

## **BARRANCABERMEJA- CARTAGENA**

### **CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES**

#### **TITULO I. PRESENTACIÓN**

El presente documento pretende dar cuenta de una política de protección, manejo y administración de datos personales de aquellas personas que por alguna razón tienen nexos con MADOCO XXI SAS BIC identificada, para efectos tributarios con el NIT: 900.347.831-9.

Nuestra empresa se reconoce cumplidora de la Ley y en desarrollo de la política de Responsabilidad de tratamiento de la información hemos diseñado estas políticas de almacenamiento, tratamiento y uso de datos personales velando por el cumplimiento de las normas relativas vigentes en la legislación colombiana.

Para todos los efectos del presente documento, se tendrá por dirección, las siguientes:

<b>Sede Galán</b>	
<b>Dirección comercial:</b>	Calle 60 #23-36 Barrio galán
<b>Teléfono:</b>	3022360350
<b>Correo Electrónico:</b>	madoco@msn.com

<b>Sede Campestre</b>	
<b>Dirección comercial:</b>	Calle 64 41 A 24 Barrio 16 de marzo
<b>Teléfono:</b>	3133108796
<b>Correo Electrónico:</b>	madoco@msn.com

#### **MARCO JURÍDICO.**

El presente documento ha sido redactado e inspirado en el respeto de lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, Decreto 1081 del 2015 y la Sentencia C-748 de 2011, su interpretación ha de ser basada en los referidos elementos normativos y en criterios de autonomía y buena fe.

## **TITULO II. PRINCIPIOS GENERALES Y POSTULADOS**

MADOCO XXI SAS BIC garantiza que la información que se recolecta de sus clientes, propietarios, proveedores, empleados, socios, deudores solidarios y demás personas independiente del tipo de relación que los vincula, es tratada con la mayor diligencia y cuidado para efectos de mejorar la experiencia comercial con cada una de los mencionados; así las cosas, la protección de derechos se da en el marco del Habeas Data, la privacidad, la intimidad, el buen nombre y la imagen, con tal propósito todas las actuaciones se regirán por principios de buena fe, legalidad, autodeterminación informática, libertad y transparencia; todos los anteriores principios, que son a su vez obligaciones legales, que nos proponemos cumplir en la búsqueda constante de generar relaciones de confianza empresarial e interpersonal.

De acuerdo con lo anterior, garantizamos que todas las personas de quien sean recolectados sus datos tendrán la oportunidad de solicitar que sean puestos en su conocimiento, corregidos, modificados o suprimidos.

Cuando la información recolectada pertenezca a menores de edad, la autorización para el manejo de datos será otorgada por sus padres, tutores o curadores y serán administrados teniendo en cuenta las disposiciones sobre datos sensibles contenidos en el artículo 5 y siguientes de la Ley 1581 de 2012 y en artículo 6 del Decreto 1377 de 2013

Para lograr una mayor comprensión de los conceptos relevantes en materia de protección de datos personales, se hace importante establecer una definición respecto de los conceptos más básicos en la materia, a saber:

### **DEFINICIONES**

Conforme lo establecido en el artículo 3 Ley 1581 de 2012 y en artículo 3 del Decreto 1377 de 2013, a continuación, las definiciones más relevantes para comprensión de la presente Política de Protección de datos personales:

**TITULAR:** Persona natural o jurídica cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

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

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

**BASE DE DATOS:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;

**DATO PERSONAL:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o

varias personas naturales determinadas o determinables;

**ENCARGADO DEL TRATAMIENTO:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento;

**RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos;

**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.

**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 estos 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.

### **TITULO III.**

## **PRINCIPIOS EN LOS CUALES SE BASA LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

La presente política de tratamiento de datos personales será aplicada de acuerdo con las normas establecidas en la ley, los decretos y la jurisprudencia colombiana; es por ello que se hace necesario mencionar los principios que la fundan y la manera en que ha de ser entendido el manejo de los datos personales por todos los funcionarios, que en razón de su gestión al interior de la empresa MADOCO XXI SAS BIC, tengan contacto con cualquier información personal de clientes, aliados, beneficiarios, etc.

a) **Legalidad:** El tratamiento de datos personales que haga MADOCO XXI SAS BIC, respetará y pondrá en práctica todas las normas constitucionales, legales y reglamentarias que existen o llegaren a existir.

