

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### 1. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | ORIGEN DE LOS CAMBIOS |
|---------|-----------------------|
|         |                       |

### 2. AUTORIZACIONES

|               | ELABORADO POR     | REVISADO POR    | APROBADO POR                       |
|---------------|-------------------|-----------------|------------------------------------|
| <b>NOMBRE</b> | Carolina Oliveros | Steven Ruiz     | Efraín Díaz                        |
| <b>CARGO</b>  | Jefe de proceso   | Jefe de Calidad | Director Corporativo de Ingeniería |
| <b>FECHA</b>  | 25/09/2020        | 27/09/2020      | 29/09/2020                         |



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

**Código:** PO-SI-00

**Versión:** 000

**Fecha: de inicio:** 01 de Octubre de 2020

**Página 2 de 13**

## 3. TABLA DE CONTENIDO

|      |   |    |
|------|---|----|
| 1.   | CONTROL DE CAMBIOS .....  | 1  |
| 2.   | AUTORIZACIONES .....  | 1  |
| 3.   | TABLA DE CONTENIDO .....  | 2  |
| 4.   | Introducción.....   | 3  |
| 5.   | Objetivo .....  | 4  |
| 6.   | Definiciones.....   | 4  |
| 7.   | Clasificación De Las Bases De Datos.....  | 5  |
| 7.1  | Bases de datos con información pública registral y afiliados.....                 | 5  |
| 7.2  | Bases de datos de Empleados.....  | 5  |
| 7.3  | Bases de datos de Contratistas y Proveedores.....                                 | 5  |
| 7.4  | Bases de datos de Formación Empresarial .....                                     | 6  |
| 7.5  | Bases de datos para la Comercialización.....                                      | 6  |
| 7.6  | Bases de datos de archivos Inactivos .....  | 6  |
| 7.7  | Contenido De Las Bases De Datos .....   | 6  |
| 8.   | Tratamiento .....   | 7  |
| 9.   | Finalidad .....   | 7  |
| 10.  | Derechos De Los Titulares.....  | 7  |
| 11.  | Obligaciones De La Entidad .....  | 8  |
| 12.  | Autorización.....   | 9  |
| 13.  | Prueba De La Autorización.....  | 9  |
| 14.  | Seguridad De La Información .....   | 9  |
| 15.  | Procedimiento para el ejercicio de los derechos de los titulares .....            | 10 |
| 15.1 | Personas Autorizadas.....   | 10 |
| 15.2 | Tramite de Consultas .....  | 11 |
| 15.3 | Trámite de Peticiones o Reclamos.....   | 11 |
| 15.4 | Quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.....                      | 12 |
| 16.  | Vigencia y modificaciones de la política de tratamiento de datos personales ..... | 12 |
| 17.  | Actualizaciones de la Política .....  | 12 |
| 18.  | Documentos de Referencia .....  | 13 |



## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: PO-SI-00

Versión: 000

Fecha: de inicio: 01 de Octubre de 2020

Página 3 de 13

La Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Los principios y disposiciones contenidas en la mencionada ley son aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por parte de ASISTA S A S –Centro Nacional de conciliación siendo estos de naturaleza pública o privada. Por lo tanto, el tratamiento de datos realizado por ASISTA S A S –Centro Nacional de conciliación se debe presidir por el régimen de protección de datos personales establecido por esta ley, sus decretos reglamentarios y demás normatividad que la complementa, modifique o derogue.

#### 4. INTRODUCCIÓN

ASISTA S A S–Centro Nacional de conciliación es una sociedad por acciones simplificadas de naturaleza privada, domiciliada en la ciudad de Bogotá, identificada con No 830.086.999-2, constituida mediante Escritura Pública No. 0001987 de la Notaría 1 de Bogotá, con domicilio en la ciudad de Bogotá, cuya oficina principal se encuentra ubicada en la CARRERA 14B NO. 119-95 PISO 1, cuyo objeto social principal consiste en:

**La sociedad podrá prestar a sus clientes, el servicio de apoyo para la atención de usuarios a través de diferentes canales de comunicación, entre ellos, el telefónico, presencial o virtual, contando con su centro de llamadas y personal calificado para la correcta prestación del servicio a los clientes, con el fin de atender diferentes peticiones, quejas, reclamos, brindar información de diferente índole y suministrar asistencia en línea; además podrá realizar estudios e investigaciones de mercadeo, preventa, venta y posventa de productos y servicios.**

Lo anterior ha sido resuelto, con el fin de dar pleno cumplimiento a lo dispuesto por La Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, así como las demás normas que reglamentan y complementan el tratamiento para la Protección de Datos Personales en Colombia. ASISTA SAS –Centro Nacional de conciliación es la responsable del tratamiento de Datos Personales y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 13 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, adopta y hace público a todos los interesados la presente política que contiene todos los elementos esenciales, sencillos y seguros para el cumplimiento con la legislación correspondiente a la Protección de Datos Personales.



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: PO-SI-00

Versión: 000

Fecha: de inicio: 01 de Octubre de 2020

Página 4 de 13

## 5. OBJETIVO

Garantizar términos y condiciones que apliquen para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial, no presencial y/o virtual para la vinculación a cualquier producto, servicio o beneficio de ASISTA SAS –Centro Nacional de conciliación y la cual se encarga directamente del tratamiento de los datos Personales.

## 6. DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular de la información para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable de la información, dirigida al titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sean objeto del tratamiento.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato sensible:** Información que afectan la intimidad de las personas o cuyo uso indebido puede generar discriminación (Origen racial o étnico, orientación política, convicciones filosóficas o religiosas, pertinencia a sindicatos u organizaciones sociales o derechos humanos, datos de salud, vida sexual y biométrica).
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Dato personal público:** Toda información personal que es de conocimiento libre y abierto para el público en general.
- **Dato personal privado:** Toda información personal que tiene un conocimiento restringido, y en principio privado para el público en general.



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: PO-SI-00

Versión: 000

Fecha: de inicio: 01 de Octubre de 2020

Página 5 de 13

- **Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.
- **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.

## 7. CLASIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

ASISTA S A S –Centro Nacional de conciliación ha clasificado sus Bases de Datos de la siguiente manera:

### 7.1 Bases de datos con información pública registral y afiliados

Son las bases de datos manuales o automatizados que contienen datos recogidos en cumplimiento del objeto social de la entidad.

Encuentran incluidos en bases de datos conformadas con anterioridad a la vigencia de la Ley 1581 de 2012.

### 7.2 Bases de datos de Empleados

Son las bases de datos en medio físico o sistematizado que contienen datos de las personas naturales que se vinculan laboralmente con ASISTA S A S –Centro Nacional de conciliación, cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias. En esta base de datos, se incorporan tanta información privada, pública, datos sensibles y de menores. El tratamiento de los datos para los fines diferentes a las obligaciones derivadas de la relación laboral requerirá autorización previa del titular o su representante legal, según sea el caso. En ningún caso, ASISTA S A S –Centro Nacional de conciliación dará tratamiento a los datos sensibles o de menores sin autorización previa.

### 7.3 Bases de datos de Contratistas y Proveedores

Son las bases de datos en medio físico o sistematizado que contienen datos de las personas naturales o jurídicas que mantienen un vínculo contractual y comercial, cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones contractuales estipuladas por ASISTA S A S –Centro



## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: PO-SI-00

Versión: 000

Fecha: de inicio: 01 de Octubre de 2020

Página 6 de 13

Nacional de conciliación, para la adquisición de servicios y bienes demandados por ella para su normal funcionamiento o el cumplimiento de algunas de sus funciones. Esta base de datos contiene datos personales públicos, privados y sensibles, los cuales tienen como finalidad el desarrollo de relaciones contractuales. El tratamiento de estos datos para fines diferentes al mantenimiento de la relación contractual o el cumplimiento de deberes de carácter legal, requiere de autorización previa del titular.

### 7.4 Bases de datos de Formación Empresarial

Son las bases de datos en medio físico o sistematizado que contienen datos públicos y privados, que son requeridos con el fin de dar cumplimiento a las funciones asignadas legalmente.

