

## **POLITICAS DE TRATAMIENTO DATOS PERSONALES**

### **1. DESCRIPCIÓN GENERAL**

#### **1.1 Objeto**

El presente manual tiene como finalidad dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, en los cuales se regulan los deberes en cabeza de los responsables del tratamiento de datos personales de personas naturales, entre los que se encuentra el de la adopción de un manual interno de políticas y procedimientos mediante el cual se garantice el correcto cumplimiento de esta Ley y en particular, para la atención de las consultas y reclamos realizadas por los titulares de la información.

**INTELLIGENT CUSTOMER ACQUISITION S.A.S.**, es una empresa que dentro del desarrollo de su objeto social cumple con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 para ser considerado como Responsable de Tratamiento, condición que es aplicable a toda persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre las bases de datos y/o el Tratamiento de los datos.

A través del presente manual, se instrumentalizan los procedimientos para la recolección y tratamiento de los datos personales en los términos establecidos en la Ley. Se integra al presente manual los anexos y modelos a través de los cuales se obtiene la autorización por parte del Titular de la información, la cual se adecua a las necesidades propias de **INTELLIGENT CUSTOMER ACQUISITION S.A.S.** Todo lo establecido en el presente manual esta alineado a los principios de seguridad, transparencia, solidez e innovación de la empresa junto con la misión, visión y el modelo de negocio establecidos para el desarrollo de **INTELLIGENT CUSTOMER ACQUISITION S.A.S.**

#### **1.2 Alcance**

Esta Política de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de **INTELLIGENT CUSTOMER ACQUISITION S.A.S.**

#### **1.3 Finalidad**

Los Datos Personales son objeto de Tratamiento por parte de **INTELLIGENT CUSTOMER ACQUISITION S.A.S.**, con las siguientes finalidades:

- a.** Para fines precontractuales, contractuales, pos contractuales, de capacitación, acreditación, consolidación, organización, actualización, reporte, estadística, encuestas, atención y tramitación; y en general toda la información relativa para fines contractuales con la EMPRESA.
- b.** Para el envío de información a sus aspirantes, trabajadores y familiares.
- c.** Para el fortalecimiento de las relaciones con sus clientes, mediante el envío de información relevante, la toma de pedidos y la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR's) por parte del área de servicio al cliente, la evaluación de la calidad de su servicio al cliente y la invitación a eventos organizados o patrocinados por LA EMPRESA, entre otros.
- d.** Para la interacción con sus Distribuidores, para la verificación del cumplimiento de los estándares de distribución, de sus obligaciones legales con sus trabajadores y para la invitación a eventos organizados o patrocinados por LA EMPRESA, entre otros.
- e.** Para consolidar un suministro oportuno y de calidad con sus Proveedores, a través de la invitación a participar en procesos de selección, la evaluación del cumplimiento de sus obligaciones y la invitación a eventos organizados o patrocinados por LA EMPRESA, entre otros.
- f.** Para la verificación de saldos de sus acreedores.
- g.** Para la determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas, respecto de sus deudores.
- h.** Para mejorar, promocionar y desarrollar sus productos y los de sus compañías vinculadas a nivel nacional y mundial.
- i.** Para actividades de mercadeo, estadísticas, de investigación y demás propósitos comerciales que no contravengan la legislación vigente en Colombia.
- j.** Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales.
- k.** Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para las finalidades antes mencionadas.
- l.** Información sobre promociones, publicidad, compra, venta, y comercialización de nuestros servicios.

- m. Incluir la información en la base de datos de la empresa.
- n. Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes, proveedores y empleados.
- o. Informar sobre cambio de nuestros servicios y requerimientos.
- p. Liquidación de aportes PILA (Seguridad social y parafiscal).
- q. Información tributaria y contable.
- r. Verificación, consulta, comparación y evaluación de la información con fines de selección.
- s. Determinar niveles de calidad en productos o servicios prestados.
- t. Verificación del cumplimiento de la competencia idoneidad técnica, profesional, personal y de aspectos de salud ocupacional de los dependientes del proveedor, contratista o de sus subcontratistas.
- u. Remisión de información y comunicación de directrices y procedimientos para ejecutar los actos acordados.
- v. Generación de certificaciones sobre el titular de la información y la relación contractual sostenida

#### **1.4 Marco legal**

Estas políticas se desarrollan y aplican teniendo en cuenta el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la ley 1581 de 2012 y los decretos reglamentarios 1727 de 2009, 2952 de 2010, y 1377 de 2013, además de las sentencias de la Corte Constitucional C- 1011 DE 2008, Y c – 748 del 2011.