b) **Libertad:** La recolección, uso, disposición y todas las demás actividades que puedan llevarse a cabo con los datos personales, requerirán, en todo caso, de la autorización expresa del titular de los datos. De lo anterior se excluyen las excepciones en cuanto a la solicitud de datos por parte de autoridades judiciales o administrativas.

c) Finalidad: La finalidad del tratamiento de datos personales será el indicado en la autorización dada por el titular; así pues, la modificación en el uso de datos dependerá de la autorización manifestada por el titular.

d) Veracidad: La información que se recolecte, será veraz y completa; no será tratada ni falseada por ningún motivo y será sometida permanentemente a verificaciones de calidad.

e) Transparencia: Se facilitarán mecanismos para que los titulares de datos accedan a la información que sobre ellos se ha recolectado, pudiendo en cualquier momento solicitar su actualización, corrección o supresión.

f) Acceso y circulación restringida: MADOCO XXI SAS BIC hará todo lo que esté a su alcance para lograr seguridad en los datos recolectados, no los pondrá a disposición de otras entidades a menos que exista una autorización expresa del titular; no serán comercializados ni puestos en conocimiento de personas ajenas. Los datos que recolecte no serán tratados en medios de comunicación masiva, salvo aquellos casos en los que se publiquen fotografías, lo que requerirá autorización. La obligación de mantener el acceso restringido a la información será una obligación de medio y no de resultado, pues se entenderá que la obligación es facilitar mecanismos de seguridad, pero no la de lograr que estos sean impenetrables.

g) Seguridad: La presente política obliga a crear protocolos internos de uso de la información con el fin de impedir que los funcionarios de las compañías tengan acceso ilimitado a la información que reposa en medios físicos y magnéticos.

h) Confidencialidad: Todas y cada una de las personas que tengan acceso a la información deberán mantener confidencialidad sobre cada uno de los datos; así las cosas, se suscribirán acuerdos de confidencialidad con los empleados que tengan acceso a información personal de clientes, socios, aliados, beneficiarios, etc.

## **CAPITULO II. TITULO**

### **I. DISPOSICIONES ESPECIALES TIPOS Y FINALIDAD DE DATOS RECOLECTADOS:**

El Tratamiento de datos incluye la recolección, almacenamiento, administración, utilización, transferencia, transmisión y destrucción, en la forma permitida por la ley y se realiza con la siguiente finalidad específica para cada caso:

- a) Tratamiento de datos personales de empleados y ex empleados:** Se realiza para cumplir con las obligaciones laborales a cargo de MADOCO XXI SAS BIC., tales como para dar cumplimiento al contrato suscrito, encaminando las acciones que se realicen a llevar a cabo la gestión, desarrollo, cumplimiento y control de la

relación contractual así como mantenimiento de históricos de relaciones comerciales y contractuales por los plazos legalmente establecidos, pagos de nómina, pagos y reportes al sistema general de seguridad social en salud, atención de consultas, peticiones, solicitudes, acciones y reclamos, hechas por el Titular de la información o por sus legitimarios, o por entidades del sistema general de seguridad social en salud a los que el Titular esté o hubiere estado vinculado.

**b) Tratamiento de datos personales de Proveedores:** Permite el cumplimiento de obligaciones contractuales a cargo de MADOCO XXI SAS BIC., tales como pagos de honorarios, reportes de pagos, reportes o interacciones que por Ley o por políticas internas tiene la obligación de realizar, atención de consultas, peticiones, solicitudes, acciones y reclamos, hechas por el Titular de la información o por sus legitimarios.

**c) El Tratamiento de datos personales clientes- contactos.** El tratamiento de datos personales de clientes, que son aquellas personas con las que MADOCO XXI SAS BIC genera relaciones contractuales o comerciales con base en su objeto social, tiene el propósito que MADOCO XXI SAS BIC tenga la información necesaria para generar un compromiso contractual y confirmar la veracidad de la misma, confirmar datos de referencia así mismo dar cumpliendo con las obligaciones contractuales a su cargo, así como para fines administrativos, comerciales o informativos respecto a negocios o actividades desarrollados.

## **TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES ADMINISTRACIÓN DE DATOS SENSIBLES**

Todos los trabajadores, socios, empleados o directivos de MADOCO XXI SAS BIC. deberán conocer e identificar los datos que son considerados como sensibles; en especial aquellos que laboren en EMPRESAS que por su objeto recolecten abundante información de la que se describirá a continuación:

La información que sea recolectada por MADOCO XXI SAS BIC., deberá mantenerse bajo el más estricto criterio de responsabilidad y cumplimiento de los principios que inspiran la presente política de tratamiento de datos personales.

