

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

## **1. INFORMACIÓN GENERAL DE KANGO S.A.S.**

KANGO S.A.S., sociedad constituida y existente conforme a las leyes de la República de Colombia, NIT 901001304-7, con domicilio en Bogotá, D.C., con oficinas principales en la Calle 70 #9-87, teléfono 316-832-9181 (la “Compañía”), es una entidad comprometida con la protección de la privacidad y de toda información que pueda asociarse o relacionarse con personas naturales determinadas o determinables (los “Datos Personales”), a la cual tenga acceso en el desarrollo de sus actividades mercantiles. En este sentido, la Compañía recibe, recolecta, utiliza, administra, procesa, analiza, segmenta, indexa, perfila, transmite, transfiere, compendia, anonimiza y almacena datos de identificación (nombre, apellido, cédula, fecha de expedición cédula, lugar de expedición cédula edad, género), de contacto (teléfono celular, correo electrónico), del vehículo de carga (tipo de carga, capacidad del vehículo, placa del cabezote, nombre del propietario, apellido del propietario y cédula del propietario) de ubicación física, de comportamiento dentro de la aplicación móvil de KANGO, información financiera y otros datos relevantes para la operación de la plataforma denominada “KANGO” (la “Plataforma”), información que podrá ser obtenida directamente de los usuarios o a través del uso que hagan de la Plataforma, incluso mediante herramientas como *web bugs*, *cookies*, *spiders*, *GPS*, *web crawlers* y *beacons*.

## **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE ESTA POLÍTICA**

La presente Política de Tratamiento de la Información de la Compañía (la “Política”) está dirigida a los transportadores, a sus socios comerciales, a los generadores de carga, a sus proveedores, a sus empleados, colaboradores, contratantes y, en general, a cualquier persona cuyos Datos Personales estén siendo o vayan a ser tratados por la Compañía (los “Titulares”), y tiene la finalidad de garantizar los derechos de los Titulares; dar a conocer los mecanismos y procedimientos para hacer efectivos esos derechos; informar quién es el encargado dentro de la Compañía de atender las consultas, preguntas, reclamos y quejas, y, finalmente, dar a conocer cuáles son las finalidades y los Tratamientos (según se define más adelante) a los cuales se someterán los Datos Personales en el desarrollo de sus actividades mercantiles.

Esta Política se aplicará a todo Tratamiento realizado en el territorio de la República de Colombia por la Compañía, sus empleados y, en lo que corresponda, por aquellos terceros con los que la Compañía acuerde todo o parte de la realización de cualquier actividad relativa a, o relacionada con, el Tratamiento de Datos Personales de los cuales la Compañía es Responsable (según se define más adelante).

La Política se aplicará a los terceros con quienes la Compañía eventualmente suscriba contratos de Transmisión (según se define más adelante), con el fin de que tales terceras personas conozcan las obligaciones que les aplicarán, las finalidades a las cuales se deben someter y los estándares de seguridad y confidencialidad que deben adoptar cuando realicen el Tratamiento por cuenta de la Compañía.

## **3. DEFINICIONES PRINCIPALES**

Las expresiones que estén entre paréntesis y en mayúsculas en esta Política tendrán el significado que se les otorga antes de los paréntesis. Los términos no definidos tendrán el significado que la ley o la jurisprudencia aplicable en Colombia les otorgue. A pesar de lo anterior, a continuación se definen los términos más relevantes de esta Política:

Término	Definición
<b>Autorización</b>	Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento.
<b>Autorizado</b>	Es la Compañía y todas las personas bajo la responsabilidad de la Compañía que por virtud de la Autorización y de esta Política, tienen legitimidad para realizar el Tratamiento.
<b>Formato de Autorización</b>	Es la comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, sea éste la Compañía o un tercero, dirigida al Titular, mediante la cual se obtiene su consentimiento previo, expreso e informado, en tanto se le informa acerca de la existencia de la Política (según se define a continuación), la forma de acceder a la misma, sus derechos, los datos de contacto del responsable del Tratamiento y las finalidades del mismo.
<b>Base de Datos</b>	Significa el conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.
<b>Dato Personal</b>	datos de identificación (nombre, apellido, cédula, fecha de expedición cédula, lugar de expedición cédula edad, género), de contacto (teléfono celular, correo electrónico), del vehículo de carga (tipo de carga, capacidad del vehículo, placa del cabezote, nombre del propietario, apellido del propietario y cédula del propietario) de ubicación física, de comportamiento dentro de la aplicación móvil de KANGO, información financiera y otros datos relevantes para la operación de la plataforma.
<b>Dato Público</b>	Significa el Dato Personal calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
<b>Dato Sensible</b>	Es el Dato Personal que podría afectar la intimidad del Titular o cuyo uso indebido podría generar su discriminación, tales como aquellos que revelen afiliaciones sindicales, el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas, morales o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los

<b>Término</b>	<b>Definición</b>
	datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
<b>Encargado</b>	Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento por cuenta del Responsable.
<b>Legitimado</b>	Son aquellas personas que pueden ejercer los derechos del Titular, tales como el mismo Titular, sus causahabientes, representantes, apoderados y aquellos que, por estipulación a favor de otro o para otro, estén acreditados, siempre que puedan acreditar su condición.
<b>Ley</b>	Es la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, la Sentencia C-748 de 2011, la jurisprudencia de la Corte Constitucional relacionada con los datos personales que sienta precedentes y cualquier regulación expedida por las autoridades competentes reglamentando los preceptos legales, que se encuentren vigentes en el momento en que comience el Tratamiento por parte de la Compañía, según dicha Ley sea modificada de tiempo en tiempo y dicha modificación aplique al Tratamiento realizado por la Compañía.
<b>Manual</b>	Es el documento en el cual están consignados las políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley.
<b>Política</b>	Es el presente documento, en el cual está consignada la política de tratamiento de la información exigida por el Decreto 1377 de 2013, el cual contiene las orientaciones y directrices en relación con la protección de datos personales y que incluye, entre otras cosas, (i) plena identificación del Responsable (nombre, razón social, domicilio, dirección, correo electrónico y teléfono); (ii) las formas de Tratamiento; (iii) las finalidades a las cuales están sometidos éstos; (iv) los derechos de los Titulares; (v) los procedimientos para consultas, reclamos y quejas y para el ejercicio de los derechos que están en cabeza de los Titulares, y (vi) la persona o dependencia encargada de atender todas las consultas de los Titulares.
<b>Responsable</b>	Es toda persona destinataria de esta Política y sujeta al cumplimiento de la misma por realizar actividades de Tratamiento en nombre de, en representación de o para la Compañía.
<b>Titular</b>	Es la persona natural a quien se refieren los Datos Personales, cuya información podrá reposar en una Base de Datos y quien es el sujeto del derecho de hábeas data.
<b>Transferencia</b>	Es el Tratamiento que implica el envío de la información o de los Datos Personales a un receptor, que es Responsable y se encuentra fuera o dentro del territorio de la República de Colombia. En la Transferencia el receptor actuará en calidad de Responsable y no estará sujeto a los términos y condiciones de esta Política.
<b>Transmisión</b>	Es el Tratamiento que implica la comunicación de los Datos Personales 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. En la Transmisión el receptor actuará en calidad de Encargado y se someterá a la Política o a los términos establecidos en el contrato a través del cual se instrumente la

Término	Definición
	Transmisión.
<b>Tratamiento</b>	Es toda operación y procedimiento sistemático, electrónico o no, incluso a través de herramientas como <i>web bugs</i> , <i>cookies</i> , <i>spiders</i> , <i>GPS</i> , <i>web crawlers</i> y <i>web beacons</i> , que permita la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, indexación, perfilado, relacionamiento, uso, circulación, análisis, segmentación, anonimización, compendio, evaluación, bloqueo, destrucción y, en general, el procesamiento de Datos Personales, así como también su entrega a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos.

