

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.

Capítulo I. ASPECTOS GENERALES.

- 1.1. DERECHO DE HABEAS DATA.
- 1.2. OBJETO.
- 1.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.
- 1.4. ALCANCE.
- 1.5. DEFINICIONES.

Capítulo II. PRINCIPIOS RECTORES.

- 2.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.
- 2.2. PRINCIPIO DE FINALIDAD.
- 2.3. PRINCIPIO DE LIBERTAD.
- 2.4. PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD.
- 2.5. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.
- 2.6. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACION RESTRINGIDA.
- 2.7. PRINCIPIO DE SEGURIDAD.
- 2.8. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD.
- 2.9. PRINCIPIO DE NECESIDAD Y PROPORCIONALIDAD.
- 2.10. PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD O CADUCIDAD.
- 2.11. INTERPRETACIÓN INTEGRAL DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES.

Capítulo III. DERECHOS DE LOS TITULARES E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS.

- 3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES.
- 3.2. AUTORIZACIÓN.
- 3.3. IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS.
- 3.4. FINALIDAD.
- 3.5. VIGENCIA.
- 3.6. CANALES DE COMUNICACIÓN.

Capítulo IV. OBLIGACIONES.

- 4.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE.
- 4.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO.
- 4.3. NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO.
- 4.4. PREVISIONES CONTRACTUALES.

Capítulo V. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.

- 5.1. CONSULTAS.
- 5.2. RECLAMOS.
- 5.3. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.
- 5.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.
- 5.5. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE.
- 5.6. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.

INTRODUCCIÓN.

El **GRUPO ALCOMEX** es un grupo empresarial que en desarrollo de su objeto social recolecta y administra información personal de clientes, proveedores y colaboradores. Así como también conoce o puede llegar a conocer información personal de contacto de personas que no son sus clientes ni usuarios, pero que podrían llegar a serlo.

Cuando en desarrollo de su objeto social, el **GRUPO ALCOMEX** busque acercarse a personas que no sean sus clientes, pero que podrían llegar a serlo, y para ello utilice sus datos de contacto, estará actuando bajo el escenario general de protección de datos personales en Colombia, regido por la Ley 1581 de 2012 “Ley General de Protección de Datos Personales”.

Igualmente, cuando solicite, obtenga o administre información personal de titulares con quienes tuvo en el pasado una relación comercial, pero ésta ya expiró, estará bajo el marco de dicha ley; así como cuando recopile, administre y circule información sobre sus proveedores, contratistas y colaboradores.

El **GRUPO ALCOMEX** es respetuoso de las personas y por ende de sus datos personales, por ello buscará informar de manera suficiente a las mismas sobre los derechos que tienen en su calidad de titulares y pondrá a su disposición los canales y medios necesarios para que puedan ejercer sus derechos.

CAPÍTULO 1 ASPECTOS GENERALES

1.1. DERECHO DE HABEAS DATA.

El Art.15 de la C.P. establece el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos tanto de entidades públicas como privadas. Así mismo, y de acuerdo con la Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional, este derecho comprende otras facultades como las de autorizar el tratamiento, incluir nuevos datos, excluirlos o suprimirlos de una base de datos o archivo.

El 17 de octubre del año 2012 se expidió la ley 1581 “General de Protección de Datos Personales”, que desarrolla el derecho de Hábeas Data desde una perspectiva más amplia que la financiera y crediticia mencionada anteriormente. De tal manera, que cualquier titular de datos personales tiene la facultad de controlar la información que de sí mismo ha sido recolectada en cualquier base de datos o archivo, administrado por entidades privadas o públicas. Bajo esta ley General es titular la persona natural.

Solamente, en situaciones especiales previstas por la Corte Constitucional en la Sentencia C-748 de 2011, podría llegar a serlo la persona jurídica.

1.2. OBJETO.

La política y los procedimientos previstos en este documento buscan desarrollar de manera suficiente el derecho constitucional al Hábeas Data que tienen todas las personas respecto de las cuales se recoja, administre o conserve información de carácter personal.

