Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN 2
2. OBJETIVO 2
3. ALCANCE 2
4. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA 2
5. TRATAMIENTO Y FINALIDADES 3
5.1. Base de datos de Empleados 4
5.2. Base de datos de Clientes 4
5.3. Base de datos de Proveedores 4
5.4. Finalidades comunes a todas las bases de datos 5
6. CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS 5
6.1. Datos sensibles 5
6.2. Tratamiento de datos sensibles 5
6.3. Autorización especial de datos personales sensibles 5
7. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES 5
8. DERECHOS Y CONDICIONES DE LEGALIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS 6
8.1. Derechos de los titulares 6
8.2. Autorización del titular 7
8.3. Suministro de la información 7
8.4. Deber de informar al titular 7
9. MEDIDAS DE SEGURIDAD 8
10. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN A PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 8
11. GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD CON DATOS PERSONALES 8
12. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES 9
12.1. Procedimiento de Consultas 9
12.2. Procedimiento de Reclamos 10
13. CAPACITACIÓN DE COLABORADORES Y CONTRATISTAS 11
14. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA 11
15. VIGENCIA DE LA POLÍTICA 11

1. INTRODUCCIÓN

I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S, domiciliada en Bogotá D.C., Colombia e identificada con NIT 830.110.405 - 2 (en adelante, la "Sociedad"), dando cumplimiento a las normas contenidas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las demás normas concordantes, por las cuales se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, en su calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, se permite implementar la presente Política de Tratamiento de Datos Personales (en adelante la "Política") para adoptar un conjunto de medidas destinadas a proteger aquella información que se reciba de los titulares de datos personales o de terceros a través de los diferentes canales de recolección de datos que ha dispuesto en el desarrollo de sus actividades.

2. OBJETIVO

El objetivo principal de la presente Política es definir los principios y las reglas básicas para la gestión de la protección de los datos personales, para de esta forma lograr que I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S, dé cumplimiento de la ley, políticas y procedimientos de atención de derechos de los titulares, criterios de recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión que se dará a los datos personales.

3. ALCANCE

Dar cumplimiento a las exigencias de la normatividad vigente en materia de Protección de Datos Personales, así como a cualquier exigencia originada en el principio de *responsabilidad demostrada*.

Brindar la debida protección a los intereses y necesidades de los titulares de la Información personal tratada por **I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S.**

El alcance de la presente Política abarca toda la información personal que recolecte la Sociedad con independencia de la forma en la que se procese, quién acceda a ella, el medio que la contenga o el lugar en el que se encuentre, ya se trate de información impresa o almacenada electrónicamente. La Política deberá estar y ser accesible por todos los trabajadores de la Sociedad y será publicada en el sitio web de la Sociedad para conocimiento de los titulares.

4. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA

La presente Política responde al cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos personales. Además, la Sociedad establece los siguientes principios básicos como directrices fundamentales de seguridad de la información que han de tenerse siempre presentes en cualquier actividad relacionada con el tratamiento de datos personales:

Principio de Legalidad en Materia de Tratamiento de Datos: El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, decretos reglamentarios y demás disposiciones que la desarrollen.

Principio de Finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

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.

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 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.

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: Todos los funcionarios y contratistas 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 y en los términos de la misma. **I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S** se compromete a tratar los datos personales de los titulares tal y como lo define el literal g) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 de forma absolutamente confidencial haciendo uso de estos, exclusivamente, para las finalidades indicadas en el numeral 5 de la presente Política, siempre que el titular no se haya opuesto a dicho tratamiento. **I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S** informa que tiene implantadas las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de sus datos personales y eviten su alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado.

Principio de temporalidad: Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir 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. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y los términos establecidos anteriormente, se procederá a la supresión de los datos.

Interpretación integral de los derechos constitucionales: Los derechos se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los derechos constitucionales aplicables.

Principio de Necesidad: Los datos personales tratados deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades perseguidas con la base de datos.

Conocimiento: Esta Política deberá ser conocida, comprendida y asumida por todos los empleados de la Sociedad.

