

	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y FINANCIERA	CÓDIGO: PEF-PLT-375
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 2
		FECHA: 2019-09-23
		PÁGINAS: 1 de 12

En vista de que la información es el activo más preciado de las empresas y entidades en general, y conforme a la Ley 1581 de 2012, “por medio de la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales en Colombia”, el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia que “consagra el derecho de cualquier persona de conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ella en banco de datos o archivos de entidades públicas o privadas”. Igualmente, ordena a quienes tienen datos personales de terceros respetar los derechos y garantías previstos en la Constitución Política cuando se recolecta, trata y circula esa clase de información tiene aplicación a los datos personales que se encuentren registrados o depositados en cualquier base de datos que los haga susceptible de tratamiento, de la recepción, manejo, uso, almacenamiento e intercambio de la información.

IMPEGNO una marca Microlab Laboratorios y Asesorías S.A.S (*La Compañía*) tendrá la potestad de modificar la Política de Tratamiento de la Información de acuerdo con las necesidades de revisión establecidas periódicamente o a la aplicabilidad de las mismas.

### INFORMACIÓN BÁSICA DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

RAZÓN SOCIAL:	MICROLAB LABORATORIOS Y ASESORÍAS S.A.S.
MARCA:	IMPEGNO
NIT:	900373939
DIRECCIÓN:	AVENIDA BOYACÁ N° 49A-21
TELÉFONO:	(1) 4103190
CORREO ELECTRÓNICO:	<a href="mailto:a.merchan@impegno.co">a.merchan@impegno.co</a>

### ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para todas las actuaciones, que a través de sus unidades de negocio y por todos los medios en los cuales *La Compañía* solicita o intercambia información en sus diferentes medios, físico, electrónico, virtual, acceso telefónico, vía web, etc., y en la que está comprometida con el respeto de los derechos de sus clientes, empleados y terceros en general.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Camilo Martín Asistente SG-SST	Jeny Carolina Mora Acero Coordinadora de calidad	Adriana Merchán Gerente
Fecha: 2017-04-25	Fecha: 2019-09-16	Fecha: 2019-09-23
<i>Este documento una vez impreso se considera copia no controlada y es responsabilidad de cada usuario emplearlo apropiadamente asegurando el uso de la versión vigente.</i>		

	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y FINANCIERA	CÓDIGO: PEF-PLT-375
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 2 FECHA: 2019-09-23 PÁGINAS: 2 de 12

Estos lineamientos son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los trabajadores de *La Compañía* en el desarrollo de sus funciones, y de todos los contratistas y terceros que obran en nombre de misma.

## RESPONSABLES

*La Compañía* de acuerdo a las disposiciones legales y aplicables vigentes, actuará como responsable y encargado del tratamiento de datos personales de sus colaboradores, clientes y proveedores, para lo que se dispone de una persona encargada de recibir, procesar y cumplir con la función de protección de datos personales, procedimiento que deberá ser realizado en los términos, plazos y condiciones establecidos por esta política, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, queja, reclamación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la normatividad vigente sobre protección de datos personales. De igual manera todo aquel personal que intervenga de manera directa o indirecta en el acceso, manejo, disposición y tratamiento de información que relacionen a *La Compañía* y a entidades o personas con algún grado de vinculación con la misma.

## DEFINICIONES

Para el tratamiento de datos personales, *La Compañía* tendrá en cuenta las siguientes definiciones:

**Autorización:** consentimiento previo (o concurrente) expreso e informado del Titular para autorizar y permitir el Tratamiento de sus datos personales.

**Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

**Aviso de privacidad:** comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

**Base de datos:** conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Camilo Martín Asistente SG-SST	Jeny Carolina Mora Acero Coordinadora de calidad	Adriana Merchán Gerente
Fecha: 2017-04-25	Fecha: 2019-09-16	Fecha: 2019-09-23
<i>Este documento una vez impreso se considera copia no controlada y es responsabilidad de cada usuario emplearlo apropiadamente asegurando el uso de la versión vigente.</i>		

	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y FINANCIERA	CÓDIGO: PEF-PLT-375
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 2 FECHA: 2019-09-23 PÁGINAS: 3 de 12

**Causahabiente:** persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero).

**Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**Dato público:** dato calificado como tal según los mandatos de la ley o la Constitución. Entre otros, son los datos relativos al estado civil de las personas, su oficio o profesión, su calidad de comerciante o servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos son aquellos que están contenidos en registros públicos, gacetas, boletines y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas no sometidas a reserva.