*Un dato sensible es aquel que tiene la potencialidad de afectar la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación. Hacen parte de la categoría de datos sensibles aquellos que contengan imágenes, videos, huellas digitales, fotografías, grabaciones, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.*

Su tratamiento debe hacerse con base en criterios de respeto, comprensión de la diferencia, prohibición de discriminación y protección de la intimidad. Todos los funcionarios que haga uso de los datos deberán actuar bajo los citados criterios so pena de sanciones que para tal fin se establezcan.

Teniendo en cuenta las anteriores precisiones sobre el tratamiento de datos sensibles, se hace necesario destacar que todos los datos que se realice sobre niños, niñas y adolescentes, deberán responder a lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y al artículo 12 del decreto 1377 de 2013. Teniendo como base el cumplimiento de las normas sobre la materia, deberá tenerse de presente que todo tratamiento deberá obedecer a los siguientes requisitos:

- Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
- Que se cuente con una autorización clara e inequívoca del representante legal o tutor del menor de edad; ello sin perjuicio de la opinión que éste, en uso de sus facultades mentales y con pleno conocimiento y madurez, pueda opinar.

En relación con las demás categorías sobre datos sensibles, se podrá hacer uso y tratamiento de los mismos cuando:

1. El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por Ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
2. El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
3. El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.
4. El Tratamiento se refiere a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

## **RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Los empleados, directivos o socios de MADOCO XXI SAS BIC que, en desarrollo de las actividades requieran una recolección de datos, se limitarán a solicitar aquellos datos personales que son estrictamente pertinentes y adecuados para la finalidad con que son recolectados para el cumplimiento del objeto social, igualmente no hará uso de medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar tratamiento de datos personales.

En desarrollo del anterior precepto, se prohíbe recolectar datos más allá de los indicados y autorizados por el titular; así mismo se prohíbe cualquier manipulación o forma de engaño al momento de solicitar la autorización del titular o de su representante, en

consecuencia, deberá informarse con total claridad y estableciendo siempre la comprensión del titular en el tratamiento de datos.

Con el fin de garantizar el derecho a la información y la debida autorización de parte de los titulares, todos los formatos de recolección y material de apoyo de las diferentes actividades desarrolladas por MADOCO XXI SAS BIC, contendrán inscripciones sobre aceptación de tratamiento de datos personales, los cuales deberán ser explicados a los titulares; y de ser necesario, en razón de la actividad que se pretenda desarrollar, se suscribirá un documento de aceptación de tratamiento de datos acorde con lo establecido por la legislación vigente.

#### **AUTORIZACIÓN DEL TITULAR:**

Será política de MADOCO XXI SAS BIC, mantener una prueba, siquiera sumaria, de la autorización dada por el titular para el tratamiento de sus datos o los de sus dependientes, dicho archivo (que podrá ser digital o físico) deberá reposar como un conjunto que tendrá un encargado y un protocolo para su uso.

#### **CASOS EN QUE NO SE REQUIERE LA AUTORIZACIÓN:**

De acuerdo con lo establecido por las normas vigentes, existen algunos casos en los cuales no se requiere autorización para el tratamiento de datos y que se describen a continuación:

No se requerirá autorización para el tratamiento de datos cuando se trate de:

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

En los casos anteriores, los Trabajadores de MADOCO XXI SAS BIC no requerirán autorización para transmitir datos recolectados en sus bases de datos, la certificación de la ocurrencia de alguna de las anteriores causales bastará para hacer uso de los datos.

Será indispensable, documentar la ocurrencia de la circunstancia de excepción, pues de no existir manera de comprobarlo, ello será considerado un tratamiento irregular de los datos personales. Esta forma de documentar los hechos excepcionales sobre tratamiento de datos será establecida en formatos para cada caso y deberá adjuntarse la orden administrativa o judicial, la historia clínica, la certificación de la investigación o cualquier otra certificación indicativa de la razón por la cual se realizó el tratamiento sin autorización.

## **DEBERES DE MADOCO XXI SAS BIC COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

De acuerdo con las definiciones legales y propias de esta política empresarial de tratamiento de datos, MADOCO XXI SAS BIC actuará como responsable del Tratamiento de datos personales y cumplirá con los deberes establecidos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012.