#### 4. PRINCIPIOS

En todo Tratamiento realizado por la Compañía, los Responsables, Encargados y/o terceros a quienes se les Transfieran y/o Transmitan Datos Personales, se dará cumplimiento a los principios establecidos en la Ley y en esta Política, con el fin de garantizar el derecho al habeas data de los Titulares. Estos principios son:

Principio	Descripción
<b>Acceso restringido</b>	La Compañía no podrá hacer disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios de comunicación, a menos que se establezcan medidas técnicas y de seguridad que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas Autorizadas.
<b>Circulación restringida</b>	Los Datos Personales solo pueden ser Tratados por aquel personal de la Compañía que cuente con autorización para ello de acuerdo a lo establecido por ésta, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades. No podrán entregarse Datos Personales a terceros, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, sin la Autorización o sin la suscripción de un contrato, en caso de que haya Transmisión.
<b>Confidencialidad</b>	El Tratamiento deberá someterse a estrictas exigencias de confidencialidad y, por tanto, las personas que intervengan en el mismo, deberán mantener la reserva de la información, incluso después de que se haya terminado el vínculo que dio origen al Tratamiento.
<b>Consentimiento</b>	El Tratamiento requiere la Autorización, por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, incluso mediante conductas inequívocas, según lo establecido por el Decreto 1377.
<b>Datos Sensibles y diligencia</b>	Los Datos Sensibles que se recolecten en el desarrollo de las actividades de la Compañía, deberán ser tratados con la mayor diligencia para preservar su

<b>Principio</b>	<b>Descripción</b>
	integridad, acceso restringido y seguridad.
<b>Finalidad</b>	Toda actividad de Tratamiento debe obedecer a las finalidades legítimas y mencionadas en este Política, y ser informadas al Titular al momento de obtener su autorización.
<b>Integridad</b>	El Dato Personal sometido a Tratamiento debe ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de Datos Personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, la Compañía deberá abstenerse de Tratarlos o solicitar al Titular la completitud o corrección de la información. La Compañía deberá hacer sus mejores esfuerzos para mantener la integridad de los Datos Personales que estén contenidos en sus Bases de Datos y la veracidad de los mismos, implementando medidas de verificación y actualización de los Datos Personales.
<b>Seguridad</b>	La Compañía debe realizar el Tratamiento disponiendo las medidas técnicas, humanas y de seguridad necesarias para mantener la confidencialidad seguridad y de los Datos Personales. Lo anterior con el fin de evitar que éste sea adulterado, modificado, consultado, usado, accedido, eliminado o conocido por terceros no Autorizados. La Compañía ajustará el Tratamiento de Datos Personales a los estándares de seguridad que reglamente en un futuro las autoridades competentes.
<b>Separabilidad de las Bases de Datos</b>	La Compañía mantendrá de manera separada las Bases de Datos en las que tenga la calidad de Encargado, de aquellas en las que tenga la condición de Responsable.
<b>Temporalidad</b>	La Compañía no usará los Datos Personales más allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al respectivo Titular y llevará a cabo medidas tendientes a garantizar la supresión del Dato Personal cuando éste deje de cumplir la finalidad para la cual fue recolectado.
<b>Transparencia</b>	Cuando el Titular lo solicite, la Compañía deberá entregarle la información acerca de la existencia de Datos Personales que le conciernan o sobre aquellos que esté Legitimado para solicitar. La respuesta a la solicitud deberá otorgarse por el mismo medio o, al menos, por un medio similar al que utilizó el Titular para solicitar información y dentro de los términos establecidos por la Ley.
<b>Tratamiento posterior</b>	Todo Dato Personal que no sea Dato Público debe Tratarse por los Responsables y Encargados como confidencial y bajo los parámetros de seguridad que fije la Superintendencia de Industria y Comercio. A la terminación de dicho vínculo, tales Datos Personales deben continuar siendo Tratados de conformidad con la Política, el Manual y con la Ley.

## 5. TRATAMIENTO Y FINALIDADES

La Compañía, en el curso de sus actividades mercantiles, recolectará, utilizará, administrará, almacenará, analizará, anonimizará, indexará, segmentará, realizará perfiles, compendiará, procesará, transmitirá y transferirá dentro de Colombia y a cualquier otro país que proporcione niveles adecuados de protección de datos y realizará diversas operaciones con los Datos Personales. De acuerdo con lo anterior, los Datos Personales Tratados por la Compañía deberán someterse únicamente a las finalidades que se señalan a continuación o las que sean aceptadas por los Titulares en el momento de la recolección de los Datos Personales.

