POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES

El presente documento establece las Políticas de Tratamiento de Datos Personales de la empresa **MASCOFAM**, en cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, y en él se describen los mecanismos por medio de los cuales se garantiza un manejo adecuado de los datos personales recolectados en sus bases de datos.

RESPONSABLE

NOMBRE DE LA EMPRESA: **MASCOFAM**, identificada con NIT. 1.077.858.752-4, con objeto social de pompas fúnebres y actividades relacionadas.

DIRECCIÓN: Carrera 18ª 50ª – 29 Piso 2. Barrio Álamos Norte de la ciudad de Neiva

WEB: www.mascofam.com.co

CELULAR: 321 877 1619

Documento original firmado

ALCANCE

Esta política es aplicable a toda información determinada como dato personal que estén bajo la responsabilidad de tratamiento de la empresa **MASCOFAM**. Todos los funcionarios, contratistas, proveedores de servicios o personal externo, que por su labor recolectan, almacenan, usan, circulan o supriman datos e información de la empresa **MASCOFAM**, deberán conocer y dar cumplimiento a la presente política.

GLOSARIO

Para facilitar una mejor comprensión de la presente política de Tratamiento de Datos Personales, las expresiones utilizadas en el presente documento tendrán el significado que aquí se les otorga, o el significado que la ley o la jurisprudencia aplicable les den, según dicha ley o jurisprudencia sea modificada de tiempo en tiempo.

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.

Autorización: es el consentimiento previo, expreso, informado y facultativo del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales.

Autorizado: La empresa **MASCOFAM**, que por virtud de la Autorización y de esta política tienen legitimidad para tratar los Datos Personales del Titular.

Documento original firmado

Base de Datos: es el conjunto organizado de datos personales que sean objeto de tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.

Dato Personal: es cualquier información de cualquier tipo, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas determinadas o determinables. Debe entonces entenderse el dato personal como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).

Dato Privado: es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.

Dato Público: es el Dato Personal calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los Datos Públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

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, como el Dato Financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.

Dato Sensible: es el Dato Personal que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen afiliaciones sindicales, el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas, morales o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que

Documento original firmado

garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, los datos biométricos y datos de menores de edad.

Empleado: persona natural que presta servicios personales a **MASCOFAM** en virtud de una relación laboral preexistente.

Encargado del Tratamiento: es la 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

Responsable del Tratamiento: es la 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 Datos Personales.

Titular: es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en una Base de Datos, y quien es el sujeto del derecho de hábeas data.

Transferencia: es el 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.

Transmisión: es la actividad de Tratamiento de Datos Personales mediante la cual se comunican los mismos, internamente o con terceras personas, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando dicha comunicación tenga por objeto la realización de cualquier actividad de Tratamiento por el Encargado del Dato Personal.

Tratamiento: es toda operación y procedimiento sistemático, electrónico o no, que permita la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relacionamiento, uso,

Documento original firmado

circulación, evaluación, bloqueo, destrucción y en general, el procesamiento de Datos Personales, así como también su Transferencia a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos.

PRINCIPIOS

Para lograr los objetivos de la presente política se deben tener en cuenta los siguientes principios rectores consagrados en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012:

Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos: El tratamiento a que se refiere la Ley N° 1582 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

Principio de finalidad: El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la constitución y la ley, lo cual debe ser informada al titular.

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.

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.

Documento original firmado

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 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 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.

Principio de seguridad: La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento a que se refiere la Ley, se deberá manejar con 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.

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 Ley.

Documento original firmado

DERECHOS DE LOS TITULARES.

El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. 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 Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en la ley.

Ser informado por el Responsable del Tratamiento 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 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 en el Tratamiento el Responsable o Encargado han 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.

Documento original firmado

DEBERES DE MASCOFAM COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS.

Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

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 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 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 le haya 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.

Documento original firmado

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 reclamos formulados en los términos señalados en la ley.

Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

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 solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.

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 MASCOFAM COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO*.*

Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

Documento original firmado

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.

Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la 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 los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley.

Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.

Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la 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.

Documento original firmado

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.

AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley 1581 de 2012, por regla general en el Tratamiento de datos personales **MASCOFAM** recopilará la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN.

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.

Documento original firmado

POLITICAS ESPECIFICAS PARA EL TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES

EMPLEADOS Y CONTRATISTAS

Los datos personales de los empleados y contratistas son considerados como de reserva y sólo serán revelados por **MASCOFAM** con la expresa autorización del titular o cuando la Autoridad competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales serán utilizados los datos personales de los empleados y contratistas de **MASCOFAM** son:

Dar cumplimiento a las obligaciones que impone la ley laboral colombiana a los empleadores, o bien las órdenes que impartan las autoridades colombianas competentes.
Realizar las actividades inherentes al proceso de vinculación, pago de nómina, pagos de seguridad social y pago de parafiscales.
Fines estadísticos.