**Datos Sensibles:** se entiende por datos sensibles 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.

**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.

**Habeas Data:** derecho de cualquier persona a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en el banco de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

Para el desarrollo y aplicación del Tratamiento de datos personales, *La compañía*, seguirá los siguientes principios rectores:

- **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 ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la 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 ley.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Camilo Martín Asistente SG-SST	Jeny Carolina Mora Acero Coordinadora de calidad	Adriana Merchán Gerente
Fecha: 2017-04-25	Fecha: 2019-09-16	Fecha: 2019-09-23
<i>Este documento una vez impreso se considera copia no controlada y es responsabilidad de cada usuario emplearlo apropiadamente asegurando el uso de la versión vigente.</i>		

	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y FINANCIERA	CÓDIGO: PEF-PLT-375
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 2 FECHA: 2019-09-23 PÁGINAS: 4 de 12

- **Principio de finalidad:** el tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima y ésta siempre debe ser informada al titular.
- **Principio de libertad:** el tratamiento solo puede realizarse con el consentimiento previo (o concurrente) expreso e informado del titular. Se debe precisar que los datos personales no pueden ser obtenidos o divulgados sin autorización, salvo que la Ley o las autoridades así lo permitan u ordenen.
- **Principio de Transparencia:** en el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Principio de veracidad o calidad:** se debe procurar que la información objeto del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Los datos personales deben obedecer a situaciones reales, deben ser ciertos, de tal forma que se encuentra prohibida la administración de datos falsos o erróneos.

**Responsable del Tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre las bases de datos y/o el tratamiento.

**Titular:** persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

**Transferencia:** la transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

**Transmisión:** tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

**Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Camilo Martín Asistente SG-SST	Jeny Carolina Mora Acero Coordinadora de calidad	Adriana Merchán Gerente
Fecha: 2017-04-25	Fecha: 2019-09-16	Fecha: 2019-09-23
<i>Este documento una vez impreso se considera copia no controlada y es responsabilidad de cada usuario emplearlo apropiadamente asegurando el uso de la versión vigente.</i>		

	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y FINANCIERA	CÓDIGO: PEF-PLT-375
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 2
		FECHA: 2019-09-23
		PÁGINAS: 5 de 12

Se informa al Titular del dato, los derechos que las leyes sobre protección de datos personales le ofrecen, que a continuación se enlistan y que *La compañía* aplica:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Entidad.
- Ser informado por *La Compañía*, el responsable o el encargado del tratamiento, 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 Ley 1581 de 2012 y 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, en el tratamiento, la entidad ha incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución Política.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas establecidas en este Procedimiento que motiven nuevas consultas.

Los derechos de los Titulares, podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que disponga *La Compañía*
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por las Entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

## DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

*La Compañía* cumplirá los siguientes deberes en calidad de responsable del tratamiento de la información:

- 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.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Camilo Martín Asistente SG-SST	Jeny Carolina Mora Acero Coordinadora de calidad	Adriana Merchán Gerente
Fecha: 2017-04-25	Fecha: 2019-09-16	Fecha: 2019-09-23
<i>Este documento una vez impreso se considera copia no controlada y es responsabilidad de cada usuario emplearlo apropiadamente asegurando el uso de la versión vigente.</i>		

- 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 del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente se le hayan suministrado, y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del Tratamiento.
- Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
- Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Tramitar las consultas y quejas formuladas en los términos señalados en el presente procedimiento.
- 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.
- 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.

## DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El encargado del tratamiento de la información por parte de *La Compañía* deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Camilo Martín Asistente SG-SST	Jeny Carolina Mora Acero Coordinadora de calidad	Adriana Merchán Gerente
Fecha: 2017-04-25	Fecha: 2019-09-16	Fecha: 2019-09-23
<i>Este documento una vez impreso se considera copia no controlada y es responsabilidad de cada usuario emplearlo apropiadamente asegurando el uso de la versión vigente.</i>		

	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y FINANCIERA	CÓDIGO: PEF-PLT-375
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 2
		FECHA: 2019-09-23
		PÁGINAS: 7 de 12

- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley.
- Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y las quejas formuladas por los titulares en los términos señalados en 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 quejas por parte de los titulares.
- Registrar en la base de datos la leyenda "queja en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley.
- Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio 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.

