obligaciones formales. En consecuencia,

LA EMPRESA suprimirá los datos o suspenderá su uso cuando a ello haya lugar, respetando las normas sobre conservación documental que le son aplicables.

### **El procedimiento para la atención de los reclamos sobre los datos personales del Titular es el siguiente:**

El Titular o quien esté autorizado debidamente para ello, podrán formular reclamos a LA EMPRESA en relación con el Tratamiento de sus Datos personales, en los siguientes eventos:

Cuando considere que la información del Titular contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión; o Cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos.

La formulación de reclamos deberá realizarse a través de cualquiera de los siguientes canales de atención:

- De manera verbal comunicándose a la Línea de atención al cliente en Medellín: 3 0 4 1 4 5 5 1 6 4
- Por medio escrito, dirigido a la siguiente dirección: CL 42 79 06
- Correo electrónico a la dirección: multiserviciosyconsultorias@myservicios.co

El reclamo presentado por el Titular o por el autorizado para ello, deberá contener como mínimo lo siguiente: (i) Identificación del Titular de los Datos Personales; (ii) Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo; (iii) Datos de contacto y ubicación del Titular de los Datos Personales (Dirección, teléfono, celular, correo electrónico, etc.); y (iv) Los documentos o pruebas que soportan su reclamación. En caso de no contar con la anterior información, se entenderá que el reclamo no se encuentra completo.

Si el reclamo está incompleto, LA EMPRESA solicitará al interesado subsanar las fallas o remitir la información o documentación que se requiera dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo por parte de LA EMPRESA. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo y se procederá a su archivo.

LA EMPRESA cuenta con un término de quince (15) días hábiles para atender el reclamo, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de recibo en LA EMPRESA

Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro del término antes mencionado, LA EMPRESA informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. **Consultas**

### **Área Responsable de la Atención de Solicitudes, y Reclamos**

El área de Servicio al Cliente de LA EMPRESA es la encargada de recibir las peticiones, consultas y reclamos del Titular de los Datos Personales relacionados con sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el Dato Personal y revocar la Autorización. Así mismo el área de Servicio al Cliente velará por la oportuna y adecuada respuesta que

emita cada una de las áreas de LA EMPRESA a las solicitudes, consultas y reclamos de los Titulares de los Datos.

## **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, LA EMPRESA adoptará 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.

## **IMPLEMENTACION DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD**

LA EMPRESA mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y al sistema de información. El procedimiento deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos: a) Capacitación del personal de LA EMPRESA acerca de la política de tratamiento de datos personales y los mecanismos y protocolos de seguridad para el tratamiento de estos. b) Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los recursos protegidos. c) Funciones y obligaciones del personal. d) Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción del sistema de información que los tratan. e) Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias. f) Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos. g) Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente. h) Medidas a adoptar cuando un soporte o documento sea transportado, desechado o reutilizado. i) El procedimiento deberá mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización del mismo. j) El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales.

## **Vigencia de la política de tratamiento de la información personal**

La presente política de tratamiento de la información personal rige a partir del 1º enero del año 2016 y hasta el momento en que expresamente se revoque o modifique.