

SOCIEDAD TRANSPORTADORA DE EL RETIRO- “SOTRARETIRO” MANUAL DEL TRATAMIENTO DE LAS BASES DE DATOS PERSONALES

NIT 890913182-1

La Sociedad Transportadora de El Retiro Inversiones Tobón López y cia S.CA. “SOTRARETIRO” con NIT 890.913.182-1, Con el fin de dar cumplimiento a la ley 1581 de 2015, los decretos reglamentarios 1727 de 2009, 2952 de 2010, 1377 de 2013 y el 1074 de 2015, y toda norma posterior que las modifique o complemente implementará la presente política de tratamiento de datos personales registrados en cualquier base de datos de SOTRARETIRO.

En concordancia con la normatividad vigente y para los efectos de la presente política, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

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

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

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

Causahabiente: persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de esta. (Herederos)

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

Dato público: es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas

y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Datos sensibles: se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

Encargado del tratamiento: persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

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.

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

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

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 fuera del país.

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

Derechos de los titulares de la información

En aras de brindar tranquilidad y confianza a los titulares de los datos personales, los siguientes son los derechos que como Empresa responsable del tratamiento de los datos personales garantizaremos en el tratamiento de nuestras bases de datos:

a) Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a SOTRARETIRO en su condición de responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a los datos parciales, anexados, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento este expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

b) Solicitar prueba de la Autorización otorgada para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio valido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.

c) Ser informado por SOTRARETIRO previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.

d) Presentar ante la superintendencia de industria y Comercio, o la entidad que hiciere sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen previo tramite de consulta o requerimiento.

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.

f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la presente política que motiven nuevas consultas.

Estos derechos podrán ser ejercidos por:

- El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le pongan a disposición.
- Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- El representante y/ o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

Derechos de los niños y adolescentes

En el tratamiento de datos personales se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores.

Queda proscrito el tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, y en este caso el tratamiento deberá cumplir con los siguientes parámetros:

- a. Responder y respetar el interés superior de los menores.
- b. Asegurar el respeto de los derechos fundamentales de los menores.

Es tarea del estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacidad a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

Deberes de Sotraretiro como responsable y encargado del tratamiento de los datos personales

La Empresa SOTRARETIRO reconoce la titularidad que de los datos personales que ostentan las personas y en consecuencia de manera exclusiva podrán decidir sobre los mismos, y por tanto garantizara el cumplimiento de los siguientes deberes en calidad de Responsable y/o Encargado:

- a. Garantizar el titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- b. Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular para el tratamiento de datos personales.
- c. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que la asisten en virtud de la autorización otorgada.
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e. Garantizar que la información sea veraz, completa, actualizada, comprobable y comprensible.
- f. Actualizar oportunamente la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del titular. Adicionalmente, se deberán implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- h. Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- i. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
- j. Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.

- k. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- l. 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.
- m. Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la superintendencia de industria y comercio sobre el tema en particular.
- n. Usar únicamente datos cuyo tratamiento este previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- o. Velar por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, en aquellos casos en que entra autorizado el tratamiento de sus datos.
- p. Registrar en la base de datos las leyendas "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.
- q. Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por la parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- r. Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la superintendencia de industria y comercio.
- s. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- t. Usar los datos personales del titular solo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidad del mismo