5. TRATAMIENTO Y FINALIDADES

La Sociedad recolecta, almacena, usa, circula, transmite y suprime los datos personales de los titulares con quienes tiene relación, de acuerdo con las finalidades que se describen a continuación para cada una de las bases de datos registradas por la Sociedad en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) de la Superintendencia de Industria y Comercio: Empleados, Clientes y

Proveedores. Los datos no serán tratados para finalidades distintas a las aquí informadas sin la autorización previa del titular.

5.1. Base de datos de Empleados

Incluye trabajadores activos, extrabajadores, aprendices, practicantes y aspirantes en procesos de selección. Sus datos se tratan para:

- Adelantar la vinculación, la ejecución y la terminación del contrato de trabajo, y gestionar la historia laboral.
- Liquidar y pagar la nómina, las prestaciones sociales, los aportes a seguridad social y parafiscales, y las demás obligaciones laborales.
- Cumplir las obligaciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, incluida la custodia de la información médica ocupacional con la reserva que exige la ley.
- Afiliar al trabajador y a su grupo familiar a las entidades del sistema de seguridad social y cajas de compensación.
- Acreditar la experiencia y la formación del personal ante clientes y entidades contratantes, y en procesos de contratación pública o privada, cuando ello sea necesario para la prestación de los servicios.
- Expedir certificaciones laborales y atender requerimientos de autoridades administrativas o judiciales.
- Conservar la información de extrabajadores por el tiempo exigido por la ley para fines laborales, pensionales, contables y fiscales.
- En el caso de aspirantes, adelantar los procesos de selección, verificar referencias, antecedentes y formación académica, y aplicar pruebas.
- Conservar las hojas de vida para futuros procesos de selección, salvo que el aspirante solicite su supresión.
- Gestionar el contrato de aprendizaje o la práctica y cumplir las obligaciones ante el SENA y las instituciones educativas.
- Afiliar al aprendiz o practicante al sistema de seguridad social y hacer seguimiento a su etapa productiva.

5.2. Base de datos de Clientes

Incluye los clientes de la Sociedad y las personas de contacto designadas por ellos. Sus datos se tratan para:

- Celebrar, ejecutar y liquidar los contratos y órdenes de servicio, y prestar los servicios contratados.
- Facturar, gestionar la cartera y atender peticiones, quejas y reclamos.
- Enviar información comercial sobre los servicios de la Sociedad, cuando el titular lo haya autorizado.

5.3. Base de datos de Proveedores

Incluye proveedores y contratistas, personas naturales o representantes y contactos de personas jurídicas. Sus datos se tratan para:

- Adelantar la selección, evaluación y contratación de proveedores y contratistas.
- Gestionar los pagos, las retenciones y las obligaciones contables y tributarias derivadas de la relación contractual.

- Verificar el cumplimiento de requisitos legales, de calidad y de seguridad y salud en el trabajo.

5.4. Finalidades comunes a todas las bases de datos

- Cumplir las obligaciones legales, contables, tributarias y regulatorias de la Sociedad, y atender requerimientos de autoridades.
- Mantener la seguridad de las instalaciones, los sistemas de información y la información de la Sociedad.
- Gestionar los sistemas de gestión de la Sociedad, incluido el Sistema de Gestión de Calidad.
- Transmitir o transferir los datos a terceros encargados o aliados en los términos del numeral 7 de la presente Política.

6. CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS

6.1. 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.

6.2. Tratamiento de datos sensibles

Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

a) 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.

b) 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.

c) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

d) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

6.3. Autorización especial de datos personales sensibles

I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S informará a través de los diversos medios de obtención de la autorización a todos sus titulares, que en virtud de la ley 1581 del 2012 y normas reglamentarias estos no están obligados a otorgar la autorización para el tratamiento de datos sensibles.

En caso de tratamiento de datos relativos a la salud, I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S, implementará las medidas necesarias para proteger la confidencialidad de la información.

7. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES

I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S podrá transferir y transmitir los datos personales a terceros con quienes tenga relación operativa que le provean de servicios necesarios para su debida operación, o de conformidad con las funciones establecidas a su cargo

en las leyes. En dichos supuestos, se adoptarán las medidas necesarias para que las personas que tengan acceso a sus datos personales cumplan con la presente Política y con los principios de protección de datos personales y obligaciones establecidas en la Ley.

En todo caso, cuando **I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S** transmita los datos a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, establecerá cláusulas contractuales o celebrará un contrato de transmisión de datos personales en el que indicará:

1. Alcances del tratamiento,
2. Las actividades que el encargado realizará por cuenta del responsable para el tratamiento de los datos personales y,
3. Las obligaciones del Encargado para con el titular y el responsable.

Mediante dicho contrato el Encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones del responsable bajo la política de Tratamiento de la información fijada por este y a realizar el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables vigentes.

Además de las obligaciones que impongan normas aplicables dentro del citado contrato, deberán incluirse las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo encargado:

1. Dar Tratamiento, a nombre del responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
2. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
3. Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

En caso de transferencia se dará cumplimiento a las obligaciones estipuladas en la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias.

8. DERECHOS Y CONDICIONES DE LEGALIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

8.1. Derechos de los titulares

En el Tratamiento de Datos Personales por parte de I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S se respetarán en todo momento los derechos de los titulares de Datos Personales que son:

a) Conocer, actualizar y rectificar los Datos frente a él o los Encargados del Tratamiento de datos.

b) Solicitar prueba de la autorización otorgada, o cualquier otra que suscriba el titular de los Datos Personales para el efecto, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento de datos de conformidad con la ley.

c) Ser informado por la Sociedad o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se les ha dado a los datos.

d) Presentar ante la Autoridad Competente quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

e) 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 Autoridad Competente haya determinado que, en el Tratamiento **I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S** o Encargados del Tratamiento de Datos Personales, han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución. La revocatoria procederá siempre y cuando no exista la obligación legal o contractual de conservar el dato personal.

f) Acceder en forma gratuita a los Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

8.2. Autorización del titular

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Se entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización, como cuando, por ejemplo, se remite a la Sociedad una hoja de vida para participar en procesos de selección.

8.2.1. Casos en que no es necesaria la autorización

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

a) Información requerida por la Sociedad, 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.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes y vigentes.

8.3. Suministro de la información

La información solicitada por los Titulares de información personal será suministrada principalmente por medios electrónicos, o por cualquier otro solo si así lo requiere el Titular.

La información suministrada por I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S será entregada sin barreras técnicas que impidan su acceso; su contenido será de fácil lectura, acceso y tendrá que corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

8.4. Deber de informar al titular

I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S, al momento de solicitar al Titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

a) El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
c) Los derechos que le asisten como Titular.
d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del Tratamiento.

I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S como responsable del Tratamiento, deberá conservar prueba del cumplimiento de lo previsto en el presente numeral y, cuando el Titular lo solicite, entregarle copia de esta.

8.4.1. Personas a quienes se les puede suministrar la información

La información que reúna las condiciones establecidas en la ley podrá ser suministrada a las siguientes personas:

a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.

b) A las Sociedades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

c) A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

9. MEDIDAS DE SEGURIDAD

En desarrollo del principio de seguridad, la Sociedad adopta las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para proteger los datos personales contra su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Estas medidas están definidas en la **Política de Seguridad y Privacidad de la Información** de la Sociedad, que es de obligatorio cumplimiento para sus trabajadores, contratistas y terceros que accedan a información de la Sociedad, e incluyen, entre otros, controles de acceso a los sistemas de información, cifrado de la información, copias de seguridad, seguridad física de las instalaciones y gestión de incidentes.

Para las bases de datos que contienen datos sensibles, en particular la base de datos de Empleados, la Sociedad aplica medidas de seguridad reforzadas, adicionales a las generales.

Los encargados del tratamiento a quienes la Sociedad transmita datos personales deberán garantizar medidas de seguridad equivalentes, en los términos del numeral 7 de la presente Política.

10. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN A PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Las peticiones, consultas y reclamos formulados por los titulares de Datos Personales bajo Tratamiento de I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos, o revocar la autorización deberán ser dirigidas a:

Oficial de Tratamiento de Datos Personales: Área de Seguridad de la Información
Dirección: Calle 110 # 9-25 Oficina 713, Bogotá D.C.
Teléfono: (57) 320 3918396
Correo electrónico: ikm@ikm.com.co

11. GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD CON DATOS PERSONALES

Se entiende por incidente de seguridad cualquier anomalía, evento o circunstancia que comprometa o pueda comprometer la seguridad, integridad, disponibilidad o confidencialidad de las bases de datos o de la información alojada en ellas, tales como intrusiones no autorizadas, pérdida de datos, fallos en la protección de datos o intentos de acceso no autorizado.

Los trabajadores, contratistas y terceros deben reportar de inmediato cualquier incidente o sospecha de incidente a través de los siguientes canales:

- Oficinas IKM ubicadas en Calle 110 # 9-25, Oficina 713, Torre Empresarial Pacific.
- Correo electrónico: mesa.servicio@ikm.com.co
- Línea de atención telefónica: 320 3918396

Los incidentes se gestionan conforme al procedimiento de gestión de incidentes previsto en la Política de Seguridad y Privacidad de la Información. Cuando un incidente afecte bases de datos que contienen datos personales, la Sociedad lo reportará a la Superintendencia de Industria y Comercio a través del Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su detección y puesta en conocimiento del área responsable.

Así mismo, la Sociedad comunicará a los titulares afectados, de manera clara y sencilla, el incidente detectado, las medidas correctivas adoptadas y las recomendaciones de seguridad que deban seguir.

12. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

Los titulares de Datos Personales, sin importar el tipo de vinculación que tengan con **I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S**, pueden ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y/o revocar la autorización otorgada.

12.1. Procedimiento de Consultas

I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S y/o los Encargados, garantizan a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes o personas autorizadas, el derecho de consultar toda la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación conforme se establece en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

Responsable de atención de consultas

El **Oficial de Tratamiento de Datos Personales** de **I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S**, será el responsable de recibir y dar trámite a las solicitudes remitidas, en los términos, plazos y condiciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y en las presentes políticas.

Las consultas dirigidas a **I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S** deberán contener como mínimo la siguiente información:

a) Nombres y apellidos del Titular y/o su representante y/o causahabientes;
b) Lo que se pretende consultar;
c) Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del Titular y/o sus causahabientes o representantes;
d) Firma, número de identificación o procedimiento de validación correspondiente.
e) Haber sido presentada por los medios de consulta habilitados por **I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S**.

Una vez sea recibida la solicitud de CONSULTA de información por parte del Titular de los datos o su representante o tercero debidamente autorizado, a través de los canales establecidos por **I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S**, el Oficial de Tratamiento de Datos Personales procederá a verificar que la solicitud contenga todas las especificaciones requeridas a efectos de poder valorar que el derecho se ejerza por un interesado o por un representante de éste, acreditando con ello, que se cuenta con la legitimidad legal para hacerlo.

Plazos de Respuesta a consultas

Las solicitudes recibidas mediante los anteriores medios serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.

Prórroga del plazo de Respuesta

En caso de imposibilidad de atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (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.

12.2. Procedimiento de Reclamos

Derechos Garantizados mediante el procedimiento de reclamos

a) **Corrección o Actualización: I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S** y/o los Encargados, garantizarán a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes, el derecho de corregir o actualizar los datos personales que reposen en sus bases de datos, mediante presentación de reclamación, cuando consideren que se cumplen los parámetros establecidos por la ley o los señalados en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales para que sea procedente la solicitud de Corrección o Actualización.

b) **Revocatoria de la autorización o Supresión de los datos Personales: I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S** y/o los Encargados, garantizarán a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes, el derecho de Solicitar la Revocatoria de la autorización o solicitar la supresión de la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación cuando consideren que se cumplen los parámetros establecidos por la ley o los señalados en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales. Así mismo se garantiza el derecho de presentar reclamos cuando adviertan el presunto incumplimiento de la Ley 1581 de 2012 o de la presente Política de tratamiento de datos personales.

