

## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES SERVIALIADOS DEL CARIBE SAS**

Dando cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013, **SERVICIOS ALIADOS DEL CARIBE SAS SIGLA SERVIALIADOS DEL CARIBE SAS** con Nit. 900.179.009-1, domiciliada en Barranquilla – Atlántico, con dirección física en la Cra. 52 # 72 – 152 Piso 2 Oficina 7B, dirección electrónica [servialiadospdelcaribe@gmail.com](mailto:servialiadospdelcaribe@gmail.com) y teléfono (035) 360 95 39 (de ahora en adelante 'SERVIALIADOS') pone a conocimiento de los Titulares de los Datos Personales que sean tratados de cualquier manera por **SERVIALIADOS** esta política de tratamiento de la información.

### **1. DEFINICIONES:**

Las expresiones utilizadas en mayúsculas en esta Política 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.

**1.1.** "Autorización": Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales.

**1.2.** "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.

**1.3.** "Dato Financiero": Es todo Dato Personal referido al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen, cuyo Tratamiento se rige por la Ley 1266 de 2008 o las normas que la complementen, modifiquen o adicionen.

**1.4.** "Dato Personal": Es cualquier información de cualquier tipo, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas determinadas o determinables.

**1.5.** "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.

**1.6. "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 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.

**1.7. "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.

**1.8. "Autorizado":** Es la Compañía y todas las personas bajo la responsabilidad de la Compañía, que por virtud de la Autorización y de estas Políticas tienen legitimidad para Tratar los Datos Personales del Titular. El Autorizado incluye al género de los Habilitados.

**1.9. "Habilitación":** Es la legitimación que expresamente y por escrito mediante contrato o documento que haga sus veces, otorgue la Compañía a terceros, en cumplimiento de la Ley aplicable, para el Tratamiento de Datos Personales, convirtiendo a tales terceros en Encargados del Tratamiento de los Datos Personales entregados o puestos a disposición.

**1.10. "Responsable de 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 los Datos Personales.

**1.11. "Titular" del Dato Personal:** 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.

**1.12. "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.

**1.13. "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 receptor del Dato Personal.

**1.14. "Tratamiento de Datos Personales":** Es toda operación y procedimiento sistemático, electrónico o no, que permita la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relacionamiento, uso, 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.

## **2. PRINCIPIOS:**

**SERVIALIADOS**, en el desarrollo de sus actividades comerciales recolectará, utilizará, almacenará, transmitirá y realizará diversas operaciones sobre los datos personales de los Titulares. En todo Tratamiento de Datos Personales realizado por **SERVIALIADOS**, los Responsables, Encargados y/o terceros a quienes se les transfiera Datos Personales deberán dar cumplimiento a los principios y reglas establecidas en la Ley y en esta Política, con el fin de garantizar el derecho al habeas data de los Titulares y dar cumplimiento a las obligaciones de Ley de **SERVIALIADOS**. Estos principios son:

**2.1. Autorización previa:** Todo Tratamiento de Datos Personales se llevará cabo una vez se haya obtenido la Autorización previa, expresa e informada del Titular, salvo que la Ley establezca una excepción a esta regla. En caso de que los Datos Personales hayan sido obtenidos con anterioridad a la Ley, **SERVIALIADOS** buscará los medios ordinarios y alternativos pertinentes para convocar a los Titulares y obtener su autorización retroactiva, siguiendo lo establecido por el Decreto 1377 y las normas concordantes.

**2.2. Finalidad autorizada:** Toda actividad de Tratamiento de Datos Personales debe obedecer a las finalidades mencionadas en esta Política o en la Autorización otorgada por el Titular de los Datos Personales, o en los documentos específicos donde se regule cada tipo o proceso de Tratamiento de Datos Personales. La finalidad del Tratamiento particular de un Dato Personal debe ser informada al Titular del Dato Personal al momento de obtener su Autorización. Los Datos Personales no podrán ser tratados por fuera de las finalidades informadas y consentidas por los Titulares de los Datos.

**2.3. Calidad del Dato:** El Dato Personal sometido a Tratamiento debe ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de Datos Personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, **SERVIALIADOS** deberá abstenerse de Tratarlos, o solicitar a su titular la completitud o corrección de la información.

