

## **MANUAL DE POLITICAS DE MANEJO DE DATOS PERSONALES Y PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER RECLAMACIONES POR PARTE DE LOS TITULARES DE LA INFORMACION PERSONAL.**

En razón de su actividad, ALBERTO ALVAREZ S S.A. obtiene y recolecta una serie de datos personales de distintos sujetos de derechos, sobre los cuales, de acuerdo a la ley 1581 de 2012, ALBERTO ALVAREZ S S.A. podría ser responsable o encargado del tratamiento, según sea que ella misma los recabe y decida sobre el tratamiento que se le va a dar a la base de datos, o que los reciba de un tercero y por cuenta de este realice el tratamiento.

Es por ello, que hemos diseñado este manual de políticas y tratamiento de datos personales, para asegurarnos de que el tratamiento de los datos que hemos recolectado, se ajuste a lo requerido por la norma.

### **INTRODUCCION.**

El 18 de octubre del año 2012 se expidió la Ley Estatutaria 1581, con la finalidad de crear el régimen de protección de datos personales; la cual es reglamentada parcialmente por el Decreto 1074 de 2015. Dichas normas, encuentran su fundamento constitucional, en el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia: “**ARTÍCULO 15.** 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.” (...). La Ley 1581 de 2012, desarrolla el precepto constitucional mencionado, en protección del derecho fundamental de “HABEAS DATA”, el cual tiene estrecha relación con el derecho a la intimidad, el buen nombre y el derecho a conocer, actualizar y rectificar la información personal.

### **OBJETIVO.**

Este manual tiene por objeto, definir las políticas acerca del manejo de datos personales de los clientes internos y externos de ALBERTO ALVAREZ S. S.A., para de esta forma dar aplicación a la Ley 1581 de 2012 y normas que la fundamentan, adicionen, modifiquen y la reglamentan.

Así mismo, a través de este manual se pone en conocimiento a las personas titulares de la información, de la cual somos responsables o encargados, acerca de las políticas del manejo de su información, así como de los procedimientos que se deben seguir para conocer, actualizar y rectificar los datos que se encuentren en nuestras bases de datos y/o archivos.

## **AMBITO DE APLICACIÓN.**

Este Manual será aplicable a las bases de datos administradas por ALBERTO ALVAREZ S. S.A., ya sea que se trate de bases de datos digitales o físicas; también es aplicable a las bases de datos manejadas por sus promotores y/o aliados, quienes podrán fungir como responsables o encargados de la información.

El régimen de protección de datos personales que se establece en el presente Manual no será de aplicación en los casos dispuestos en el presente documento y especialmente en los contemplados en la Ley 1581 de 2012, así:

- 1) A las bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico.

Cuando estas bases de datos o archivos vayan a ser suministrados a terceros se deberá, de manera previa, informar al Titular y solicitar su autorización. En este caso los Responsables y Encargados de las bases de datos y archivos quedarán sujetos a las disposiciones contenidas en la presente ley;

- 2) A las bases de datos y archivos que tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo;

- 3) A las Bases de datos que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia;

- 4) A las bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales;

- 5) A las bases de datos y archivos regulados por la Ley 1266 de 2008; por la cual se establecen disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, entre otras disposiciones.

- 6) A las bases de datos y archivos regulados por la Ley 79 de 1993, por la cual se regula la realización de los Censos de Población y Vivienda en todo el territorio nacional.

## **ALCANCE.**

Esta política es aplicable a todos los clientes internos, externos, miembros de junta directiva, socios, contratistas, proveedores, aseguradoras, afianzadoras, aliados estratégicos y en general, quienes tengan relación con ALBERTO ALRAVEZ S. S.A. y las bases de datos de las cuales sea responsable o encargado, los cuales se encuentran

cubiertos por estas políticas, con la finalidad de que haya una mayor interacción frente al manejo de los datos personales y conocimiento de las políticas de datos personales, harán campañas de socialización, sensibilización, implementación y en general, de capacitación que se requieran para el cabal manejo de los datos personales.

## **MARCO NORMATIVO.**

- Fundamento constitucional: Artículo 15 de la Constitución Política de 2021
- Fundamento legal y reglamentario: Ley 1581 de 2012 y Decreto 1074 de 2015

## **DEFINICIONES.**

**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.

**Base de datos personal o doméstica:** Conjunto de datos con información personal que una persona natural emplea para su vida privada: teléfonos, fotos, correos, cartas de familiares, amigos, conocidos, parejas.

**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 contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no sometidas a reserva.

**Datos sensibles:** entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido 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 vida sexual, y datos biométricos.

**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;

**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.

**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.

**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 que implica la comunicación los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por Encargado por cuenta Responsable.