Vale la pena aclarar que estas obligaciones corresponden únicamente a MADOCO XXI SAS BIC S.A.S. y no a los TRABAJADORES, pues estos segundos serán considerados encargados de tratamiento y no responsables.

### **DEBERES DE LOS FUNCIONARIOS DESIGNADOS PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.**

Los TRABAJADORES encargados para el tratamiento de datos, asumirán su responsabilidad como tales y tendrán como obligaciones principales:

- a)** Garantizar al Titular, de manera permanente, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data; entendiéndose por este el derecho a conocer, actualizar y rectificar la información que sobre él reposa en las bases de datos personales que son administradas por el encargado de tratamiento.
- b)** Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c)** Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley.
- d)** Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e)** Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley.
- f)** 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.
- g)** Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.
- h)** 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.
- i)** Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j)** Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se le presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS**

Con el fin de garantizar la efectividad de los derechos de los titulares de datos se establece de manera clara y sencilla un listado de derechos que le son reconocidos a cada uno de los titulares y que serán la fuente de todos los procedimientos especiales que se ejecuten en razón de la presente política. El catálogo de derechos es el siguiente:

1. **Derecho de acceso:** Los titulares de datos podrán acceder de manera ágil y sencilla a los datos que estén bajo el control de MADOCO XXI SAS BIC; sus consultas sobre datos personales propios serán gratuitas.
2. **Derecho de actualización, rectificación y supresión:** En términos generales este derecho será llamado Hábeas Data y consistirá en la posibilidad que tiene el titular de los datos personales de actualizarlos, rectificarlos o suprimirlos, de tal manera que satisfagan los propósitos del tratamiento. Estas acciones de actualizar, rectificar o suprimir se harán de manera oficiosa por MADOCO XXI SAS BIC o a petición de parte.

El ejercicio de los derechos por parte de los titulares de datos personales se realizará de manera personal acreditando su identidad a través de la exhibición de su documento de identidad o el de sus dependientes; así mismo podrán hacerlo sus herederos, su apoderado y demás personas que sean facultadas por éste de manera suficiente.

## **TITULO II. PROCEDIMIENTOS**

### **AUTORIZACIONES Y CONSENTIMIENTO**

El procedimiento para conseguir o fijar en medios de prueba la manifestación de voluntad o autorización del titular de los datos personales será el siguiente:

1. Se pondrá en conocimiento del titular las consideraciones respecto de la importancia de manifestar su autorización para el uso de sus datos personales, atendiendo a los aspectos más importantes de la presente política de manejo de datos.
2. Una vez explicadas las consideraciones en relación con la autorización requerida, le será entregada un formato de autorización que deberá ser suscrita por el titular.
3. En los casos en los que se requiera de una autorización masiva de tratamiento de datos, el encargado del evento en el que se desarrolle la recolección de datos explicará al público las implicaciones de la aceptación o autorización de

tratamiento de datos personales. A continuación, hará entrega de las respectivas planillas en las que las personas consignarán sus datos; dichas planillas y el acta o formato de autorización se entenderán como un solo documento.

4. En cualquier caso, la suscripción de cualquier tipo de autorización para el manejo de datos hará indispensable una explicación de parte del funcionario sobre las implicaciones relativas a la presente política.

### **MEDIO Y MANIFESTACIONES PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN**

Las autorizaciones deberán constar en medios físicos o digitales; sus modelos o formatos de aceptación estarán disponibles en las sedes de MADOCO XXI SAS BIC en su portal web.

### **PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN**

Podrá ser física o electrónica. Los repositorios o archivos en los que se dé cuenta de las actividades que se realicen se mantendrán en la sede de la empresa y serán custodiados por la persona encargada para tal fin.

### **ALCANCE Y CONTENIDO DEL AVISO DE PRIVACIDAD**

La suscripción de la autorización para el manejo de datos personales o aviso de privacidad será prueba de la voluntad del titular y otorgará la facultad de manejar sus datos de acuerdo con la finalidad establecida en el documento para tal fin.