Sotraretiro, es una Empresa especializada en la prestación de servicios de Transporte de Pasajeros en la modalidad de servicio corriente y servicio Especial, en este orden de ideas, La Empresa, recopila, almacena, utiliza, transmite y, en general realiza actividades relacionadas con el tratamiento de los datos personales, en desarrollo de las siguientes finalidades: A) Para fines comerciales; de atención al cliente, mercadeo, investigación, acreditación, actualización; es decir, para todas aquellas actividades asociadas a la relación comercial o vínculo existente con cualquiera de las actividades que se desarrollen. B) Suministrar información y reporte de todas aquellas novedades o eventualidades que sucedan durante el despacho y/o transporte de Pasajeros, documentos, paquetes o carga. C) Realización de procesos de selección y promoción de personal. D) Cumplimiento de obligaciones derivadas de contratos laborales y comerciales vigentes. E) Ejecución de programas de formación y capacitación de los empleados y demás eventos organizados por Sotraretiro, o en los cuales la Empresa tenga algún interés de participación. F) Para fines legales G) Adopción de medidas de control y seguridad sobre las diferentes instalaciones de Sotraretiro. H) Cumplimiento de obligaciones relacionadas con la ejecución del objeto social de La Empresa, dentro y fuera del territorio nacional. I) Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos) a través de los canales dispuestos por La Empresa para la atención al público o en sotraretiro@gmail.com J) Establecimiento de canales de comunicación con los titulares de los datos personales, asociadas con las actividades relacionadas en los párrafos anteriores. K) Excepcionalmente y con previa autorización del Representante legal de los menores para Actividades asociativas, culturales, recreativas, deportivas, y sociales; aquellas relativas a la educación y cultura, becas y ayudas estudiantiles a los hijos de los colaboradores.

Procedimientos para la atención de consultas, reclamos, peticiones de rectificación, actualización y supresión de datos

A. Consultas:

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en las bases de datos de SOTRARETIRO, quien se compromete a suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular y por tanto garantiza:

- Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los cuales deberán ser informados en el aviso de privacidad.
- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.
- En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, 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 el primer plazo.
- Las consultas podrán formularse al correo sotraretiro@gmail.com o en la página <http://www.sotraretiro.com>

B. Reclamos

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley o en la presente política de tratamiento, podrán presentar un reclamo ante <http://www.sotraretiro.com> y/o al correo electrónico sotraretiro@gmail.com, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo del titular se formula mediante solicitud dirigida a Vanessa Molina al correo electrónico sotraretiro@gmail.com o mediante comunicación escrita dirigida al Gerencia de La Empresa, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. 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 informara de la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo completo, este se catalogara con una etiqueta "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.

3. 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 termino, 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.

C. Petición de actualización y/o rectificación

SOTRARETIRO rectificara y actualizará a solicitud del titular la información de este que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual se tendrá en cuenta:

1. El titular deberá allegar la solicitud al correo electrónico sotraretiro@gmail.com o en medio físico dirigido al área encargada o directamente a gerencia cra 65 08B 91 oficina 252 terminal sur Medellín.
2. indicando la actualización y/o rectificación a realizar y aportara la documentación que suspende su petición.
3. SOTRARETIRO podrá habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho al titular, siempre y cuando estos lo beneficien. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes, los cuales serán informados en el aviso de privacidad y se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

D. Petición de supresión de datos

El titular de los datos personales tiene el derecho de solicitar a SOTRARETIRO la supresión (eliminación) en cualquiera de los siguientes eventos:

1. Cuando considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
2. Cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
3. Cuando se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por SOTRARETIRO. Sin embargo,

este derecho el titular no es absoluto y en consecuencia SOTRARETIRO podrá negar el ejercicio del mismo cuando:

- a) El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular, para realizar una acción en función del interés público o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

Vigencia

La presente política de tratamiento de datos personales rige a partir de su publicación y se mantendrán vigentes mientras ello resulte necesario para el desarrollo de las finalidades establecidas.

MANUAL

INTRODUCCION

El presente manual contiene los criterios que la ley estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 de Protección de Datos Personales, han establecido en favor de los titulares como derecho fundamental. Otorgando al ciudadano la facultad de controlar sus datos personales y la capacidad para decidir y disponer de estos. Articulado con la Constitución política de 1991, donde reza en su artículo 15 que “Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre y el estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución (...)” Y en su Artículo 20 donde “se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el

derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura”. Teniendo en cuenta lo anterior, SOTRARETIRO. con NIT 890.91.182-1 actuando en calidad de Responsables y encargados de la información de acuerdo con la legislación aplicable, pone a disposición el siguiente manual de políticas y procedimientos que aplica al tratamiento de los datos personales.