**2.4. Entrega de información al Titular:** Cuando el Titular lo solicite, **SERVIALIADOS** deberá entregarle la información acerca de la existencia de Datos Personales que le conciernan al solicitante. Esta entrega de información la llevará a cabo la dependencia de **SERVIALIADOS** encargada de la protección de datos personales.

**2.5.** Circulación restringida: Los Datos Personales solo pueden ser Tratados por aquel personal de **SERVIALIADOS** que cuente con autorización para ello, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades. No podrá entregarse Datos Personales a quienes no cuenten con Autorización o no hayan sido Habilitados por **SERVIALIADOS** para llevar a cabo el Tratamiento.

**2.6.** Temporalidad: **SERVIALIADOS** no usará la información del titular más allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al Titular de los Datos Personales.

**2.7.** Acceso restringido: Salvo por los Datos expresamente autorizados, **SERVIALIADOS** no podrá hacer disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios masivos de comunicación, a menos que se establezcan medidas técnicas y de seguridad que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas Autorizadas.

**2.8.** Confidencialidad: **SERVIALIADOS** debe siempre realizar el Tratamiento disponiendo las medidas técnicas, humanas y administrativas que resulten necesarias para mantener la confidencialidad del dato y para evitar que sea éste adulterado, modificado, consultado, usado, accedido, eliminado, o conocido por personas no Autorizadas o por personas Autorizadas y no Autorizadas de manera fraudulenta, o que el Dato Personal se pierda. Todo nuevo proyecto que implique el Tratamiento de Datos Personales deberá ser consultado esta Política de Tratamiento para asegurar el cumplimiento de esta regla.

**2.9.** Confidencialidad y Tratamiento posterior: Todo Dato Personal que no sea Dato Público debe tratarse por los Responsables como confidencial, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el Titular del Dato Personal y **SERVIALIADOS** haya terminado. A la terminación de dicho vínculo, tales Datos Personales deben continuar siendo Tratados de conformidad con esta Política y con la Ley.

**2.10.** Individualidad: **SERVIALIADOS** mantendrá de manera separada las bases de datos en las que tiene la calidad de Encargado de las bases de datos en las que es Responsable.

**2.11.** Necesidad: Los Datos Personales solo pueden ser Tratados durante el tiempo y en la medida que el propósito de su Tratamiento lo justifique.

### **3. FINALIDAD Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:**

#### **3.1. ¿Qué información recolecta SERVIALIADOS?**

La información tratada por **SERVIALIADOS** corresponde a datos personales de sus proveedores, empleados y clientes; Datos públicos contenidos, entre otros, en registros

públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Así mismo, al proporcionar información personal a **SERVIALIADOS**, usted confirma que está de acuerdo con los términos de nuestra política actual tal y como se presenta en este documento. Los menores de edad deberán contar con la autorización de sus padres o acudientes para suministrar cualquier información personal, por lo cual, de hacerlo se entenderá que éstos han revisado y aceptado esta política.

### **3.2. ¿Con qué finalidad se utiliza la información?**

Los Datos Personales tratados por **SERVIALIADOS** deberán someterse estrictamente únicamente a las finalidades que se señalan a continuación. Así mismo los Encargados o terceros que tengan acceso a los Datos Personales por virtud de Ley o contrato, mantendrán el Tratamiento dentro de las siguientes finalidades:

#### **Datos personales de nuestros clientes:**

**3.2.1.** Recolectar información para proporcionarle productos y servicios que solicita. Así mismo, para evaluar la calidad de nuestros productos y servicios y realizar estudios sobre hábitos de consumo, preferencia, interés de compra, prueba de producto, concepto, evaluación del servicio, satisfacción y otras relacionadas con nuestros servicios y productos.

**3.2.2.** Informarle sobre productos y servicios de **SERVIALIADOS**, así como los que ofrecen nuestros socios comerciales, cuidadosamente seleccionados.