Para estos efectos, se dejará claramente establecido que los derechos de los titulares de la información que tengan el carácter de clientes o usuarios del **GRUPO ALCOMEX**, en desarrollo de una relación legal, comercial o laboral, se rigen por las disposiciones establecidas en la ley General “1581 de 2012.” Igualmente, los datos de clientes o usuarios y colaboradores cuando vayan a ser utilizados para fines de mercadeo o publicitarios, serán tratados siguiendo las previsiones de la mencionada ley.

1.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La política será aplicable a las bases de datos que se encuentran bajo la administración del **GRUPO ALCOMEX**, o sean susceptibles de ser conocidas por ésta en virtud de las relaciones comerciales desarrolladas con las demás entidades que hacen parte del grupo empresarial, de alianzas comerciales, de convenios o eventos publicitarios. En el primer caso el **GRUPO ALCOMEX** actuará como responsable, en los demás casos podría tener la calidad de encargado o de responsable, dependiendo de si los recibe de un tercero o ella misma los recaba.

Así mismo, será aplicable cuando el tratamiento de los datos se efectúe en territorio colombiano y cuando el responsable o el encargado del tratamiento no resida en Colombia, pero en virtud de normas internacionales o tratados le sea aplicable la legislación colombiana.

1.4. ALCANCE.

Todos los funcionarios del **GRUPO ALCOMEX** quedan cubiertos bajo esta política. La organización adelantará las campañas pedagógicas y de capacitación requeridas, para que las áreas que tienen un mayor nivel de interacción con la administración de datos personales, conozcan la ley y las disposiciones adoptadas por la organización para asegurar su cumplimiento.

Así mismo, a los aliados comerciales, proveedores y contratistas del **GRUPO ALCOMEX** que tengan acceso a los datos personales de titulares que los hayan suministrado al **GRUPO ALCOMEX** se les exigirá el cumplimiento de la Ley y de esta política.

1.5. DEFINICIONES.

Con el fin de que los destinatarios de esta política tengan claridad sobre los términos utilizados a lo largo de la misma, a continuación, se incluyen las definiciones que trae la ley general, así como las referidas a la clasificación de los datos de acuerdo con la ley especial.

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, tanto por entidades públicas como privadas. Incluye aquellos depósitos de datos que constan en documentos y que tienen la calidad de archivos.

Clasificación de los datos bajo la ley general: públicos, semiprivados, privados y sensibles.

El dato privado es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

El dato semiprivado es aquel 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, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere la ley general.

Los datos sensibles son aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

El dato público es aquel que no es semiprivado, privado o sensible.

Por su parte, la ley general en su decreto reglamentario, adicionó a los ejemplos ya mencionados por la Ley Especial, los referidos a la profesión u oficio, a la calidad de comerciante o de servidor público, y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Así mismo, señaló que estos datos por su naturaleza pueden estar contenidos en registros públicos, gacetas y boletines oficiales, entre otros.

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 la recolección, almacenamiento, uso o circulación.

CAPITULO 2

PRINCIPIOS RECTORES

Es un compromiso del **GRUPO ALCOMEX** entender y desarrollar de manera armónica los principios establecidos en la ley general de Hábeas Data.

A continuación, se relacionan los principios contenidos en la ley general y en el decreto reglamentario:

2.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS

El tratamiento a que se refiere la presente ley, es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

2.2. PRINCIPIO DE FINALIDAD

El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al titular;

2.3. PRINCIPIO DE LIBERTAD

El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

2.4. PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD

La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

2.5. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

2.6. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA

El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular o por las personas previstas en la presente ley.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley.

2.7. PRINCIPIO DE SEGURIDAD

La información sujeta a tratamiento por el responsable o encargado a que se refiere la presente ley, se debe manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

2.8. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD

Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

2.9. PRINCIPIO DE NECESIDAD Y PROPORCIONALIDAD

Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, informadas al titular. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados.

2.10. PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD O CADUCIDAD

El período de conservación de los datos personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.

2.11. INTERPRETACIÓN INTEGRAL DE DERECHOS CONSTITUCIONALES

La ley 1581 de 2012 se interpretará en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el Hábeas Data, el derecho al buen nombre, a la honra, a la intimidad y a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables.