OBJETIVOS DEL MANUAL Los objetivos definidos por SOTRARETIRO que se establecen para la protección de los datos personales son: · Implementar medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la ley. · Colaborar con las autoridades locales e internacionales para la protección de los datos personales. · Dar a conocer una guía que permita informar a los titulares de los datos los aspectos y medidas establecidas por la compañía para la protección de los datos personales. · No sufrir pérdidas económicas, reputacionales, operacionales o de ninguna índole por concepto de sanciones o multas acarreadas por concepto de mala reputación de la información de los titulares. · Garantizar condiciones de seguridad física y virtual que permitan la integridad de los datos de los empleados, clientes, proveedores y demás entes relacionados con la compañía. · Consolidar una cultura de protección de datos personales que garantice el conocimiento y aplicación de los mecanismos de control para la prevención de la fuga y la mala manipulación de la información.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

Datos sensibles: Aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos. Encargado del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento. 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. Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento. Tratamiento: cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. 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 fuera del país. Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la república de Colombia cuando tenga

Por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

1. AMBITO DE APLICACIÓN

La política de Políticas y Procedimientos del tratamiento de los Datos Personales TCC se desarrolla en cumplimiento de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política; de los artículos 17 literal K) y 18 literal F) de la ley estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales, y del artículo 13 del Decreto 1377 de 2013, por el cual se reglamenta parcialmente la ley anterior. Esta política será aplicable a todos los datos personales registrados en bases de datos que sean objeto de tratamiento por el responsable del mismo. La elaboración y actualización del presente manual está a cargo del Área de Cumplimiento y aprobado por la junta directiva, contiene los responsables de los tratamientos, y finalidades de las bases de datos, derechos de los titulares, atención a los titulares de los datos, procedimientos para ejercer los derechos del titular, las medidas de seguridad, entre otras.

2. ALCANCE DEL MANUAL

El presente manual, abarca toda la información de los clientes, proveedores, empleados y visitantes que maneja SOTRARETIRO en desarrollo de su objeto social. SOTRARETIRO con el propósito de realizar los ajustes que considere necesarios para su efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento, revisará permanentemente el cumplimiento de lo establecido en el presente manual.

3. AUTORIZACION Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR

SOTRARETIRO requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los datos personales para el tratamiento de los mismos, excepto en los casos expresamente autorizados por la ley: **a.** Cuando la información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial. **b.** Cuando los datos sean única y exclusivamente de naturaleza pública. **c.** En aquellos casos de urgencia médica o sanitaria. **d.** Cuando el tratamiento de la información sea con fines históricos, estadísticos o científicos, lo cual está autorizado por la ley. **e.** Cuando el tratamiento esté relacionado con el Registro Civil de las personas. Manifestación de la Autorización La autorización al SOTRARETIRO para el tratamiento de los datos personales será otorgada por: - El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición SOTRARETIRO. - Los

causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad. - El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento. - Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

Medios para otorgar la autorización

SOTRARETIRO, obtendrá la autorización mediante diferentes medios, entre ellos, documentos físicos y/o electrónicos, internet, pagina web, o cualquier otro formato que en todo caso permita la obtención del consentimiento mediante conductas inequívocas a través de las cuales se concluya que de no haberse surtido la misma por parte del titular o la persona legítima para ello, los datos no se hubieran almacenado o capturado en las bases de datos. La autorización será solicitada por SOTRARETIRO de manera previa al tratamiento de los datos personales. Prueba de la autorización, SOTRARETIRO conservará la prueba de la autorización otorgada por los titulares de los datos personales para su tratamiento, para lo cual utilizará los mecanismos disponibles a su alcance en la actualidad al igual que adoptará las acciones necesarias para mantener el registro de la forma y fecha en la que obtuvo esta. En consecuencia, La Empresa podrá establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