## **2 MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Definiciones**

De conformidad con la legislación vigente sobre la materia, se establecen las siguientes definiciones, las cuales serán aplicadas e implementadas acogiendo los criterios de interpretación que garanticen una aplicación sistemática e integral, y en consonancia con los avances tecnológicos, la neutralidad tecnológica; y los demás principios y postulados que

rigen los derechos fundamentales que circundan, orbitan y rodean el derecho de habeas data y protección de datos personales.

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **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 recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## 2.1 Principios generales

La sociedad **INTELLIGENT CUSTOMER ACQUISITION S.A.S.**, identificada con el Nit 901264539-9, en adelante "LA EMPRESA", garantiza la protección de derechos fundamentales como el Habeas Data, la privacidad, la intimidad, el buen nombre, y la imagen de las personas. Con tal propósito todas las actuaciones se regirán por principios de buena fe, legalidad, autodeterminación informática, libertad y transparencia.

Quien, en ejercicio de cualquier actividad, incluyendo las financieras, comerciales y laborales, sean estas permanentes u ocasionales pueda suministrar cualquier tipo de información o dato personal de la empresa **INTELLIGENT CUSTOMER ACQUISITION S.A.S.**, como responsable del tratamiento podrá conocerla, actualizarla y rectificarla.

## 2.2 Principios específicos

LA EMPRESA aplicará los siguientes principios específicos que se establecen a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio de datos personales:

- a. **Principio de legalidad:** En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales, se dará aplicación a las disposiciones vigentes y aplicables que rigen el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales conexos.
- b. **Principio de Libertad:** El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales sólo puede llevarse a cabo 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, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.
- c. **Principio de finalidad:** El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean acopiados y recogidos por LA EMPRESA o sus proveedores estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima, la cual debe serle informada al respectivo titular de los datos personales.
- d. **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- e. **Principio de transparencia:** En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de la EMPRESA, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.
- f. **Principio de acceso y circulación restringida:** Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponible en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los Titulares o terceros autorizados. Para estos propósitos la obligación de LA EMPRESA mediante su página web será la misma.
- g. **Principio de seguridad:** Los datos personales e información usada, capturada, recolectada y sujeta a tratamiento por LA EMPRESA, será objeto de protección en la medida en que los recursos técnicos y estándares mínimos así lo permitan, a través de la adopción de medidas tecnológicas de protección, protocolos, y todo tipo de medidas administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros y repositorios electrónicos evitando su adulteración, modificación, pérdida, consulta, y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado.

- h. Principio de confidencialidad:** Todas y cada una de las personas que administran, maneje, actualicen o tengan acceso a información de cualquier tipo que se encuentre en Bases o en Bancos de datos, se comprometen a conservarlas y mantenerlas de manera estrictamente contable, técnica, en la ejecución y ejercicio de sus funciones. Todas las personas que trabajen actualmente o sean vinculadas a futuro para tal efecto, en la administración y manejo de bases de datos, deberán suscribir un documento adicional u otro si a su contrato laboral o de prestación de servicios para efectos de asegurar tal compromiso. Esta obligación persiste y se mantiene inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

### **2.3 Datos sensibles**

Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar 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 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 digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.

### **2.4 Tratamiento de datos sensibles**

Se podrá hacer uso y tratamiento de los datos catalogados como sensibles 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 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.
- d.** El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho de 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.

### **3 CONTENIDO**

#### **3.1 Autorización del titular**

La recolección, almacenamiento, uso, o supresión de datos personales por parte de LA EMPRESA, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa, expresa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objetivo de consulta y verificación posterior.

El Titular acepta y consiente ser contactado por diversos medios telemáticos (correo electrónico, llamadas telefónicas, WhatsApp, mensajes de texto (SMS)) con el propósito de recibir comunicaciones relacionadas productos y servicios comercializados por LA EMPRESA; así como el ser contactado en el horario siguientes: Lunes a Viernes de 07:00 am a 22:00 pm, sábados de 08:00 hrs a 21:00 hrs, domingos de 09:00 hrs a 17:00 hrs, y días festivos.