EL **GRUPO ALCOMEX** en desarrollo del principio de legalidad velará porque los datos sean adquiridos, tratados y manejados de manera lícita. Así mismo, cuando actúe como responsable del tratamiento, le informará al titular de manera clara, suficiente y previa acerca de la o las finalidades de la información suministrada. En el evento en que la finalidad cambie o se modifique de tal manera

que el titular de manera razonable no lo espere, se le informará previamente, con el fin de obtener de nuevo su consentimiento.

Recaudará los datos que sean estrictamente necesarios para llevar a cabo las finalidades perseguidas y los conservará para alcanzar la necesidad con que se han registrado.

Respetará la libertad que tiene el titular para autorizar o no el uso de sus datos personales, y en consecuencia, los mecanismos que utilice para obtener el consentimiento le permitirán al titular manifestar de manera inequívoca que otorga tal autorización.

CAPÍTULO 3

DERECHOS DE LOS TITULARES E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES.

- Dirigirse al GRUPO ALCOMEX, a través de los canales establecidos, los cuales se indican en el Aviso de Privacidad de Datos, con el fin de conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al **GRUPO ALCOMEX** salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera.
- Ser informado por el **GRUPO ALCOMEX**, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por el mismo, respecto del uso dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la ley general y sus decretos reglamentarios.
- Revocar la autorización o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por el **GRUPO ALCOMEX**, a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

El **GRUPO ALCOMEX**, a través de su Aviso de Privacidad de Datos informará acerca de los canales y procedimientos previstos para que el titular pueda ejercer sus derechos de manera efectiva.

3.2. AUTORIZACION.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

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

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

- Datos relacionados con el registro civil de las personas.

Cuando la organización se encuentre frente a alguna de estas situaciones lo dejará claramente revelado y en todo caso cumplirá con las demás disposiciones contenidas en la ley. Los textos de las autorizaciones a ser puestas a disposición de los titulares de los datos, serán claras, e indicarán los requisitos establecidos por la ley.

En el aparte de la autorización correspondiente a la inclusión de los aspectos señalados por la ley general se indicará la finalidad perseguida con el tratamiento, el tipo de tratamiento, la identificación, dirección física o electrónica a la que podrá dirigirse el titular de los datos, y se señalarán los derechos que le asisten al titular, en particular el de revocar el consentimiento.

De tal manera que, tratándose del uso de datos personales que no correspondan específicamente al desarrollo de la relación legal o contractual establecida entre el **GRUPO ALCOMEX** y el titular, sino que estén referidos al envío de información comercial o de carácter publicitario, existirán los mecanismos que permitan al titular de los datos, de manera sencilla y expedita, manifestar su voluntad de no ser contactado para dichos fines.

3.3. IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS.

El **GRUPO ALCOMEX** ha identificado las siguientes bases de datos:

- Clientes.
- Colaboradores (actuales y retirados).
- Proveedores operativos.
- Proveedores administrativos.

3.4. FINALIDAD.

Las bases de datos de clientes tienen como finalidad utilizar los datos para la debida prestación del servicio o del producto adquirido por el titular con el **GRUPO ALCOMEX**. En desarrollo de ésta relación comercial, la organización busca informar al titular acerca de las innovaciones efectuadas en sus productos y servicios, con el fin de profundizar o ampliar su portafolio con la compañía; de las mejoras o cambios en sus canales de atención, así como de servicios o productos complementarios ofrecidos por el grupo empresarial.

Así mismo, busca enviarle información acerca de las ofertas que ha desarrollado con aliados comerciales que pueden resultar de su interés.

La base de datos de proveedores busca contar con información actualizada, sólida y suficiente acerca de las personas que tienen la calidad de proveedores o quisieran tenerla.

La base de datos de colaboradores, pretende mantener actualizada la información de los funcionarios con el fin de que la relación laboral se desarrolle de manera adecuada. Igualmente, sus datos de contacto pueden ser compartidos con las empresas del grupo con el fin de que los colaboradores puedan tener acceso a los beneficios que se reportan al adquirir productos o servicios provenientes de empresas del grupo. La base de datos de colaboradores retirados, busca tener a disposición de las autoridades o del mismo titular, su información durante el término establecido en la ley laboral.

3.5. VIGENCIA.

Los datos de clientes y proveedores se conservan de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad; los de colaboradores actuales y retirados, de acuerdo con los términos de ley.