Revocatoria de la autorización

Los titulares de los datos personales pueden en cualquier momento revocar la autorización otorgada a SOTRARETIRO para el tratamiento de sus datos personales o solicitar a supresión de los mismos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. SOTRARETIRO establecerá los mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su autorización o solicitar la supresión de sus datos personales, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Para lo anterior, deberá tenerse en cuenta que la revocatoria del consentimiento puede expresarse, por una parte, de manera total en relación con las finalidades autorizadas, y por lo tanto SOTRARETIRO deberá cesar cualquier actividad de tratamiento. Sin embargo, podrá SOTRARETIRO continuar tratando los datos personales para aquellos fines en relación con los cuales el titular no hubiera revocado el consentimiento.

3. AVISO DE PRIVACIDAD

El aviso de privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, puesto a disposición del titular para informarle acerca del

tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se comunica al titular la información relacionada que le será aplicable, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales. El aviso de privacidad deberá contener, como mínimo, la siguiente información: **a.** La identidad, domicilio y datos de contacto del responsable del tratamiento. **b.** El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo **c.** Los derechos del titular **d.** Los mecanismos generales dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella. En todos los casos, debe informar al titular como acceder o consultar la política de tratamiento de información. **e.** El carácter facultativo de la respuesta relativa a preguntas sobre datos sensibles.

5. TRATAMIENTO AL CUAL SERAN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DEL MISMO

SOTRARETIRO, es una compañía especializada en la prestación de servicios de soluciones logísticas innovadoras dentro de los procesos de la cadena de abastecimiento, en este orden de ideas, SOTRARETIRO, recopila, almacena, utiliza, transmite y, en general realiza actividades relacionadas con el tratamiento de los datos personales, en desarrollo de las siguientes finalidades: **A)** Para fines comerciales; de atención al cliente, mercadeo, investigación, acreditación, actualización; es decir, para todas aquellas actividades asociadas a la relación comercial o vínculo existente con cualquiera de las sociedades que conforme SOTRARETIRO. **B)** Suministrar información y reporte de todas aquellas novedades o eventualidades que sucedan durante el despacho y/o transporte de Pasajeros, documentos, paquetes o carga. **C)** Realización de procesos de selección y promoción de personal. **D)** Cumplimiento de obligaciones derivadas de contratos laborales y comerciales vigentes. **E)** Ejecución de programas de formación y capacitación de los empleados y demás eventos organizados por SOTRARETIRO, o en los cuales La Empresa tenga algún interés de participación. **F)** Para fines legales **G)** Adopción de medidas de control y seguridad sobre las diferentes instalaciones de SOTRARETIRO. **H)** Cumplimiento de obligaciones relacionadas con la ejecución del objeto social de SOTRARETIRO, dentro y fuera del territorio nacional. **I)** Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos) a través de los canales dispuestos por La Empresa para la atención al público o en <http://www.sotrartiro.com> y al correo sotraretiro@gmail.com **J)** Establecimiento de canales de comunicación con los titulares de los datos personales, asociadas con las actividades relacionadas en los párrafos anteriores. **K)** Excepcionalmente y con previa autorización del Representante legal de los menores para Actividades asociativas, culturales, recreativas, deportivas, y sociales; aquellas relativas a la educación y cultura, becas y ayudas estudiantiles a los hijos de los colaboradores.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES

En aras de brindar tranquilidad y confianza a los titulares de los datos personales, los siguientes son los derechos que como Empresa y responsable del tratamiento de los datos personales garantizaremos en el tratamiento de nuestras bases de datos: **a)** Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a SOTRARETIRO en su condición de responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a los datos parciales, anexados, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento este expresamente prohibido o no haya sido autorizado. **b)** Solicitar prueba de la Autorización otorgada para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio valido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización. **c)** Ser informado por el SOTRARETIRO previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales. **d)** Presentar ante la superintendencia de industria y Comercio, o la entidad que hiciere sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen previo tramite de consulta o requerimiento.