### 7.5 Bases de datos para la Comercialización

Son las bases de datos en medio físico o sistematizado que contienen exclusivamente datos de naturaleza pública contenidos en los registros públicos gestionados por ASISTA S A S; los cuales tienen como fin, el servicio de información comercial.

### 7.6 Bases de datos de archivos Inactivos

Son las bases de datos en medio físico o sistematizado que contienen archivos o información de carácter personal inactiva, recogida en soportes diferentes a los contenidos en los registros públicos que lleva la ASISTA S A S –Centro Nacional de conciliación. Esta información se encuentra almacenada bajo los principios archivísticos y logísticos definidos en la entidad, garantizando su disponibilidad, la localización exacta, su integridad, la confidencialidad y trazabilidad de la información. La administración y conservación de la información de carácter personal almacenada en estas bases de datos, tendrá como finalidad el cumplimiento de las funciones propias de ASISTA S A S –Centro Nacional de conciliación, la cual tendrá el termino de permanencia establecidos en las Tablas de Retención Documental indicadas por el Archivo General de la Nación y, las demás normas que regulen la conservación de la información. Sin perjuicio de lo anterior, los titulares de datos personales almacenados en estas bases de datos, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, actualización, rectificación y supresión, frente al responsable del tratamiento de ASISTA S A S –Centro Nacional de conciliación

### 7.7 Contenido De Las Bases De Datos

En las bases de datos de la ENTIDAD se almacena información general como nombre completo número y tipo de identificación, género y datos de contacto (correo electrónico, dirección



## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: PO-SI-00

Versión: 000

Fecha: de inicio: 01 de Octubre de 2020

Página 7 de 13

física, teléfono fijo y móvil). En adición a estos, y dependiendo de la naturaleza de la base de datos, la ENTIDAD puede tener datos específicos requeridos para el tratamiento al que serán sometidos los datos. En las bases de datos de empleados y contratistas se incluye, adicionalmente información sobre la historia laboral y académica, datos sensibles requeridos por la naturaleza de la relación laboral (fotografía, conformación del grupo familiar, datos biométricos).

En las bases de datos se podrá almacenar información sensible con previa autorización de su titular, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 5 y 7 de la ley 1581 de 2012.

### 8. TRATAMIENTO

La información que consta en las bases de datos de la entidad es sometida a distintas formas de tratamiento, como recolección, intercambio, actualización procesamiento, reproducción, compilación, almacenamiento, uso, sistematización y organización, todos ellos de forma parcial o total en cumplimiento de las finalidades aquí establecidas. La información podrá ser entregada, transmitida o transferida a entidades públicas, socios comerciales, contratistas, afiliados, subsidiarias, únicamente con el fin de cumplir con las finalidades de la base de datos correspondiente. En todo caso, la entrega, transmisión o transferencia se hará previa suscripción de los compromisos que sean necesarios para salvaguardar la confidencialidad de la información. La información personal, incluyendo información sensible, podrá ser transferida, transmitida o entregada a terceros países, independientemente del nivel de seguridad de las normas que regulen el manejo de información personal. En cumplimiento de deberes legales, la ENTIDAD podrá suministrar la información personal a entidades judiciales o administrativas. La ENTIDAD velará por el correcto uso de datos personales de menores de edad, garantizando que se cumpla con las exigencias legales aplicables y que todo tratamiento esté previamente autorizado y se encuentre justificado en el interés superior de los menores.

### 9. FINALIDAD

La información recolectada por ASISTA S A S – Centro Nacional de conciliación tiene como propósito permitir el adecuado desarrollo de su objeto social con el fin de guardar la información necesaria para dar cumplimiento a deberes legales, principalmente en materia contable, societaria, y laboral. La información sobre clientes, proveedores, socios y empleados, actuales o pasados, se guarda con el fin de facilitar, promover, permitir o mantener relaciones de carácter laboral, civil y comercial.

### 10. DERECHOS DE LOS TITULARES

De conformidad con lo previsto en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012, los titulares podrán: Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a ASISTA S A S – Centro Nacional de conciliación o a los Encargados. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos



## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: PO-SI-00

Versión: 000

Fecha: de inicio: 01 de Octubre de 2020

Página 8 de 13

parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

Solicitar prueba de la autorización otorgada a ASISTA S A S –Centro Nacional de conciliación, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley.