Esta aceptación implica el entendimiento y la conformidad con el uso de estos canales de comunicación y el horario para que LA EMPRESA proporcione información requerida por el Titular

#### **3.2 Casos en que no se requiere autorización**

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

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

### **3.3 Mecanismos para otorgar la autorización**

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, internet, Sitios Web, o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o e incluso mediante autorización verbal grabada o cualquier medio tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento vía clic o doble clic, mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos. La autorización será generada por LA EMPRESA y será puesta a disposición del titular con antelación y de manera previa al tratamiento de sus datos personales.

### **3.4 Prueba de la autorización**

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

### **3.5 Derechos de los niños, niñas y adolescentes**

En el tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores. Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública. A través de la autorización se pondrá en conocimiento del Titular de la información o de su representante en el caso de infantes (niños y niñas) y adolescentes, el hecho que la información será recolectada, incluyendo la finalidad, las modificaciones, almacenamiento y el uso específico que se dará a los mismos, y además:

- a.** La persona quien recopila la información (especificando si es el Responsable o el Encargado del tratamiento).
- b.** Los datos que serán recopilados, incluyendo si se recopilan Datos Sensibles.
- c.** La finalidad del tratamiento de los datos.
- d.** Los mecanismos a través de los cuales pueden ejercer sus derechos como Titulares de la información (acceso, corrección, actualización o supresión de los datos).

### **3.6 Deberes de la empresa como responsable del tratamiento de datos personales**

La empresa, cuando actúe como Responsable del Tratamiento de datos personales, cumplirá con los siguientes deberes:

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

### **3.7 Deberes de la empresa en relación con el tratamiento de los datos personales**

LA EMPRESA tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, harán uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

### **3.8 Aviso de privacidad**

El Aviso de la Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato conocido o por conocer, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y a las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

### **3.9 Contenido del aviso de privacidad**

El aviso de Privacidad, como mínimo, deberá tener la siguiente información:

- a. La identidad, domicilio y datos del contacto del Responsable del Tratamiento.
- b. El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- c. Los mecanismos generales dispuestos por el Responsable para que el titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella. En todos los casos, debe informar al titular cómo acceder o consultar la política del tratamiento de información.

### **3.10 Registro nacional de bases de datos**

La empresa **INTELLIGENT CUSTOMER ACQUISITION SAS**, se reserva en los eventos contemplados en la ley y sus estatutos y reglamentos internos, la facultad de mantener y catalogar determinada información que repose en sus bases o bancos de datos, como confidencialidad de acuerdo con las normas vigentes, sus estatutos y reglamentos, todo lo anterior y en consonancia con el derecho de la autonomía Empresarial.

La empresa **INTELLIGENT CUSTOMER ACQUISITION SAS**, procederá de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación que para tal fin expida el Gobierno Nacional, a realizar el registro de sus bases de datos, ante El Registro Nacional de Bases de Datos (RNDB) que será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

El RNBD, es el directorio público de las bases de datos sujetas al Tratamiento que operan en el país; y que será de libre consulta para los ciudadanos, de acuerdo con la normatividad que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.

### **3.11 Prerrogativas y demás derechos de los titulares de la información**

En atención y en consonancia con lo dispuesto en la normatividad vigente y aplicable en materia de protección de datos personales, el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a. Acceder, conocer, rectificar y actualizar sus datos personales frente a LA EMPRESA, en su condición de responsable del tratamiento.
- b. Por cualquier medio válido, solicitar prueba de la autorización otorgada a LA EMPRESA, en su condición de Responsable del Tratamiento.
- c. A recibir información por parte de LA EMPRESA previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d. Acudir ante las autoridades legalmente constituidas, en especial ante la Superintendencia de Industria y Comercio, y presentar quejas por, infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente en las normas aplicables, previo trámite de consulta o requerimiento ante el Responsable del Tratamiento.
- e. Modificar y 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 vigentes.
- f. Tener conocimiento y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

### **3.12 Garantías del derecho de acceso**

LA EMPRESA, garantizará el derecho de acceso a la información cuando, previa acreditación de la identidad del titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de éste, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales a través de todo tipo de medio, incluyendo los medios electrónicos que permitan en acceso directo del Titular a ellos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite alguno y le deben permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos en línea.

### 3.13 Consultas

Los titulares, o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, LA EMPRESA garantizará el derecho de consulta, suministrando a los titulares, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de datos personales LA EMPRESA garantiza:

- a. Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- b. Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad.
- c. Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días 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 plazo.