## **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS.**

ALBERTO ALVAREZ S. S.A., sociedad comercial legalmente constituida, identificada con el NIT 890.904.169-5, con domicilio principal en la ciudad de Medellín, en la Calle 50 51 29 Piso 8; Página <https://albertoalvarez.com>; correo electrónico [info@albertoalvarez.com](mailto:info@albertoalvarez.com); Teléfono (034) 444 9898.

Podrán ser destinatarios y/o encargados del manejo de las bases de datos recolectadas por ALBERTO ALVAREZ S.S.A., sus dependientes, aliados estratégicos, contratistas, aseguradoras, afianzadoras y en general, la persona natural o jurídica que tenga relación con la actividad de la compañía, bajo los parámetros de este manual y la ley.

## **DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS.**

- 1) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- 2) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- 3) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- 4) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- 5) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;

- 6) 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;
- 7) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- 8) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- 9) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- 10) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- 11) 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;
- 12) 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;
- 13) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- 14) 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.
- 15) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- 16) Las demás contempladas en la ley.

## **PRINCIPIOS APLICABLES.**

Este Manual se encuentra enmarcado dentro de los principios rectores, contenidos en la Ley 1581 de 2012, en relación con el manejo de datos personales:

**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;

**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;

**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;

**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;

**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;

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

**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;

**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.

## **DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.**

1) 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.

2) 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.

- 3) 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.
- 4) 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.
- 5) 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.
- 6) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. **DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.** En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

## **AUTORIZACION.**

Salvo las excepciones previstas en la Ley, para el tratamiento de datos personales, se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual puede ser consultada en el anexo 1 de este documento. Los medios establecidos para la obtención de la autorización son:

- 1) Formato de autorización
- 2) E-mail.
- 3) Resumen de negociación.
- 4) Comunicación directa del titular al responsable
- 5) Contrato de mandato.
- 6) Contrato de arrendamiento.
- 7) Contrato de promesa de compraventa,
- 8) Contrato de corretaje.
- 9) Contrato de comodato.
- 10) Contrato laboral,
- 11) Llamada telefónica (grabada), previa información y autorización de grabación.
- 12) Chat (mensajería virtual)
- 13) Los demás medios autorizados por ley.

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

- 1) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- 2) Datos de naturaleza pública;
- 3) Casos de urgencia médica o sanitaria;
- 4) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;

5) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

## **POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS.**

Los datos personales que ALBERTO ALVAREZ S. S.A. recolecte, almacene, use, circule y suprima, serán utilizados para alguna de las siguientes finalidades:

Con base en la actividad principal de ALBERTO ALVAREZ S. S.A, esto es:

- 1) En el desarrollo de las actividades inherentes a la evaluación del riesgo (Estudio de crédito).
- 2) Para Insertarla en el contenido de los diferentes documentos utilizados y tramitados por la entidad, en los diferentes procesos de su actividad principal.
- 3) En la actualización, consulta y reporte en centrales de información;
- 4) En la promoción de los inmuebles;
- 5) En la labor de administración propiamente dicha
- 6) En el proceso de arrendar o poner en venta los inmuebles de propiedad del titular de la información o de otra persona, natural o jurídica, que actúe en su representación;
- 7) Arrendar o vender un inmueble, a quien sea titular de la información;
- 8) Ejecutar acciones de cobro judiciales o extrajudiciales; recuperación de dineros, entre otros;
- 9) Consultar, suministrar y reportar a los bancos de datos de información comercial, en relación con el titular;
- 10) Adelantar gestiones publicitarias y de mercadeo, en relación con los servicios prestados por la inmobiliaria;
- 11) Medir el nivel de satisfacción respecto de los productos y servicios.
- 12) Realizar investigaciones de mercado.

Frente a los datos de empleados o dependientes, en general, del recurso humano (aspirantes a cargos, empleados, practicantes, ex empleados):

- 1) Para los procesos de selección
- 2) Para la vinculación laboral o cualquier tipo de vinculación que implique la prestación personal de un servicio.
- 3) Desempeño de funciones o prestación de servicios.
- 4) Trámites de terminación del contrato, por despido o renuncia.
- 5) Para el desarrollo de campañas internas relacionadas con: promoción de cargos; y publicaciones relacionadas con el recurso humano.
- 6) Referencias laborales.
- 7) En la elaboración de actas de descargos en proceso disciplinarios.
- 8) Compartirla a clientes y proveedores en relación directa con las funciones del trabajador.
- 9) En la elaboración de tarjetas de presentación.
- 10) Para utilizarla en campañas comerciales realizadas por la organización.
- 11) Para registrarla en los medios electrónicos y digitales que utiliza la organización en la ejecución de su actividad.