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. **f)** Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la presente política que motiven nuevas consultas. Estos derechos podrán ser ejercidos por:

- El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le pongan a disposición.
- Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- El representante y/ o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado. Derechos de los niños y adolescentes

En el tratamiento de datos personales se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores. Queda proscrito el tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, y en este caso el tratamiento deberá cumplir con los siguientes parámetros: **a.** Responder y respetar el interés superior de los menores. **b.** Asegurar el respeto de los derechos fundamentales de los menores.

Es tarea del estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacidad a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

7. DEBERES DE SOTRARETIRO COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

SOTRARETIRO reconoce la titularidad que de los datos personales ostentan las personas y en consecuencia de manera exclusiva podrán decidir sobre los mismos, y por tanto garantizará el cumplimiento de los siguientes deberes en calidad de Responsable y/o Encargado:

- a.** Garantizar el titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- b.** Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular para el tratamiento de datos personales.
- c.** Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que la asisten en virtud de la autorización otorgada.
- d.** Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e.** Garantizar que la información sea veraz, completa, actualizada, comprobable y comprensible.
- f.** Actualizar oportunamente la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del titular. Adicionalmente, se deberán implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
- g.** Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- h.** Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- i.** Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
- j.** Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
- k.** Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- l.** 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.
- m.** Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la superintendencia de industria y comercio sobre el tema en particular.
- n.** Usar únicamente datos cuyo tratamiento este previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- o.** Velar por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, en aquellos casos en que entra autorizado el tratamiento de sus datos.
- p.** Registrar en la base de datos las leyendas “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la ley.

q. Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por la parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.

r. Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la superintendencia de industria y comercio.

s. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

t. Usar los datos personales del titular solo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

8. GARANTIA DEL DERECHO DE ACCESO

Para garantizar el derecho de acceso del titular de los datos, SOTRARETIRO, pondrá a disposición de este, previa acreditación de su identidad, legitimidad o personalidad de su representante, sin costo o erogación alguna, de manera detallada, los respectivos datos personales. En cumplimiento de lo anterior el titular contara con diferentes medios incluyendo electrónicos que les permitan el acceso directo a ellos, con la posibilidad de conocerlos, y actualizarlos.

9. PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE CONSULTAS, RECLAMOS, PETICIONES DE RECTIFICACION, ACTUALIZACION Y SUPRESION DE DATOS.

A. Consultas:

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en las bases de datos de SOTRARETIRO, quien se compromete a suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular y por tanto garantiza:

- Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.

- Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los cuales deberán ser informados en el aviso de privacidad.

- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación. - En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho termino, 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 el primer plazo.

Las consultas podrán formularse al correo sotraretiro@gmail.com

B. Reclamos

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley o en la presente política de tratamiento, podrán presentar un reclamo ante <http://www.sotraretiro.com> y/o al correo electrónico sotraretiro@gmail.com el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

-
1. El reclamo del titular se formula mediante solicitud dirigida a Angélica María Tobón Ríos, Oficial de cumplimiento al correo electrónico sotraretiro@gmail.com o mediante comunicación escrita dirigida al área Cumplimiento, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. 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.

2. Una vez recibido el reclamo completo, este se catalogará con una etiqueta "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.
3. 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.

C. Petición de actualización y/o rectificación

SOTRARETIRO rectificara y actualizará a solicitud del titular la información de este que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el

procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual se tendrá en cuenta:

1. El titular deberá allegar la solicitud al correo electrónico sotraretiro@gmail.com o en medio físico dirigido al área Cumplimiento.
2. indicando la actualización y/o rectificación a realizar y aportara la documentación que suspende su petición.

3. SOTRARETIRO podrá habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho al titular, siempre y cuando estos lo beneficien.

En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes, los cuales serán informados en el aviso de privacidad y se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

D. Petición de supresión de datos

El titular de los datos personales tiene el derecho de solicitar al Grupo TCC la supresión (eliminación) en cualquiera de los siguientes eventos:

4. Cuando considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
5. Cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.

Cuando se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados. Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por SOTRARETIRO.