Responsable de atención de Reclamos

El **Oficial de Tratamiento de Datos Personales** de **I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S**, será el responsable de recibir y dar trámite a las solicitudes remitidas, en los términos, plazos y condiciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y en las presentes políticas.

Las reclamaciones presentadas deberán contener como mínimo la siguiente información:

a) Nombres y apellidos del Titular y/o su representante y/o causahabientes;
b) Lo que se pretende consultar;
c) Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del Titular y/o sus causahabientes o representantes;
d) Firma, número de identificación o procedimiento de validación correspondiente.
e) Haber sido presentada por los medios de consulta habilitados por **I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S**.

Una vez sea recibida la solicitud de ACTUALIZACIÓN o de RECTIFICACIÓN de información por parte del Titular de los datos o su representante o tercero debidamente autorizado, a través de los canales establecidos por **I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S**, el Oficial de Tratamiento de Datos Personales procederá a verificar que la solicitud contenga todas las especificaciones requeridas a efectos de poder valorar que el derecho se ejerza por un interesado o por un representante de éste, acreditando con ello, que se cuenta con la legitimidad legal para hacerlo.

Reclamaciones sin cumplimiento de Requisitos legales

En caso de que la reclamación se presente sin el cumplimiento de los anteriores requisitos legales, se solicitará al reclamante dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo, para que subsane las fallas y presente la información o documentos faltantes.

Desistimiento del Reclamo

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Recepción de reclamos que no correspondan a la Entidad

En caso de que **I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S** reciba un reclamo dirigido a otra organización, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al reclamante.

Inclusión de leyenda en la base de datos

Recibida la reclamación de forma completa, en un término máximo de dos (2) días hábiles contados desde la recepción, **I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S** incluirá en la base de datos donde se encuentren los datos personales del Titular, una leyenda que diga "*reclamo en trámite*" y el motivo del mismo. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

Plazos de Respuesta a los Reclamos

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.

Prórroga del plazo de Respuesta

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.

Procedimiento de Supresión de Datos Personales

En caso de resultar procedente la Supresión de los datos personales del titular de la base de datos conforme a la reclamación presentada, I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S, deberá realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información, sin embargo, el Titular deberá tener en cuenta que en algunos casos cierta información deberá permanecer en registros históricos por cumplimiento de deberes legales de la organización por lo que su supresión versará frente al tratamiento activo de los mismos y de acuerdo a la solicitud del titular.

13. CAPACITACIÓN DE COLABORADORES Y CONTRATISTAS

I K M INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT S.A.S debe poner en conocimiento estas políticas por el medio que considere adecuado y con ello, capacitar a sus colaboradores y contratistas en la administración de los datos personales con una periodicidad al menos anual, con el fin de medir sus conocimientos sobre el particular.

Los nuevos colaboradores y contratistas, al momento de vincularse con la Sociedad, deben recibir capacitación sobre Protección de datos personales y seguridad de la información dejando constancia de su asistencia y conocimiento.

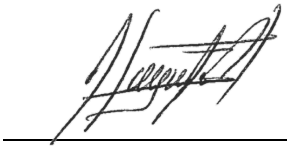
14. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA

La Sociedad podrá modificar o enmendar esta Política de forma discrecional. Cuando se realicen modificaciones o cambios a ésta, se actualizará la fecha de la misma, y esa modificación o enmienda será efectiva a partir de la fecha de actualización. Se recomienda revisar periódicamente esta Política para estar informado acerca de las modificaciones que se puedan presentar.

15. VIGENCIA DE LA POLÍTICA

Esta Política entrará en vigencia a partir de su publicación. Tanto la Política como las Bases de Datos contentivas de la información suministrada podrán permanecer vigentes hasta por el término

de duración de la Sociedad, sin perjuicio de que esta política pueda ser modificada en cualquier momento y de forma unilateral por parte de la Sociedad.



HUGO HERNANDO HIGUERA
Representante Legal