### **PRERROGATIVAS Y DEMÁS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN**

Los titulares podrán presentar solicitudes ante MADOCO XXI SAS BIC en relación con los siguientes temas:

- a) Acceder, conocer, rectificar y actualizar sus datos personales; este derecho será conocido con el nombre de Hábeas Data.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos.
- c) Recibir información respecto al uso que se le ha dado a sus datos personales.
- d) Acudir ante las autoridades, en especial ante la Superintendencia de Industria y Comercio, y presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente y en el presente documento.
- e) Modificar y revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato personal.
- f) Tener conocimiento y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

## **CONSULTAS.**

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

De acuerdo con las obligaciones legales, en caso de una consulta se procederá de la siguiente manera:

1. Previo a la presentación de solicitudes, la empresa habilitará canales de comunicación física o electrónica lo suficientemente sencillos como para garantizar el acceso a los datos personales por parte de los titulares de los datos. Estos canales de acceso y comunicación deberán facilitar en todo caso los derechos de los titulares y se harán mediante formularios preestablecidos sean físicos o virtuales.
2. Una vez recibida la consulta, esta se dirigirá al área encargada de la administración de los datos personales. La cual la identificará, radicará y procederá a estudiarla.
3. En un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo, deberá remitirse la respuesta a la consulta de acuerdo con el canal de comunicación establecido por el solicitante al momento de su solicitud, sea física o electrónica.
4. Si por algún motivo ajeno a la voluntad del responsable de datos, no fuere posible atender la consulta dentro del término mencionado en el numeral anterior, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

## **RECLAMOS.**

De acuerdo con lo establecido en las leyes que regulan la materia, el titular, sus herederos o representantes, pueden presentar reclamos cuando consideren que la información contenida en la base de datos deba ser corregida, actualizada o suprimida; así mismo podrán hacerlo cuando consideren que el responsable del tratamiento no ha cumplido con las disposiciones normativas vigentes. Los reclamos se tramitarán de la siguiente manera:

1. Establecidos los canales de consulta y reclamo que deben darse a conocer al público en general, los interesados presentarán sus reclamos mediante comunicación dirigida a MADOCO XXI SAS BIC, estableciendo su identificación, lo hechos que lo llevan a presentar su reclamación, su información para notificación y aquellos documentos que pretenda hacer valer.

2. De ser necesario, MADOCO XXI SAS BIC como responsable de datos personales, podrá requerir al reclamante para que en un término de cinco (5) días adicione su solicitud con el fin de darle respuesta. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
3. 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.
4. 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.
5. 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.

Es importante aclarar que las normas procesales son de orden público, por esa razón no admiten interpretaciones.

### **IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS**

Los reclamos serán presentados a través de formatos que podrá ser solicitados en las sedes de la Empresa o enviando una solicitud al correo electrónico

[madoco@msn.com](mailto:madoco@msn.com)

Estas reclamaciones podrán versar sobre rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad para la rendición de cuentas sobre la protección de datos.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios anteriormente descritos y contendrá:

1. El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
2. Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
3. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
4. En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

## **RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS**

Se procederá de conformidad a las solicitudes de los titulares de los datos, siempre que presenten sus solicitudes de acuerdo con las normas mínimas sobre el tema. La supresión no requerirá esgrimir argumentos más allá de la simple voluntad del dato y por ello no habrá lugar a la réplica de parte del responsable de datos.

## **TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES.**

MADOCO XXI SAS BIC en desarrollo de su objeto social podrá efectuar transmisión de datos personales que se efectúen con un encargado viceversa para permitir que el encargado realice el tratamiento por cuenta del responsable. En estos casos no se requiere informar al Titular ni contar con su consentimiento. En todo caso deberá contarse con un contrato o cláusula de transmisión de datos donde se indique como mínimo lo siguiente:

- a) Alcance del tratamiento (Actividades que el encargado realizará por cuenta del responsable)
- b) Obligaciones del Encargado para con el titular y responsable de datos personales.

## **VIGENCIA.**

La presente Política de Tratamiento de la Información Personal tendrá vigencia a partir del 1 de diciembre de 2020.

Los cambios o modificaciones sustanciales que se incorporen en la presente política serán comunicados al titular con mínimo diez (10) días de antelación a su implementación. La notificación de los cambios se hará a través de los medios de comunicación idóneos.

La vigencia de las bases de datos corresponderá al tiempo en que se mantengan las finalidades que justifican su tratamiento.



**MARTHA DOMINGUEZ CORREA.**

**Gerente**

**MADOCO XXI SAS BIC.**

**900.347.831-9**

**Enero 5 del 2024**