### Tratamiento y almacenamiento

Asimismo, los Encargados o terceros que tengan acceso a los Datos Personales por virtud de Ley, contrato u otro documento vinculante, realizarán el Tratamiento para la consecución de las siguientes finalidades:

Finalidades
Ofrecer transporte de diferentes tipos de carga.
Informar la existencia de nuevas oportunidades de transporte de carga de terceros.
Seguir el comportamiento y la ubicación de los Titulares usuarios de la Plataforma en internet y teléfonos móviles y sus preferencias de transporte.
Realizar perfiles de los Titulares usuarios de la Plataforma a partir de sus preferencias de transporte y de su comportamiento en internet y teléfonos móviles.
Enviar información sobre novedades, noticias y promociones propias y de terceros.
Precisar, analizar y optimizar el transporte de carga y servicios existentes y futuros de terceros.
Construir bases de datos segmentadas.
Realizar actividades de archivo, actualización, almacenamiento y procesamiento de información, sea por sí mismo o a través de terceros con quienes se contrate a tal efecto.
Promocionar y mercadear productos y servicios nuevos y existentes, propios y de terceros.
Geo-localización
Seguir, medir y registrar los patrones de transporte de carga de los Titulares usuarios de la Plataforma.
Indexar información y Datos Personales a partir del comportamiento de los Titulares usuarios de la Plataforma en internet y sus preferencias de consumo.
Llevar a cabo análisis estadístico de los datos recolectados para optimizar el funcionamiento del servicio prestado
Personalizar la página web y/o aplicaciones móviles de acuerdo a los intereses del usuario final

## 6. DERECHOS DE LOS TITULARES

De acuerdo con la Ley, los Titulares tienen los siguientes derechos:

Derecho	Descripción
Actualización	Actualizar los Datos Personales que reposen en las Bases de Datos de la Compañía para mantener su integridad y veracidad.
Conocimiento y Acceso	Conocer y acceder a sus Datos Personales frente a la Compañía o los Encargados. Este acceso se hará de forma gratuita al menos una vez al mes.
Prueba	Solicitar prueba de la Autorización otorgada a la Compañía, salvo que la Ley indique que dicha Autorización no es necesaria o que la misma haya sido validada con arreglo a lo establecido en el artículo 10 del Decreto 1377.
Queja	Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley cuando se haya agotado el requisito de procedibilidad y acudir en primera instancia a la Compañía.
Rectificación	Rectificar la información y los Datos Personales que estén bajo el control de la Compañía.
Revocación	Solicitar la revocatoria de la Autorización, siempre y cuando no exista un deber legal o una obligación de carácter contractual en cabeza del Titular con la Compañía, según la cual el Titular no tenga el derecho de solicitar la supresión de sus Datos Personales
Solicitud	Presentar solicitudes ante la Compañía o el Encargado respecto del uso que les han dado a sus Datos Personales, y a que éstas le entreguen tal información.
Supresión	Solicitar la supresión de sus Datos Personales de las Bases de Datos de la Compañía, siempre y cuando no exista un deber legal o una obligación de carácter contractual en cabeza del Titular con la Compañía, según la cual el Titular no tenga el derecho de solicitar la supresión de sus Datos Personales

Los Titulares podrán ejercer sus derechos de Ley y realizar los procedimientos establecidos en esta Política mediante la presentación de su cédula de ciudadanía o cualquier documento de identificación. Los menores de edad podrán ejercer sus derechos personalmente o a través de sus padres o los adultos que detenten la patria potestad, quienes deberán demostrarlo mediante la documentación pertinente. Asimismo, podrán ejercer los derechos del Titular todos los Legitimados presentando el documento respectivo.

## 7. DATOS SENSIBLES

En el marco de sus actividades mercantiles, la Compañía puede recolectar y Tratar Datos Sensibles, tales como pero sin reducirse a:

Datos Sensibles	Especie de Dato Sensible
<b>Biométrico</b>	Imágenes, huellas dactilares, fotografías y/o grabaciones de voz.