### 3.14 Reclamos

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos deber ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierten el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, canalizándola y remitiéndola a través de la dependencia designada y que ejercerá la función de protección de datos personales al interior de LA EMPRESA.

El reclamo el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a. Se formulará mediante comunicación realizada por el titular o sus causahabientes dirigida a la sociedad **INTELLIGENT CUSTOMER ACQUISITION SAS**, según sea el caso, responsables o el encargado del Tratamiento, la cual debe incluir la información señalada en el artículo 15 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde

la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

- b.** Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- c.** 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.

En cualquier tiempo y gratuitamente, la persona natural Titular de los datos personales o su representante podrá solicitar la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales previa acreditación de su identidad. El reclamo lo podrá presentar el Titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la ley 1581 de 2012 y en el decreto 1377 de 2013, y demás normas que los modifiquen o adicionen.

### **3.15 Implementación de procedimientos para garantizar el derecho a presentar reclamos**

En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar al personal de LA EMPRESA, la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad. Los Derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por:

- a.** El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- b.** Su representante, previa acreditación de la representación.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular, deberá acreditarse en debida forma la personería o mandato para actuar; y en caso de no acreditar tal calidad, la solicitud se tendrá por no presentada.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por LA EMPRESA señalados en el aviso de privacidad y contener, como mínimo, la siguiente información:

- a.** El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
- b.** Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.

- c. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
- d. En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

### **3.16 Rectificación y actualización de datos**

LA EMPRESA tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

LA EMPRESA tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que consideren pertinentes.

LA EMPRESA podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se podrán a disposición de los interesados en la página web.

### **3.17 Supresión de datos**

El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a LA EMPRESA la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en normatividad vigente.
- b. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c. Se haya superado el período necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por LA EMPRESA. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- a. El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legamente adquirida por el titular.

### **3.18 Revocatoria de la autorización**

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, LA EMPRESA deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que LA EMPRESA deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

### **3.19 Medidas de seguridad**

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la normatividad vigente, 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.

### **3.20 Utilización y transferencia internacional de datos personales e información personal por parte de la empresa**

Dependiendo de la naturaleza de las relaciones permanentes u ocasionales que cualquier persona titular de datos personales pueda tener para con LA EMPRESA, la totalidad de su información puede ser transferida al exterior, sujeto a los requerimientos legales aplicables, con la aceptación de la presente política, autoriza expresamente para transferir información

Personal. La información será transferida, para todas las relaciones que puedan establecerse con LA EMPRESA.

Sin perjuicio de la obligación de observar y mantener la confidencialidad de la información, LA EMPRESA tomará las medidas necesarias para que esos terceros conozcan y se comprometan a observar esta Política, bajo el entendido de que la información personal que reciban, únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con la relación propia de la relación con LA EMPRESA y solamente mientras está dure, y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente.

LA EMPRESA también puede intercambiar Información Personal con las autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales y organismos de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria o fiscal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus contadores, auditores , abogados y otros asesores y representantes, porque es necesario o apropiado: **(a)** para cumplir con las leyes vigentes, incluidas las leyes distintas a las de su país de residencia; **(b)** para cumplir con procesos jurídicos; **(c)** para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno, y para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno distintas a las de su país de residencia; **(d)** para hacer cumplir nuestros términos y condiciones; **(e)** para proteger nuestras operaciones; **(f)** para proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad, los suyos o los de terceros; y **(g)** obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que nos puedan afectar.

### **3.21 Función de protección de datos personales al interior de la empresa**

**INTELLIGENT CUSTOMER ACQUISITION S.A.S.** designara a la oficina, o a la dependencia que haga sus veces, como la persona que recibirá, procesará y canalizará las distintas solicitudes que se reciban, y las hará llegar a la respectiva dependencia ya mencionada encargada del tratamiento, dependencias que una vez reciban estas comunicaciones, entrarán a cumplir con la función de protección de datos personales, y deberán dar trámite a las solicitudes de los titulares, en los términos, plazos y condiciones establecidos por la normatividad vigente, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la normatividad vigente sobre la protección de datos personales.

En el evento en que usted considere que LA EMPRESA de un uso contrario al autorizado y a las leyes aplicables, podrá contactarnos a través de una comunicación motivada y dirigida a **INTELLIGENT CUSTOMER ACQUISITION S.A.S.**, dirección: Calle 93B No 19-35 Oficina 201, Bogotá. Correo electrónico: [habeasdata@convertia.com](mailto:habeasdata@convertia.com)