- Ser informado por ASISTA S A S –Centro Nacional de conciliación o el encargado, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que la entidad o el encargado ha incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

### 11. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

ASISTA S A S –Centro Nacional de conciliación tiene a su cargo la labor del desarrollo, implementación, capacitación y observancia de esta Política. Para tal efecto todos los funcionarios que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes áreas de la entidad están obligados a reportar estas Bases de Datos y a dar traslado a ésta de manera inmediata, de todas las peticiones, quejas o reclamos que reciban por parte de los Titulares de Datos Personales.

De igual forma ASISTA S A S–Centro Nacional de conciliación deberá garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular, Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada, conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, garantizar que la información que se suministre al encargado sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del Tratamiento de todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada se mantenga actualizada y rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado.

De igual forma suministrar al encargado, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley, exigir al encargado en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular, tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en





## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: PO-SI-00

Versión: 000

Fecha: de inicio: 01 de Octubre de 2020

Página 9 de 13

la presente ley, 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, informar al encargado 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, 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, cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### 12. AUTORIZACIÓN

ASISTA S A S – Centro Nacional de conciliación debe solicitar autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiera realizar el Tratamiento.

- Autorización previa significa, que el consentimiento debe ser otorgado por el Titular, a más tardar en el momento de la recolección de los Datos Personales.
- Autorización expresa quiere decir que el consentimiento del Titular debe ser explícito y concreto, no son válidas las autorizaciones abiertas y no específicas. Se requiere que el Titular manifieste su voluntad de autorizar que ASISTA S A S realice el Tratamiento de sus Datos Personales. Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por la entidad las cuales pueden ser:
  - De forma escrita
  - De forma oral (vía telefónica o en videoconferencia)
  - Mediante conductas inequívocas que permitan concluir que otorgó su autorización, por ejemplo, a través de su aceptación expresa a los Términos y Condiciones de una actividad dentro de los cuales se requiera la autorización de los participantes para el Tratamiento de sus Datos Personales.

### 13. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN

ASISTA S A S – Centro Nacional de conciliación utilizará los mecanismos con que cuenta actualmente e implementará y adoptará 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.

### 14. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: PO-SI-00

Versión: 000

Fecha: de inicio: 01 de Octubre de 2020

Página 10 de 13

ASISTA S A S–Centro Nacional de conciliación cuenta con procedimientos y herramientas tecnológicas que permiten una administración segura de la información recolectada y el funcionamiento de los controles para verificar el cumplimiento de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales. Igualmente, ASISTA S A S–Centro Nacional de conciliación cuenta con planes de contingencia orientados a mantener la continuidad de la operación y que le permiten administrar situaciones que puedan poner en riesgo la información recolectada. Las bases de datos que administra ASISTA S A S–Centro Nacional de conciliación están almacenadas y protegidas en un Servidor, que ofrece una disponibilidad de sitio de 99,7%, Medición de niveles de servicio, actualización de Hardware de acuerdo con las necesidades de ASISTA S A S–Centro Nacional de conciliación.

La información puede ser consultada únicamente por las personas que tienen claves de seguridad asignadas, las cuales se entregan exclusivamente a los empleados de las áreas responsables de cada una de las bases de datos. El área de sistemas ASISTA S A S–Centro Nacional de conciliación es la encargada de la administración de estas bases.

No obstante ASISTA S A S–Centro Nacional de conciliación, no será responsable por ataques informáticos y en general, por cualquier acción que tenga como objetivo infringir las medidas de seguridad establecidas para la protección de los datos personales, ya sea por la entidad o por los terceros con los que ella tenga la relación contractual respectiva, de tal manera cumplirá con las medidas de seguridad que determine la Superintendencia de Industria y Comercio conforme al artículo 19 del decreto 1377 de 2013 y las normas que lo complementen, desarrollen, modifiquen y/o sustituyan.