Los Datos Sensibles serán Tratados con la mayor diligencia posible y con los estándares de seguridad más altos. El acceso limitado a los Datos Sensibles será un principio rector para salvaguardar la privacidad de los mismos, por lo cual solo el personal autorizado podrá tener acceso a ese tipo de información.

La Autorización para el Tratamiento de Datos Sensibles es **opcional y enteramente facultativa para el Titular**, por lo cual ninguna actividad será restringida o condicionada al suministro de los mismos, de manera que el Titular puede no Autorizar el Tratamiento de sus Datos Sensibles y esa decisión será respetada por la Compañía.

## 8. AUTORIZACIÓN

Todo Tratamiento debe estar precedido por la obtención de la Autorización. Para ello, la Compañía, sus empleados y terceros Autorizados deberán recolectar los Datos Personales y hacer que el Titular suscriba y conservar una copia de este documento para consultas futuras.

## 9. ÁREA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Compañía cuenta con una dependencia encargada de la recepción y atención de Peticiones, Quejas y Reclamos relacionados con Datos Personales, denominada operaciones. La dependencia cuenta con un analista de operaciones quienes de manera específica tramitarán las consultas y reclamaciones en materia de Datos Personales de conformidad con la Ley, el Manual y esta Política. Algunas de las funciones particulares de esta área en relación con Datos Personales son:

- Atender y recibir todas las solicitudes de los Titulares, tramitar y responder solicitudes como:
  - (i) Solicitudes de actualización de sus Datos Personales;
  - (ii) Solicitudes de conocimiento de sus Datos Personales;
  - (iii) Solicitudes de supresión de Datos Personales;
  - (iv) Solicitudes de revocatoria de la autorización cuando de acuerdo con el Decreto 1377 proceda esa revocatoria;
  - (v) Solicitudes de información sobre el Tratamiento y finalidades dados a sus Datos Personales, y
  - (vi) Solicitudes de obtener la prueba de la Autorización otorgada, cuando ella hubiere procedido según la Ley.
- Dar respuesta a los Titulares sobre aquellas solicitudes que no procedan de acuerdo con la Ley.



Los datos de contacto del departamento de operaciones son:

Datos de contacto de la persona y/o área encargada	
<b>Dependencia, persona y/o área encargada de los asuntos de protección de datos</b>	Departamento de Operaciones
<b>Dirección física</b>	Calle 70 #9-87
<b>Dirección de correo electrónico</b>	atencionalcliente@kango.com.co
<b>Teléfono</b>	316-832-9181
<b>Cargo de la persona de contacto</b>	Analista de Operaciones

## 10. PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

### 10.1. Consultas.

La Compañía dispone de diversos mecanismos para que el Titular, Legitimados, o los representantes de menores de edad Titulares, formulen todo tipo de CONSULTAS relativas a:

- ¿Cuáles son los Datos Personales del Titular que reposan en las Bases de Datos de la Compañía?
- ¿Cuál es el Tratamiento al cual están sujetos?
- ¿Cuáles son las finalidades que pretenden satisfacer?

Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite de ventanilla, o por medio electromagnético, como trámites por el correo electrónico de KANGO o través de las llamadas telefónicas que se realicen a los *call centers* encargados de recepcionar las peticiones, quejas y reclamos. Cualquiera que sea el medio, la Compañía guardará prueba de la consulta y su respuesta.

Antes de proceder, el responsable de atender la consulta verificará:

- a) La identidad del Titular o del Legitimado. Para ello, exigirá la cédula de ciudadanía o cualquier documento de identificación original del Titular y los poderes especiales o generales, según sea el caso.
- b) La Autorización o contrato con terceros que dieron origen al Tratamiento por parte de la Compañía.
- c) Señalará la fecha en la cual fue recibida la consulta por la Compañía.