## METODOLOGÍA PARA OBTENER LA AUTORIZACIÓN

Para efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley 1581 de 2012, *La compañía* dispone del formato de Autorización de Tratamiento de Datos Personales (THU-FOR-231) que está legitimado de conformidad con lo establecido en el artículo 20 de la Ley. Se entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste por escrito o de forma verbal por el titular de la información.

No será requerida autorización del titular 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.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Camilo Martín Asistente SG-SST	Jeny Carolina Mora Acero Coordinadora de calidad	Adriana Merchán Gerente
Fecha: 2017-04-25	Fecha: 2019-09-16	Fecha: 2019-09-23
<i>Este documento una vez impreso se considera copia no controlada y es responsabilidad de cada usuario emplearlo apropiadamente asegurando el uso de la versión vigente.</i>		

	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y FINANCIERA	CÓDIGO: PEF-PLT-375
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 2 FECHA: 2019-09-23 PÁGINAS: 8 de 12

- 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.

Para efectos del manejo de la información que sea recolectada en ejercicio del objeto social de esta Empresa, se requiere autorización expresa, informada e inequívoca de los titulares (clientes, prestadores de servicios, personas naturales y/o jurídicas y contratistas) para conservar y manejar toda su información suministrada.

## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

*La compañía* cuenta con las medidas de seguridad, que buscan proteger los datos de los titulares e impedir su adulteración, pérdida, usos y accesos no autorizados.

Se estableció una Normativa de Confidencialidad de la Información en el contrato de los colaboradores, dicho documento especifica el compromiso con el cumplimiento de los requisitos exigidos en materia de seguridad de la información.

De igual manera existe un Instructivo para la Protección de La Información (GCS-INS-010), en el que se busca asegurar el control adecuado de la información operativa y legal de *La Compañía*, almacenada en medios físicos y digitales del sistema de información.

## PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

El presente procedimiento está destinado a aplicarse al tratamiento de datos personales que no se encuentren excluidos de modo expreso por la Ley. Se excluyen de la aplicación de la Ley:

- Bases de datos mantenidas en ámbitos exclusivamente personales o domésticos (siempre que no vayan a ser suministradas a terceros, caso en el cual, se deberá informar y solicitar autorización del titular).
- Bases de datos y archivos relacionados con seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección y monitoreo de lavado de activos o actividades de financiación del terrorismo.
- Bases de datos que contengan información de inteligencia y contrainteligencia.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Camilo Martín Asistente SG-SST	Jeny Carolina Mora Acero Coordinadora de calidad	Adriana Merchán Gerente
Fecha: 2017-04-25	Fecha: 2019-09-16	Fecha: 2019-09-23
<i>Este documento una vez impreso se considera copia no controlada y es responsabilidad de cada usuario emplearlo apropiadamente asegurando el uso de la versión vigente.</i>		

	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y FINANCIERA	CÓDIGO: PEF-PLT-375
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 2 FECHA: 2019-09-23 PÁGINAS: 9 de 12

- Bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales.
- Bases de datos y archivos regulados por el régimen de hábeas data financiero y crediticio.
- Bases de datos relacionadas con censos de población y vivienda

## ACCESO

El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y consultar si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. Se garantiza al titular su derecho de acceso en tres vías:

- La primera implica que el titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.
- La segunda, que el titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.
- La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de *La Compañía*. de informar al Titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

## CONSULTAS

Los titulares o similares, podrán consultar su información personal que esté dispuesta en cualquier medio de almacenamiento de *La Compañía*. Estas solicitudes serán recibidas y atendidas por los medios de atención indicados en el ítem "Canales de atención para cualquiera de los anteriores requerimientos" del presente documento.

El encargado del tratamiento deberá suministrar la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular. Esta consulta será resuelta dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha recibida. De no ser posible será informada antes del vencimiento del plazo inicial y se atenderá dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Camilo Martín Asistente SG-SST	Jeny Carolina Mora Acero Coordinadora de calidad	Adriana Merchán Gerente
Fecha: 2017-04-25	Fecha: 2019-09-16	Fecha: 2019-09-23
<i>Este documento una vez impreso se considera copia no controlada y es responsabilidad de cada usuario emplearlo apropiadamente asegurando el uso de la versión vigente.</i>		

	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y FINANCIERA	CÓDIGO: PEF-PLT-375
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 2 FECHA: 2019-09-23 PÁGINAS: 10 de 12

## QUEJAS

El titular o similar que considere que algún dato o información contenida en alguna base de datos de *La Compañía* y que deber ser corregida, eliminada o actualizada, o que advierta un posible incumplimiento de cualquiera de los compromisos legales y contractuales, podrán presentar la queja ante el responsable del tratamiento o a encargado del mismo.