3.6. CANALES DE COMUNICACIÓN

Si usted desea ejercer sus derechos como titular de datos personales, puede hacer uso de los canales de comunicación establecidos a continuación:

PBX. (57 1) 5961666 ext. 2104

Tenga en cuenta que cuenta canales de comunicación adicionales, de acuerdo con su relación con el **GRUPO ALCOMEX**:

- **Clientes:**

- Correo electrónico de su contacto comercial.
- Buzón de sugerencias (ubicado en la sede principal de la organización).
- Sondeos de opinión.
- Encuestas de satisfacción.
- Visitas comerciales.
- Correo electrónico: servicioalcliente@grupoalcomex.com

- **Proveedores:**

- Correo electrónico de su contacto directo en la organización.
- Buzón de sugerencias (ubicado en la sede principal de la organización).

- **Colaboradores:**

- Comunicación directa con el área de Recurso Humano.
- Herramienta de quejas cliente interno (disponible en la intranet).

CAPÍTULO 4

DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de las situaciones en las que el **GRUPO ALCOMEX** actúa como RESPONSABLE, a continuación, se define este término:

RESPONSABLE:

La ley general lo define como la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos o el tratamiento de los datos.

4.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

Ahora bien, de conformidad con la Sentencia C-748 de 2011, es “el que define los fines y medios esenciales para el tratamiento del dato, incluidos quienes fungen como fuente y usuario”. Pudiendo poner los datos en circulación o utilizarlos de cierta manera.

- Garantizar a través de los canales de atención establecidos, en el Num.3.6 de este documento, para los Titulares de datos, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data.
- Conservar las autorizaciones otorgadas por los titulares cuando éstas consten por escrito.
- Informar acerca de la finalidad de la recolección de los datos, tanto en el texto que se utilice para obtener la autorización, como en el Aviso de Privacidad de Datos; el titular siempre conocerá el tipo de tratamiento que se le dará a sus datos, si éstos van a circular o van a ser compartidos con las entidades vinculadas, o con aliados comerciales, con qué finalidad y la manera de manifestar su voluntad en relación con el alcance del tratamiento.

- Informar que el uso que hace de los datos es el correspondiente al desarrollo de las relaciones comerciales establecidas con los clientes y usuarios e indicar que podrá utilizar los datos personales suministrados para el desarrollo de herramientas estadísticas y de prevención de fraude. Igualmente, señalar que solicita el consentimiento del cliente para hacerle envío de información comercial referida a los productos y servicios ofrecidos por la compañía, así como para que las compañías vinculadas, puedan enviar publicidad sobre sus productos y servicios, los cuales complementarían el portafolio de servicios que ha desarrollado el Grupo.
- En el evento en que se utilice información de aliados comerciales, se solicitará certificación al aliado de que la información cuenta con las autorizaciones correspondientes y en el evento de permitir que aliados comerciales conozcan datos personales de contacto para realizar ofertas, se verificará que los titulares hayan dado su consentimiento para tales fines. En estos casos siempre existirá la opción clara y disponible de revocar el consentimiento, y los datos serán señalizados con el fin de evitar que se vuelvan a utilizar para realizar ese tipo de ofertas.
- Para cumplir con el deber de garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible, se han establecido controles que permiten determinar la última fecha de actualización de la información, la consolidación de todos los datos existentes correspondientes a un titular, y el deber de verificar por parte del área que establece los términos de entrega de la información que la misma cumpla con tales características.
- Así mismo, los contratos que se celebren con los encargados del tratamiento establecerán mecanismos sencillos pero eficientes de validación de datos, con el fin de procurar en todo momento el uso actualizado y adecuado de la información.
- Es importante anotar en este punto que la colaboración efectiva de los titulares respecto de la actualización de su información, en los datos que sean conocidos en primera instancia por ellos, será fundamental para el cumplimiento óptimo de este deber de informar al encargado acerca de todas las novedades respecto de los datos que le hayan sido suministrados.
- Los incidentes de seguridad que puedan poner en peligro la administración de la información de los Titulares será informada a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de en qué situaciones actúa el **GRUPO ALCOMEX** como ENCARGADO, a continuación, se define este término:

ENCARGADO:

La ley señala que es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de los datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

En atención a que la mayoría de las obligaciones establecidas en la calidad de encargado coinciden con las señaladas en la calidad de responsable, solamente se hará referencia expresa en este numeral a las que no quedaron listadas en el Numeral 4.1. de este Instructivo.