Sin embargo, este derecho el titular no es absoluto y en consecuencia SOTRARETIRO podrá negar el ejercicio del mismo cuando:

- a) El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular, para realizar una acción en función del interés público o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

10. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

SOTRARETIRO, se reserva, en los eventos contemplados en la ley y en sus estatutos y reglamentos internos, la facultad de mantener y catalogar determinada información que repose en sus bases o bancos de datos, como confidencial de acuerdo con las normas vigentes, sus estatutos y reglamentos.

SOTRARETIRO, procederá de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación que para tal fin ha expedido el gobierno nacional, a realizar el registro de sus bases de datos, ante el registro Nacional de bases de datos (RNBD) que será administrado por la superintendencia de industria y comercio. El RNBD, es el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país, y que será de libre consulta para los ciudadanos, de acuerdo con la normatividad que para tal efecto expida el gobierno nacional.

11. SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

SOTRARETIRO, en cumplimiento al principio de seguridad establecido en la normatividad vigente y en la presente política de tratamiento, adoptara las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a sus bases de datos, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

12. UTILIZACION Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES E INFORMACION

El tratamiento efectuado respecto de los datos personales consiste en la obtención, recolección, almacenamiento, uso, circulación, corrección o supresión, respecto de los cuales SOTRARETIRO se compromete a utilizar única y exclusivamente los datos personales, en desarrollo del objeto social y de las finalidades establecidas en la presente política de tratamiento de datos personales.

No procederá a vender, licenciar, transmitir, o divulgarlos, salvo que: i) exista autorización expresa para hacerlo; ii) sea necesario para permitir a los contratistas o agentes prestar los servicios encomendados; iii) sea necesario con el fin de proveer nuestros servicios; iv) la información tenga relación con una fusión, consolidación, adquisición, u otro proceso de reestructuración de la sociedad; (v) que sea requerido o permitido por la ley.

Así mismo, y en desarrollo del contrato de colaboración entre las sociedades que SOTRARETIRO llegase a establecer, estas podrán transmitirse y/o transferirse información, así como subcontratar con terceros nacionales o internacionales, quienes se convertirán en encargados del tratamiento y estarán obligados al cumplimiento de la ley, nuestra política de tratamiento, además de la implementación de una Política de tratamiento propia que le permita garantizar a los titulares sus derechos y la seguridad.

13. RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

SOTRARETIRO ostentara la calidad de responsable y encargado, en los casos en los que recolecte directamente los datos o se transfiera y/o transmita los datos personales entre si respectivamente. Todo tercero que, en razón de un contrato comercial, y en desarrollo de este con alguna de las sociedades que conforme SOTRARETIRO, se convertirá en encargado y por tanto deberá adoptar estas políticas y sus propias políticas de tratamiento de datos personales con el fin de garantizar la seguridad y los derechos de los titulares.

14. VIGENCIA

La presente política de tratamiento de datos personales rige a partir de su publicación y se mantendrán vigentes mientras ello resulte necesario para el desarrollo de las finalidades establecidas

AVISO DE PRIVACIDAD

SOTRARETIRO con su personal un grupo humano, integro, cálido y experto que brinda tranquilidad y confianza a sus clientes, a través de soluciones logísticas innovadoras en la actividad transportadora, Con el fin de dar cumplimiento a la ley 1581 de 2015, los decretos reglamentarios 1727 de 2009, 2952 de 2010, 1377 de 2013 y el 1074 de 2015, y toda norma posterior que las modifique o complemente, y con la implementación de la política de tratamiento de datos personales publicada en la página www.sotraretiro.com y disponible en todos los PLS del país.

Le manifestamos que sus datos personales quedaran incluidos en nuestras bases de datos, por tanto, le solicitamos lea atentamente nuestra política de tratamiento de datos y este aviso de privacidad.

Al suministrarnos sus datos personales y demás información solicitada, por medio de formatos físicos o electrónicos, documentos o contratos, o por cualquier medio por el cual registre sus datos se entenderá que nos está autorizando para el tratamiento de los mismos en desarrollo de las finalidades expuestas, si no está de acuerdo, por favor absténgase de proporcionar los datos.