Si el solicitante tuviere capacidad para formular la consulta, el responsable de atenderla recopilará toda la información sobre el Titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada

con la identificación del Titular dentro de las Bases de Datos de la Compañía. Una vez recopilada la información se la suministrará al Titular para que éste tenga acceso y pueda conocerla.

El responsable de atender la consulta dará respuesta al solicitante siempre y cuando éste último tuviere derecho a ello por ser el Titular del Dato Personal, Legitimado, o el responsable legal en el caso de menores de edad. Esta respuesta será enviada dentro de los **diez (10) días hábiles** contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por la Compañía. En caso de que la solicitud no pueda ser atendida a los **diez (10) hábiles**, se contactará al solicitante para comunicarle los motivos por los cuales el estado de su solicitud se encuentra en trámite y señalando la fecha en la que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los **cinco (05) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer término. Para ello se utilizará el mismo medio o uno similar a aquel mediante el cual fue presentada la consulta.

La respuesta definitiva a todas las solicitudes no puede tardar **más de quince (15) días hábiles** desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida por la Compañía.

Incluso cuando el solicitante no tenga la facultad para interponer la consulta, la Compañía tendrá que informarle al solicitante esta circunstancia y responder dentro de los términos establecidos anteriormente.

## **10.2. Reclamos.**

La Compañía dispondrá de mecanismos para que el Titular, los Legitimados o los representantes de menores de edad Titulares, formulen RECLAMOS respecto de:

- Datos Personales Tratados por la Compañía que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión;
- El presunto incumplimiento de algunos de los deberes de Ley de la Compañía.

Los procedimientos de consultas y reclamos se enviarán al correo electrónico [atencionalcliente@kango.com.co](mailto:atencionalcliente@kango.com.co).

El RECLAMO deberá ser presentado por el Titular, los Legitimados, o sus representantes, en caso de que el Titular sea menor de edad, así:

- Deberá dirigirse al departamento de operaciones a la dirección de correo [atencionalcliente@kango.com.co](mailto:atencionalcliente@kango.com.co) o a la dirección física Calle 70 #9-87.
- Deberá contener el nombre y documento de identificación del Titular.
- Deberá contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes).
- Deberá indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.
- Deberá acompañarse por toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer.

Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, la Compañía requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los **cinco (05) días siguientes** a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los **dos (02) meses** siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Si por cualquier hecho la persona que recibe el reclamo al interior de la Compañía no es competente para resolverlo, dará traslado al Área de Protección de Datos dentro de los **dos (02) días hábiles** siguientes a haber recibido el reclamo, e informará de dicha remisión al reclamante.

Una vez recibido el reclamo con la documentación completa, se incluirá en la Base de Datos de la Compañía donde reposen los Datos Personales del Titular sujetos a reclamo una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos **(02) días hábiles**. Esta leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

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 (08) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

La Compañía guardará prueba de la consulta, el reclamo y su respuesta por si es necesaria su consulta posterior.

## **11. VIGENCIA**

Esta Política empezará a regir a partir del 01 de Abril de 2017. Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en la Base de Datos de la Compañía, con base en el criterio de temporalidad, durante el tiempo que sea necesario para las cumplir con las finalidades mencionadas en esta Política, para las cuales fueron recolectados. De este modo, la vigencia de la Base de Datos está estrechamente relacionada con las finalidades para las cuales fueron recolectados los Datos Personales.

## **12. MODIFICACIONES**

Esta Política podrá ser modificada de tiempo en tiempo por la Compañía y hará parte de los contratos que celebre la Compañía, donde resulte pertinente. Toda modificación sustancial de esta Política tendrá que ser comunicada previamente a los Titulares por los medios que ésta disponga, tales como la página web de la Compañía y/o correos electrónicos. Por modificación sustancial se encuentran las siguientes situaciones:

- a) Modificación en la identificación del área, dependencia o persona encargada de atender las consultas y reclamos.
- b) Modificación evidente de las finalidades que puedan afectar la Autorización. En este caso la Compañía buscará una nueva Autorización.

Las modificaciones serán informadas en la página web de la Compañía y/o mediante un correo electrónico que será enviado a los Titulares de los Datos Personales, siempre y cuando la Compañía tenga esa información en su poder.