**3.2.3.** Para gestionar nuestros sitios web y nuestros servicios.

**3.2.4.** La transmisión de datos a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos con este objeto, para fines comerciales, administrativos, de mercadeo u operativos, incluyendo pero sin limitarse a la expedición de carnets, certificados personalizados y certificaciones a terceros, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

**3.2.5.** Con la finalidad de obtener y rendir la información contable necesaria, a las diferentes entidades de fiscalización, como DIAN, secretarías de hacienda municipal o distrital y Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

#### **Datos personales de nuestros proveedores:**

**3.2.6.** Cumplir con los procesos internos de **SERVIALIADOS** en materia de administración de proveedores y contratistas.

**3.2.7.** El control y la prevención del fraude y de lavado de activos, incluyendo pero sin limitarse a la consulta en listas restrictivas, y toda la información necesaria requerida por la UIAF.

**3.2.8.** Con la finalidad de obtener y rendir la información contable necesaria, a las diferentes entidades de fiscalización, como DIAN, secretarías de hacienda municipal o distrital y Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

#### **Datos personales de nuestros empleados:**

**3.2.9.** Mantener la base de datos referente a sus datos de contacto para casos de emergencia, notificaciones, formación académica, trayectoria, de acuerdo con la información suministrada por el trabajador en la ficha de ingreso de personal.

**3.2.10.** Enviar comunicados referentes a temas de actualidad jurídica, convocatorias, actividades internas, estadísticas y reformas de **SERVIALIADOS** frente a sus empleados.

**3.2.11.** Con relación a los procesos de selección o información enviada de forma voluntaria, almacenar y corroborar toda los datos que soporta la hoja de vida, en caso de contar con terceros encargados de la selección, enviar la información suministrada, enviar citaciones a entrevista y todo tipo de pruebas, archivar el resultado de las pruebas, comunicar el resultado del proceso e invitarlo a nuestros procesos de selección.

**3.2.12.** Cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo.

**3.2.13.** Enviar memorandos, citaciones, notificaciones de todo tipo a los trabajadores en misión o en planta de la sociedad, de acuerdo con los datos suministrados por el trabajador en el formato de ficha de ingreso de personal.

#### **Datos personales de nuestros accionistas:**

**3.2.14.** Enviar citaciones y comunicados a los accionistas.

#### **Otros:**

**3.2.15.** Las demás finalidades que determinen los Responsables en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, así como de las políticas de **SERVIALIADOS**.

**Nota.** En virtud de las finalidades antes descritas, las comunicaciones podrán establecerse vía correo electrónico, radio, físico, mensaje de texto o por aplicaciones vía dispositivo móvil o cualquier otro medio de comunicación existente.

### **3.3. ¿Cómo es tratada la información?**

Las bases de datos que **SERVIALIADOS** obtiene, no se venden, ni se alquilan a terceros y son mantenidas con la mayor privacidad posible. Toda la información se encuentra en los computadores de **SERVIALIADOS**, en los cuales hay acceso restringido y no hay acceso público a la misma.

Su información personal será compartida, para los siguientes casos no taxativos:

**3.3.1.** En consideración a la Ley 1581-12 artículo 13-C, con nuestros socios comerciales ALIADOS TEMPORALES DEL CARIBE S.A.S con Nit. 900.460.484-9

**3.3.2.** Como parte de la venta de una marca de **SERVIALIADOS** a otra compañía.

**3.3.3.** A nuestros asesores contables y jurídicos, por ejemplo, para elaborar la información exógena.

### **3.4. Datos sensibles**

Los datos de menores de edad, afiliación a organizaciones de cualquier tipo, orientación sexual e información recolectada en los exámenes médicos sobre salud ocupacional que se haya recolectado con cualquiera de los fines mencionados en el numeral 3.2. gozará de especial protección por parte de **SERVIALIADOS** de acuerdo con los parámetros impuestos por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, tales como autorización expresa de los titulares (en el caso de menores de edad de sus representantes legales) para el tratamiento de este tipo de datos, necesidad de dicha información para adelantar labores judiciales y contractuales, se responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y se asegure el respeto de sus derechos fundamentales (Art. 12 Decreto 1377/13) y las demás establecidas por la ley.

## **4. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES:**

De acuerdo con la Ley, los Titulares de Datos Personales tienen los siguientes derechos en concordancia con todo lo dispuesto en el presente documento:

**4.1.** Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a **SERVIALIADOS** o los Encargados del Tratamiento de los mismos. 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.