### 15. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

Para realizar peticiones, consultas o reclamos con el fin de ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos o revocar la autorización otorgada, el Titular o sus causahabientes pueden utilizar cualquiera de los siguientes canales de comunicación:

- El Titular de la información se puede acercar a cualquiera de nuestras sedes, cuyas direcciones se encuentran en la página de ASISTA S A S–Centro Nacional de conciliación ([www.cnc.com.co](http://www.cnc.com.co)) o en la oficina principal ubicada en la Cra 14 B # 119 - 95 de la ciudad de Bogotá D.C.
- PBX: 0317428458
- Correo electrónico: [habeasdata@holdingvml.com](mailto:habeasdata@holdingvml.com)

Para realizar peticiones, consultas y reclamos se atenderá de lunes a viernes en horario 7:00 AM – 12:00 M y 2:00 PM a 5:00 PM en el teléfono señalado.

#### 15.1 Personas Autorizadas

Los derechos de los Titulares de la Información podrán ejercerse por las siguientes personas, acreditando la calidad correspondiente:



## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: PO-SI-00

Versión: 000

Fecha: de inicio: 01 de Octubre de 2020

Página 11 de 13

- a) Por el Titular, quien deberá presentar el documento de identidad.
- b) Por sus causahabientes, quienes deberán presentar el documento de identidad, registro civil de defunción del Titular, documento que acredite la calidad en que actúa y el número del documento de identidad del Titular.
- c) Por el representante y/o apoderado del Titular, quien deberá presentar documento de identidad válido, documento que acredite la calidad en la que actúa (Poder) y el número del documento de identidad del Titular.
- d) Por estipulación a favor de otro o para otro.

**Los solicitantes deberán anexar los documentos que acrediten su condición para actuar frente a ASISTA S A S**

### 15.2 Tramite de Consultas

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación. Cuando no fuere posible atender una consulta dentro del 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.

### 15.3 Trámite de Peticiones o Reclamos

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en las bases de datos que administra deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley aplicable, podrán presentar una petición o reclamo ante el responsable del tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- A. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. 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.

En caso de que quien reciba el reclamo 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.

- 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



## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: PO-SI-00

Versión: 000

Fecha: de inicio: 01 de Octubre de 2020

Página 12 de 13

(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.

### 15.4 Quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio

El titular, causahabiente o apoderado deberá agotar en primer lugar el trámite de consulta o reclamo, antes de dirigirse a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

## 16. VIGENCIA Y MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La presente versión de la Política de Tratamiento de Datos Personales se publicó el día 01 del mes de octubre del año 2020 en la página web: ([www.cnc.com.co](http://www.cnc.com.co)) .

ASISTA S A S–Centro Nacional de conciliación difundió la presente política sus funcionarios, asesores, colaboradores, proveedores y demás personas que tienen alguna responsabilidad en el tratamiento de datos personales.

ASISTA S A S–Centro Nacional de conciliación reserva el derecho de modificar esta Política de Tratamiento de Datos Personales en cualquier momento. Cualquier cambio será informado y publicado oportunamente en la página ([www.cnc.com.co](http://www.cnc.com.co))

ASISTA S A S–Centro Nacional de conciliación está comprometida con la realización oportuna de campañas de difusión y capacitación para el debido entendimiento y aplicación de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, conforme a la Ley.

## 17. ACTUALIZACIONES DE LA POLÍTICA

ASISTA S A S–Centro Nacional de conciliación podrá modificar los términos y condiciones del presente documento de políticas y procedimientos como parte de nuestro esfuerzo conforme a lo contemplado en la Ley 1581 de 2012, los decretos reglamentarios y demás normas que complementen, modifiquen o deroguen lo contenido del presente documento. Lo anterior con el fin de visualizar cualquier cambio en nuestras operaciones o funciones. En los casos que esto ocurra se publicará el nuevo documento de políticas y procedimientos en la página web



## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

**Código:** PO-SI-00

**Versión:** 000

**Fecha: de inicio:** 01 de Octubre de 2020

**Página 13 de 13**

([www.cnc.com.co](http://www.cnc.com.co))

### 18. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Aviso de Privacidad (DA-SI-00)
- Consentimiento Web (DA-SI-01)