Actividades culturales, recreativas y sociales.

Emitir certificaciones relativas a la relación del titular del dato con la empresa.
Cumplir con las obligaciones impuestas a la empresa como empleador, en relación con las normas de Seguridad y Salud Ocupacional, y el denominado Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

Gestionar las funciones desarrolladas por los trabajadores.

Consultar memorandos o llamados de atención.

Desarrollar y aplicar el proceso disciplinario.

Contactar a familiares en casos de emergencia.

Documento original firmado

Los datos personales de los empleados o contratista de **MASCOFAM** se conservan en carpetas identificadas con el nombre de cada uno de ellos. Ha dicha información sólo tiene acceso el departamento de Recursos Humanos con el objeto de administrar la relación contractual entre **MASCOFAM** y sus empleados.

El tratamiento de datos sensibles de los empleados y contratistas se realiza con la única finalidad de controlar sus horarios de ingresos, brindar ambientes agradables y seguros de trabajo, para los efectos de este tratamiento se recolecta la autorización que en todo caso será expresa y facultativa, indicando claramente los datos sensibles objeto de tratamiento y la finalidad del mismo. De igual manera se contará con sistemas de seguridad para el manejo de los datos sensibles y su reserva, en el entendido que tales datos sensibles solo serán usados por la empresa, para los fines anteriormente mencionados.

Terminada la relación laboral **MASCOFAM,** procederá a almacenar todos los datos personales que haya obtenido del proceso de selección y la documentación generada en desarrollo de la relación laboral, en un archivo central con acceso restringido, sometiendo en todo momento la información a medidas y niveles de seguridad adecuados, dado que la información laboral pueda contener datos de carácter sensible.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hacen necesario el manejo de la información.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a veinte (20) años contados a partir de la terminación de la relación laboral, o de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información

Documento original firmado

CLIENTES

Los datos personales de los clientes son considerados como de reserva y sólo serán revelados por **MASCOFAM** con la expresa autorización del titular o cuando la Autoridad competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales serán utilizados los datos personales de los clientes de **MASCOFAM** son:

Realización de gestiones para las etapas precontractual, contractual y pos contractual.

Envío de invitaciones a eventos programados por la empresa.

Corroborar cualquier requerimiento que se ocasione en desarrollo del contrato celebrado.

Cumplir con el objeto del contrato celebrado, incluyendo actividades de envío de mercancía, cumplimiento y trámite de garantías, entre otros.

Verificar casos en que se de incumplimiento de alguna de las partes.

Vinculación en general de cada cliente.

Realizar actividades de fidelización de clientes y operaciones de marketing.

Así mismo, contará con adecuados sistemas de seguridad para el manejo de aquellos datos sensibles y su reserva, en el entendido que tales datos sensibles solo serán usados por **MASCOFAM**, para los fines antes mencionados.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo que dure la relación del cliente con la empresa, y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las

Documento original firmado

circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

PROVEEDORES

MASCOFAM recolecta los datos personales de sus Proveedores y los almacena en una base de datos la cual, aunque se compone en su mayoría de datos públicos, es calificada como de reserva, y que, en el caso de datos privados, solo los revelará por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales serán utilizados los datos personales de los proveedores de **MASCOFAM** son:

Envío de invitaciones a contratar y realización de gestiones para las etapas precontractual, contractual y post-contractual.

Envío de invitaciones a eventos programados por la empresa.

Las demás establecidas específicamente en las autorizaciones que sean otorgadas por los propios proveedores.

MASCOFAM solo recaudará de sus proveedores los datos que sean necesarios, pertinentes y no excesivos para la finalidad de selección, evaluación y ejecución del contrato a que haya lugar.

La recolección de los datos personales de empleados de los proveedores por parte de **MASCOFAM**, tendrá en todo caso como finalidad verificar la idoneidad y competencia de los empleados; es decir, una vez verificado este requisito, **MASCOFAM** devolverá tal información al Proveedor, salvo cuando se autorice expresamente su conservación.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo que dure la relación del Proveedor con la empresa, y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las

Documento original firmado

circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

VISITANTES

MASCOFAM recolecta los datos personales de sus visitantes y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la empresa como de reserva, y solo será revelada por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.
Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de quienes ingresan a las instalaciones de **MASCOFAM** serán:
Asegurar el ingreso a las instalaciones de la empresa a personas que cuentan con la autorización de libre tránsito y restringir el paso a aquellas personas que no estén autorizadas.

Garantizar la seguridad en los ambientes vigilados.

Permitir ambientes de trabajo adecuados para el desarrollo seguro de las actividades al interior de la empresa.
En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a un (1) año contado a partir de su recolección de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hacen necesario el manejo de la información.