**4.2.** Solicitar prueba de la Autorización otorgada a **SERVIALIADOS**, salvo que la Ley indique que dicha Autorización no es necesaria.

**4.3.** Presentar solicitudes ante **SERVIALIADOS** o el Encargado del Tratamiento respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales, y a que éstas le entreguen tal información.

**4.4.** Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley.

**4.5.** Revocar su Autorización y/o solicitar la supresión de sus Datos Personales de las bases de datos de **SERVIALIADOS**, cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado mediante acto administrativo definitivo que en el Tratamiento **SERVIALIADOS** o el Encargado del Tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Ley o cuando no hay una obligación legal o contractual de mantener el Dato Personal en la base de datos del Responsable.

**4.6.** Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento de acuerdo con el artículo 21 del Decreto 1377 del 2013.

**4.7.** Conocer las modificaciones a los términos de esta Política de manera previa y eficiente a la implementación de las nuevas modificaciones o, en su defecto, de la nueva política de tratamiento de la información.

**4.8.** Tener fácil acceso al texto de esta Política y sus modificaciones.

**4.9.** Acceder de manera fácil y sencilla a los Datos Personales que se encuentran bajo el control de **SERVIALIADOS** para ejercer efectivamente los derechos que la Ley les otorga a los Titulares.

**4.10.** Conocer a la dependencia o persona facultada por **SERVIALIADOS** frente a quien podrá presentar quejas, consultas, reclamos y cualquier otra solicitud sobre sus Datos Personales.

Los Titulares podrán ejercer sus derechos de Ley y realizar los procedimientos establecidos en esta Política, mediante la presentación de su cédula de ciudadanía o documento de identificación original. Los menores de edad podrán ejercer sus derechos personalmente, o a través de sus padres o los adultos que detenten la patria potestad, quienes deberán demostrarlo mediante la documentación pertinente. Así mismo podrán ejercer los derechos

del Titular los causahabientes que acrediten dicha calidad, el representante y/o apoderado del titular con la acreditación correspondiente y aquellos que han hecho una estipulación a favor de otro o para otro.

## **5. RESPONSABLE DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:**

**SERVIALIADOS** ha designado a la representante legal como Responsable de la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos y consultas de todo tipo relacionadas con los Datos Personales. La persona encargada tramitará las consultas y reclamaciones en materia de Datos Personales de conformidad con la Ley y esta política.

Algunas de las funciones particulares de esta área en relación con Datos Personales son:

**5.1.** Recibir las solicitudes de los Titulares de Datos Personales, tramitar y responder aquellas que tengan fundamento en la Ley o estas Políticas, como por ejemplo: solicitudes de actualización de Datos Personales; solicitudes de conocer los Datos Personales; solicitudes de supresión de Datos Personales cuando el Titular presente copia de la decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio de acuerdo con lo establecido en la Ley, solicitudes de información sobre el uso dado a sus Datos Personales, solicitudes de actualización de los Datos Personales, solicitudes de prueba de la Autorización otorgada, cuando ella hubiere procedido según la Ley.

**5.2.** Dar respuesta a los Titulares de los Datos Personales sobre aquellas solicitudes que no procedan de acuerdo con la Ley.

Los datos de contacto de **SERVIALIADOS** son:

- Dirección física: Cr 52 # 72 – 152 Piso 2 Of. 7B, Barranquilla – Atlántico.
- Dirección electrónica: [servialiadosdelcaribe@gmail.com](mailto:servialiadosdelcaribe@gmail.com)
- Teléfono: (035) 360 95 39
- Cargo de la persona de contacto: Representante Legal
- Nombre: Dra. Martha Gómez Cruz

## **6. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS:**

### **6.1. Consultas**

**SERVIALIADOS** dispondrá de mecanismos para que el Titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, aquellos a quienes se ha estipulado a favor de otro o para otro, y/o los representantes de menores de edad Titulares, formulen consultas respecto de

cuáles son los Datos Personales del Titular que reposan en las Bases de Datos de **SERVIALIADOS**.

Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite en la secretaría, electrónicos a través del correo de [servialiadosdelcaribe@hotmail.com](mailto:servialiadosdelcaribe@hotmail.com) o telefónicamente en la línea de atención (035) 360 95 39, encargados de recibir las peticiones, quejas y reclamos en los teléfonos.

Cualquiera que sea el medio, **SERVIALIADOS** guardará prueba de la consulta y su respuesta.

**6.1.1.** Si el solicitante tuviere capacidad para formular la consulta, de conformidad con los criterios de acreditación establecidos en la Ley 1581 y el Decreto 1377, **SERVIALIADOS** recopilará toda la información sobre el Titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del Titular dentro de las bases de datos de **SERVIALIADOS** y se la hará conocer al solicitante.

**6.1.2.** El Responsable de atender la consulta dará respuesta al solicitante siempre y cuando tuviere derecho a ello por ser el Titular del Dato Personal, su causahabiente, apoderado, representante, se haya estipulado por otro o para otro, o sea el responsable legal en el caso de menores de edad. Esta respuesta se enviará dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por **SERVIALIADOS**.

**6.1.3.** En caso de que la solicitud no pueda ser atendida a los diez (10) hábiles, se contactará al solicitante para comunicarle los motivos por los cuales el estado de su solicitud se encuentra en trámite. Para ello se utilizará el mismo medio o uno similar al que fue utilizado por el Titular para su comunicar su solicitud.

**6.1.4.** La respuesta definitiva a todas las solicitudes no tardará más de quince (15) días hábiles desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida por **SERVIALIADOS**.

## **6.2. Reclamos**

**SERVIALIADOS** dispone de mecanismos para que el Titular, sus causahabientes, representante y/o apoderados, aquellos que estipularon por otro o para otro, y/o los representantes de menores de edad Titulares, formulen reclamos respecto de (i) Datos Personales Tratados por **SERVIALIADOS** que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o (ii) el presunto incumplimiento de los deberes de Ley de **SERVIALIADOS**.

Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite en las oficinas de la empresa, electrónicos a través del correo de [servialiadospelcaribe@gmail.com](mailto:servialiadospelcaribe@gmail.com) o telefónicamente en la línea de atención (+57-5) 360 95 39, encargados de recibir las peticiones, quejas y reclamos en los teléfonos.

**6.2.1.** El reclamo deberá ser presentado por el Titular, sus causahabientes o representantes o acreditados de conformidad con la Ley 1581 y el Decreto 1377, así:

- Deberá dirigirse a **SERVIALIADOS** por vía electrónica a la dirección de correo [servialiadospelcaribe@gmail.com](mailto:servialiadospelcaribe@gmail.com); físicamente la dirección CR 52 # 72 - 152 Of. 7B piso 2, Barranquilla - Colombia; o telefónicamente en la línea de atención (+57-5) 360 95 39.
- Deberá contener el nombre y documento de identificación del Titular.
- Deberá contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes).
- Deberá indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.
- Deberá acompañarse por toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer.

**SERVIALIADOS** antes de atender el reclamo verificará la identidad del Titular del Dato Personal, su representante y/o apoderado, o la acreditación de que hubo una estipulación por otro o para otro. Para ello puede exigir la cédula de ciudadanía o documento de identificación original del Titular, y los poderes especiales, generales o documentos que se exijan según sea el caso.

**6.2.2.** Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, **SERVIALIADOS** requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo.

**6.2.3.** Si por cualquier hecho la persona que recibe el reclamo al interior de **SERVIALIADOS** no es competente para resolverlo, dará traslado Analista de Servicio al Cliente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido el reclamo, e informará de dicha remisión al reclamante.

**6.2.4.** Una vez recibido el reclamo con la documentación completa, se incluirá en la Base de Datos de **SERVIALIADOS** donde reposen los Datos del Titular sujetos a reclamo una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esta leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

**6.2.5.** 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.

## **7. VIGENCIA:**

Esta Política rige a partir de 01 de enero de 2018. Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en nuestra Base de Datos, con base en el criterio de temporalidad y necesidad, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en esta Política, para las cuales fueron recolectados.

Cualquier cambio sustancial en las presentes Políticas será comunicado oportunamente a los titulares de los datos personales, de una manera eficiente, antes de implementar las nuevas políticas.