En cuanto a contratista y proveedores:

- 1) Para lo relacionado con el cumplimiento de obligaciones contractuales, en relación con los titulares de la información;
- 2) Para vigilancia y seguridad de las personas, clientes internos y externos de ALBERTO ALVAREZ S.S.A.;
- 3) Para los diferentes procesos que se necesiten llevar a cabo, durante la ejecución contractual y que requieran de la intervención de contratistas o proveedores.
- 4) Para suministrarla a clientes relacionados con la actividad directa de la empresa.
- 5) Para suministrarla al personal interno de la empresa relacionado con la actividad que presta el contratista o proveedor.
- 6) Para la realización de campañas comerciales y publicitarias.
- 7) Para referencias solicitadas por terceros.

#### **DE LAS POLITICAS EN PARTICULAR.**

En general, los datos personales de los titulares, serán tratados de conformidad por lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y normas que la reglamentan; en desarrollo de dichas normas, se aplicarán las siguientes, en cuanto a la protección de datos personales, ejercicio de derechos y procedimientos para ello:

#### **DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y/O CONSULTA.**

Por medio del cual, conforme a la Ley 1581 de 2012, el titular de la información puede conocer si sus datos personales se han sometido a tratamiento, el origen de sus datos y si los mismos se ha cedido a terceros. Para el ejercicio de este derecho se tendrá en cuenta lo siguiente:

- 1) Que este derecho sea ejercido directamente por el titular de la información o por medio de apoderado especial o general, o representante legal, si se trata de un menor por los causahabientes, en caso de fallecimiento del titular;
- 2) La identidad del titular y de su apoderado o representante legal, según el caso, debe acreditarse por cualquier medio que garantice la identificación del sujeto; podrán ser medios de identificación, la copia del folio de registro civil de nacimiento, tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, identificaciones institucionales que tengan número de identificación y similares;
- 3) la consulta se debe hacer por los medios previstos por ALBERTO ALVAREZ S. S.A. para ello, de tal forma que, de la solicitud y el trámite, quede evidencia;
- 4) si se trata de un menor de edad, lo debe hacer a través de quien acredite su representación legal;
- 5) no se atenderán consultas que provengan de quien no es titular de la información, salvo que se trate de apoderado o representante legal;

- 6) en caso de que el titular pueda hacer la consulta por medios electrónicos, por sí mismo, dicha consulta la podrá hacer de manera gratuita y sin límite de tiempo;
- 7) la consulta y la respuesta a esta, se deben hacer por un medio que permita acreditarlas; dichos medios pueden ser: comunicación escrita, correo electrónico, mensajes de texto, redes sociales y similares;
- 8) la solicitud debe tener fecha, nombre de quién la hace, identificación, dirección o medio de notificación, anexos relacionados con la acreditación de la identidad o la representación legal, si es del caso;
- 9) la respuesta a la solicitud debe ser legible, precisa y verificable;
- 10) se deberá informar de qué fuente fue obtenida la información, ya sea porque fueron proporcionados por el mismo titular o si se obtuvieron de las fuentes de las que se pueden obtener datos públicos, como el registro civil u otras bases de datos de acceso público;
- 11) 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.

## **DERECHO DE RECTIFICACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

Se refiere al derecho que la Ley 1581 de 2012, confiere al titular de la información de rectificar la información, cuando se inexacta, incompleta, parcial, induzca a error o cuando se trate de aquella información que no es objeto de tratamiento, por prohibición expresa o no ha sido autorizado su tratamiento.

Para el ejercicio de este derecho, se deberá tener en cuenta:

- 1) Que este derecho sea ejercido directamente por el titular de la información o por medio de apoderado, o representante legal, si se trata de un menor por los causahabientes, en caso de fallecimiento del titular; si se trata de menor de edad, lo deberá hacer a través de quien acredite su representación legal;
- 2) la identidad del titular y de su apoderado o representante legal, según el caso, debe acreditarse por cualquier medio que garantice la identificación del sujeto;
- 3) la solicitud de rectificación o actualización debe tener fecha, nombre de quién la hace, identificación, dirección o medio de notificación, anexos relacionados con la acreditación de la identidad o la representación legal, si es del caso; además, debe especificar claramente los datos respecto de los cuales requiere rectificación o actualización, acompañando la solicitud de los documentos que justifiquen la misma;
- 4) la solicitud se debe hacer por los medios previstos por ALBERTO ALVAREZ S. S.A. para ello, de tal forma que de la solicitud y el trámite, quede evidencia;
- 5) no se atenderán solicitudes que provengan de quien no es titular de la información, salvo que se trate de apoderado o representante legal;
- 6) en caso de que el titular pueda hacer la rectificación o actualización por medios electrónicos, por sí mismo, dicha rectificación la podrá hacer de manera gratuita y sin límite de tiempo;

- 7) la solicitud y la respuesta a esta, se deben hacer por un medio que permita acreditarlas; dichos medios pueden ser: comunicación escrita, correo electrónico, mensajes de texto, redes sociales y similares;
- 8) la respuesta a la solicitud debe ser legible, precisa y verificable;
- 9) en caso de resultar incompleta la solicitud, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la solicitud 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;
- 10) en caso de que quien reciba la solicitud 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;
- 11) una vez recibido la solicitud completa, se incluirá en la base de datos una frase que diga "solicitud en trámite" y el motivo de la misma, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha frase deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido;
- 12) 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.