Para emitir las quejas, se necesita la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar a la misma, la dirección, teléfono y lugar de contacto y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si la queja resulta incompleta, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la queja 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 de la queja.

En caso de que quien reciba la queja no sea competente para resolverlo, dará traslado al responsable del tratamiento en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibida la queja completa, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "queja en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la queja sea respondida.

El término máximo para atender la queja será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la queja dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su queja, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## QUEJA A LA SIC

El titular, causahabiente o apoderado deberá agotar en primer lugar el trámite de consulta o queja, antes de dirigirse a la SIC a formular una queja.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Camilo Martín Asistente SG-SST	Jeny Carolina Mora Acero Coordinadora de calidad	Adriana Merchán Gerente
Fecha: 2017-04-25	Fecha: 2019-09-16	Fecha: 2019-09-23
<i>Este documento una vez impreso se considera copia no controlada y es responsabilidad de cada usuario emplearlo apropiadamente asegurando el uso de la versión vigente.</i>		

	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y FINANCIERA	CÓDIGO: PEF-PLT-375
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 2 FECHA: 2019-09-23 PÁGINAS: 11 de 12

## REVOCATORIA AUTORIZACIÓN

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

Cuando se solicite la revocatoria de la autorización, es preciso que el interesado informe con precisión si la revocatoria es total o parcial. La revocatoria de la autorización es parcial cuando el interesado manifiesta que desea revocar el tratamiento de datos personales para ciertas finalidades específicas como aquellas publicitarias, de concursos, de estudios de mercado, etc. La revocatoria de la autorización es total cuando se solicita que se detenga el tratamiento de datos personales para todas las finalidades autorizadas.

## SUPRESIÓN DE DATOS

Cuando se solicite la supresión de datos, la misma no podrá realizarse cuando:

- Sea una obligación legal o contractual conservar dichos datos.
- Conservar los datos sea imprescindible para salvaguardar los intereses del Titular o el interés público.
- La supresión dificulte o entorpezca el ejercicio de las funciones de las autoridades administrativas o judiciales.

## CANALES DE ATENCIÓN PARA CUALQUIERA DE LOS ANTERIORES REQUERIMIENTOS

- Teléfonos Fijos: (1) 4103190
- Teléfono móvil: 3176463916
- Correo Electrónico: [a.merchan@impegno.co](mailto:a.merchan@impegno.co) – [calidad@impegno.co](mailto:calidad@impegno.co)
- Página web: <http://www.impegno.co/> en la sección de “contáctenos”
- Instalaciones IMPEGNO: en el formato Notificación de Felicitaciones, Quejas o Sugerencias GCO-FOR-014.

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

El presente documento se elaboró teniendo en cuenta:

- Artículo 15 de la Constitución Política, las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política,

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Camilo Martín Asistente SG-SST	Jeny Carolina Mora Acero Coordinadora de calidad	Adriana Merchán Gerente
Fecha: 2017-04-25	Fecha: 2019-09-16	Fecha: 2019-09-23
<i>Este documento una vez impreso se considera copia no controlada y es responsabilidad de cada usuario emplearlo apropiadamente asegurando el uso de la versión vigente.</i>		

	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y FINANCIERA	CÓDIGO: PEF-PLT-375
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN: 2
		FECHA: 2019-09-23
		PÁGINAS: 12 de 12

- La Ley 1266 de 2008
- La Ley 1581 de 2012
- El Decreto Reglamentario parcial No 1377 de 2013

## VIGENCIA DE LA POLÍTICA

La presente política entra en rigor el día 13 de junio de 2017 y las bases de datos se mantendrán vigentes durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Cualquier cambio será informado y publicado oportunamente en la página web <http://www.impegno.co/>.

## CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS REALIZADOS	RESPONSABLE
2019-09-24	1	Se actualiza logo y nombre de IMPEGNO, se ajusta redacción.	Jeny Carolina Mora Acero

FIN DEL DOCUMENTO

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Camilo Martín Asistente SG-SST	Jeny Carolina Mora Acero Coordinadora de calidad	Adriana Merchán Gerente
Fecha: 2017-04-25	Fecha: 2019-09-16	Fecha: 2019-09-23
<i>Este documento una vez impreso se considera copia no controlada y es responsabilidad de cada usuario emplearlo apropiadamente asegurando el uso de la versión vigente.</i>		