4.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

- Existirán canales eficientes que permitan que las actualizaciones de la información realizadas por el responsable se reciban y tramiten en el término de cinco (5) días hábiles previsto en la Ley.
- Cuando exista información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio, se impartirán las instrucciones correspondientes con el fin de que ésta no sea circulada.

- Se permitirá el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por la ley para ello. Para estos efectos se atenderán los requisitos que deben cumplir las autoridades judiciales y administrativas que soliciten este tipo de información, los cuales estarán referidos a la identificación clara de las funciones en virtud de las cuales se efectúa el requerimiento y el número asignado a la investigación que se adelanta; igualmente, se establecerán de manera clara los requisitos que deben cumplir los titulares, apoderados o causahabientes, en particular, la manera de acreditar su calidad y los soportes que se requieran.

4.3. NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO.

Se ha establecido que en los contratos celebrados con los encargados se incluyan cláusulas que establezcan de manera clara el deber de éstos de garantizar la seguridad y privacidad de la información del titular.

CAPÍTULO 5 PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.

5.1. CONSULTAS.

En desarrollo del artículo 14 de la Ley denominado “consultas” los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información que de éste repose en las bases de datos administradas por el **GRUPO ALCOMEX**.

5.1.2. Los titulares deberán acreditar su identidad de la siguiente manera:

- a. Solicitudes presentadas a través de documento escrito: adjuntar copia de la cédula.
- b. Solicitudes presentadas vía telefónica: deberá contestar un cuestionario de validación de identidad.

Los causahabientes deberán acreditar el parentesco adjuntando copia de la escritura donde se de apertura a la sucesión y copia de su documento de identidad.

Los apoderados, deberán presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad.

Una vez el **GRUPO ALCOMEX** reciba la solicitud de información por cualquiera de los canales antes señalados, procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del Titular y al número de documento de identidad aportado, si encontrare alguna diferencia entre estos dos datos lo informará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, con el fin de que el solicitante la aclare. Si revisado el documento aportado y el nombre del titular encuentra que hay conformidad en los mismos procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles.

En el evento en que el **GRUPO ALCOMEX** considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al titular de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término.

5.2. RECLAMOS.

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por el **GRUPO ALCOMEX** debe ser sujeta de corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento de la organización o de alguno de sus encargados, podrán presentar un reclamo ante el **GRUPO ALCOMEX** o el encargado, en los siguientes términos:

- El reclamo se formulará ante el **GRUPO ALCOMEX** o el encargado del tratamiento, acompañado del documento que identifique al titular, la descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección donde desea recibir notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica y adjuntando los documentos que pretenda 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 el **GRUPO ALCOMEX** o el encargado a quien se dirija 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, en caso de no conocer a la persona a quien deba trasladarlo, informará de inmediato al titular con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Una vez recibido el reclamo completo, se debe incluir en la base de datos correspondiente la leyenda “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, esto debe ocurrir en un término máximo de dos (2) días hábiles.
- 5.2.6. El término máximo para responder el reclamo es de 15 días hábiles, si no es posible hacerlo en este término se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que éste se atenderá, la cual no podrá exceder de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

5.3. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

El titular, causahabiente o apoderado deberá agotar en primer lugar este trámite de consulta o reclamo ante la organización, antes de dirigirse a la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC a formular una queja.

5.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS.

- El responsable de la base de datos correspondiente, es a su vez responsable de atender las consultas del titular.
- Para el caso de reclamos, serán el área jurídica y de control y auditoría las responsables de la atención.

5.5. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE.

Ley 1266 de 2008 y sus decretos reglamentarios, y la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

5.6. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.

Esta política de tratamiento de la información empezó a ser desarrollada en el mes de julio de 2013 y fue publicada el 12 de septiembre de 2013. Las áreas del **GRUPO ALCOMEX** especialmente impactadas fueron informadas de estas disposiciones de manera previa a su publicación, y la organización realizó un trabajo colectivo orientado a difundir los aspectos relevantes de esta nueva normativa. Este trabajo de cultura, educación e información se seguirá adelantando a lo largo de la vigencia de la nueva ley.