## **DERECHO DE CANCELACION DE LA INFORMACION.**

La Ley 1581 de 2012, faculta al titular de la información, para que cuando el tratamiento de los datos resulte excesivo o inadecuado, solicite la supresión o cancelación de sus datos personales, de las bases de datos del responsable del tratamiento de estos.

Para el ejercicio de este derecho, se deberá tener en cuenta:

- 1) Que este derecho sea ejercido directamente por el titular de la información o por medio de apoderado especial o general, o representante legal, si se trata de un menor por los causahabientes, en caso de fallecimiento del titular; si se trata de menor de edad, lo deberá hacer a través de quien acredite su representación legal;
- 2) la identidad del titular y de su apoderado o representante legal, según el caso, debe acreditarse por cualquier medio que garantice la identificación del sujeto; podrán ser medios de identificación, la copia del folio de registro civil de nacimiento, tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, identificaciones institucionales que tengan número de identificación y similares;
- 3) La solicitud de supresión o cancelación debe tener fecha, nombre de quién la hace, identificación, dirección o medio de notificación, anexos relacionados con la acreditación de la identidad o la representación legal, si es del caso; además, deberá indicar por parte del titular de la información personal los datos que se deben cancelar, aportando si es del caso, la documentación o prueba que lo justifique;
- 4) la solicitud se debe hacer por los medios previstos por ALBERTO ALVAREZ S. S.A. para ello, de tal forma que, de la solicitud y el trámite, quede evidencia;

- 5) no se atenderán solicitudes que provengan de quien no es titular de la información, salvo que se trate de apoderado o representante legal;
- 6) en caso de que el titular pueda hacer la rectificación por medios electrónicos, por sí mismo, dicha rectificación la podrá hacer de manera gratuita y sin límite de tiempo;
- 7) la solicitud y la respuesta a esta, se deben hacer por un medio que permita acreditarlas; dichos medios pueden ser: comunicación escrita, correo electrónico, mensajes de texto, redes sociales y similares;
- 8) la respuesta a la solicitud debe ser legible, precisa y verificable;
- 9) la cancelación dará lugar al bloqueo de sus datos y a aplicar procedimientos de reserva que tengan como fin que se dé tratamiento nuevamente a dichos datos, conservándolos por parte del responsable, con el único propósito de que los mismos sean accesibles a autoridades administrativas o judiciales, en caso de reclamaciones o responsabilidades que pueda tener el responsable o encargado del tratamiento; dentro de los plazos convencionales o legales establecidos para ello; una vez vencido este plazo, debe procederse por parte del responsable a la cancelación definitiva de la información personal del titular de los datos personales.
- 10) en caso de resultar incompleta la solicitud, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la solicitud 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;
- 11) en caso de que quien reciba la solicitud 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;
- 12) una vez recibido la solicitud completa, se incluirá en la base de datos una frase que diga "solicitud en trámite" y el motivo de la misma, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha frase deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido;
- 13) 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.

## **TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES.**

Para el tratamiento de los datos sensible, se tendrá en cuenta lo siguiente:

Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- 1) 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;
- 2) 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;
- 3) El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin

ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, 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;

- 4) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- 5) 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.

En caso de autorización expresa del titular, para el tratamiento de datos sensibles, se aplicará lo dispuesto para el ejercicio de los derechos de consulta, actualización, rectificación y cancelación o supresión de los datos personales, en relación con la información no sensible.

#### **AREA ENCARGADA DE DAR TRAMITE AL EJERCICIO DE DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.**

Sus derechos los podrá ejercer a través de los canales o medios dispuestos por ALBERTO ALVAREZ S.S.A., para la atención al público: la línea de atención telefónica (4) 444 9898, el correo electrónico [info@albertoalvarez.com](mailto:info@albertoalvarez.com) y las oficinas de atención al cliente, cuya información puedo consultar en [www.albertoalvarez.com](http://www.albertoalvarez.com), disponibles de lunes a viernes 7:30 am a 6:00 pm - sábados 9:00 am a 12:00 m.

#### **MECANISMOS DE SEGURIDAD PARA EL TRATAMIENTO Y CONSERVACION DE DATOS PERSONALES.**

Pendiente

#### **VIGENCIA DE LAS POLITICAS DE DATOS PERSONALES.**

Este Manual de políticas de tratamiento de datos personales, tendrá vigencia a partir de la fecha de su publicación y deja sin efecto cualquier manual anterior, que verse sobre lo aquí establecido.