MENORES DE EDAD Y ADOLESCENTES

En atención a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y en la Sentencia C-748 de 2011, **MASCOFAM** asegura que el Tratamiento de Datos Personales de niños, niñas y adolescentes será realizado únicamente cuando se cumplan los siguientes criterios:

Documento original firmado

La finalidad del Tratamiento responda al interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
Se asegure el respeto de sus derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes.
De acuerdo con la madurez del niño, niña o adolescente se tenga en cuenta su opinión.

En todo caso, en las actividades educativas y pedagógicas, así como en las actividades comerciales y de mercadeo que se realicen se deberá contar con la Autorización previa, expresa, informada y facultativa del padre o madre o del representante legal de la niña, niño o adolescente.

TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012, **MASCOFAM** se comprometen a no transferir datos a terceros países que no cumplan con los estándares de protección de Datos Personales exigidos por la Superintendencia de Industria y Comercio, salvo las excepciones que se señalan a continuación:

Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su Autorización expresa e inequívoca para la Transferencia.
Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública.
Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
Documento original firmado

Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la Autorización del Titular.
Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

Las Transmisiones internacionales de Datos Personales que **MASCOFAM** efectúe para permitir que un Encargado realice el Tratamiento por cuenta de **MASCOFAM**, deberán ser informadas al Titular al momento de suscribir el documento de Autorización.
Igualmente, **MASCOFAM** deberá suscribir los correspondientes contratos de Transmisión internacional de Datos con los Encargados, para el Tratamiento de Datos Personales bajo su control y responsabilidad, señalando los alcances del Tratamiento, las actividades que el Encargado realizará por cuenta de la empresa y las obligaciones del Encargado para con el Titular y empresa.
Mediante dicho contrato los Encargados se deben comprometer a dar aplicación a las obligaciones que surgen para la empresa de su política de Tratamiento de Datos Personales y a realizar el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables.
Además de las obligaciones que impongan las normas aplicables dentro del citado contrato, deben incluirse las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo Encargado:
Dar Tratamiento, a nombre de la empresa, a los Datos Personales conforme a los principios que los tutelan.
Documento original firmado

Salvaguardar la seguridad de las Bases de Datos en los que se contengan Datos Personales.
Guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los Datos Personales.

PROCEDIMIENTO PARA PRESENTACIÓN Y RESPUESTA A DE CONSULTAS

Los titulares de datos personales que consten en las bases de datos de **MASCOFAM**, o sus causahabientes, podrán consultar los datos que suministrará la información en los términos previstos en la legislación aplicable. Toda solicitud de consulta, corrección, actualización o supresión deberá presentarse por escrito o por correo electrónico, de acuerdo a la información contenida en este documento.
Las consultas serán atendidas en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la respectiva solicitud. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho 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.

PROCEDIMIENTOS DE PRESENTACIÓN Y RESPUESTA A DE CONSULTAS QUEJAS Y RECLAMOS

Los reclamos deberán ser formulados por escrito o por correo electrónico, de acuerdo a la información contenida en este documento, y deberán contener, al menos, la siguiente información:

Documento original firmado

Identificación del Titular
Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo
Dirección del titular
Documentación que se quiera presentar como prueba

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.

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.

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.

REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD

El Titular, sólo podrá presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el ejercicio de sus derechos una vez haya agotado el trámite de Consulta o Reclamo directamente ante la empresa.

Documento original firmado

PETICIÓN DE ACTUALIZACIÓN Y/O RECTIFICACIÓN

MASCOFAM rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información que sea inexacta o se encuentre incompleta, atendiendo al procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual el Titular deberá allegar la solicitud según los canales dispuestos por la empresa, indicando la actualización y rectificación del dato y a su vez deberá aportar la documentación que soporte tal petición

MODIFICACION POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES

MASCOFAM se reserva el derecho de modificar la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales en cualquier momento. Sin embargo, toda modificación será comunicada de forma oportuna a los titulares de los datos personales a través de los medios habituales de contacto con diez (10) días hábiles de antelación a su entrada en vigor.

En el evento que un titular no esté de acuerdo con la nueva Política General o especial y con razones válidas que se constituyan en una justa causa para no continuar con la autorización para el tratamiento de datos personales, el Titular podrá solicitar a la empresa el retiro de su información a través de los canales indicados. Sin embargo, los Titulares no podrán solicitar el retiro de sus datos personales cuando la empresa tenga un deber legal o contractual de tratar los datos.

Documento original firmado

VIGENCIA DE LA PRESENTE POLITICA

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales rige a partir del 23 de abril de 2024

La versión aprobada de esta Política de Tratamiento de Datos Personales se encuentra publicada en la página web www.mascofam.com.co

FIRMADA POR

_____

ESNEIDER ORTIZ CHACON
Gerente General
23 de abril de 2024