Las finalidades o usos que tendrán los datos personales suministrados a SOTRARETIRO, los derechos de sus titulares y los canales de comunicación:

A) Para fines comerciales; de atención al cliente, mercadeo, investigación, acreditación, actualización; es decir, para todas aquellas actividades asociadas

a la relación comercial o vínculo existente con cualquiera de las sociedades que conforme SOTRARETIRO.

B) Suministrar información y reporte de todas aquellas novedades o eventualidades que sucedan durante el despacho y/o transporte de documentos, paquetes o carga si fuere el caso.

C) Realización de procesos de selección y promoción de personal.

D) Cumplimiento de obligaciones derivadas de contratos laborales y comerciales vigentes.

E) Ejecución de programas de formación y capacitación de los empleados y demás eventos organizados por La Empresa, o en los cuales SOTRARETIRO tenga algún interés de participación.

F) Para fines legales

G) Adopción de medidas de control y seguridad sobre las diferentes instalaciones de SOTRARETIRO.

H) Cumplimiento de obligaciones relacionadas con la ejecución del objeto social de SOTRARETIRO, dentro y fuera del territorio nacional.

I) Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos) a través de los canales dispuestos por La Empresa en su página web <http://www.sotrareiro.com> para la atención al público o en el correo sotrareiro@gmail.com.

J) Establecimiento de canales de comunicación con los titulares de los datos personales, asociadas con las actividades relacionadas en los párrafos anteriores.

K) Excepcionalmente y con previa autorización del Representante legal de los menores para Actividades asociativas, culturales, recreativas, deportivas, y sociales; aquellas relativas a la educación y cultura, becas y ayudas estudiantiles a los hijos de los colaboradores.

Así mismo, SOTRARETIRO, da a conocer las finalidades para las cuales serán tratados los datos sensibles dando claridad y mayor énfasis en la libertad del titular de suministrar o no y por tanto autorizar, en aquellos casos en los que los datos revisten la calidad de datos sensibles, SOTRARETIRO, adoptara medidas adicionales para que:

a. Se refuerce el cumplimiento de los principios que regulan el tratamiento de información personal.

b. Ninguna actividad se condicione al suministro de datos personales sensibles.

c. Se obtenga la autorización expresa e informada de los titulares de dichos datos, antes de la ejecución de actividades de tratamiento.

Por regla general, en la ejecución de cualquier actividad de tratamiento de datos personales, SOTRARETIRO se abstendrá de manipular datos cuyo titular sea un menor, a la luz de lo dispuesto en el artículo 7 de la ley 1581 de 2012.

Excepcionalmente y para finalidades específicas, desarrolladas en la política de tratamiento de datos personales SOTRARETIRO requerirá someter a tratamiento datos personales de menores de edad, como en el caso de ciertos datos personales de los hijos del personal vinculado, o de aprendices y practicantes que no han alcanzado la mayoría de edad. En este orden de

ideas, SOTRARETIRO someterá el tratamiento de los datos de esta naturaleza a las siguientes reglas:

- Respeto del interés superior del menor titular del dato.
- Respeto de los derechos fundamentales del menor titular del dato.
- Autorización emitida por el representante legal del menor titular del dato

DERECHOS DE LOS TITULARES

Los siguientes son los derechos que como grupo logístico y responsables del tratamiento de los datos personales garantizaremos en el tratamiento de nuestras bases de datos:

- a) Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a La Empresa en su condición de responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a los datos parciales, anexados, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento este expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la Autorización otorgada para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio valido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.
- c) Ser informado por SOTRARETIRO previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la superintendencia de industria y Comercio, o la entidad que hiciere sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen previo tramite de consulta o requerimiento.
- 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.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la presente política que motiven nuevas consultas.

Estos derechos podrán ser ejercidos por:

- El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le pongan a disposición.
- Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- El representante y/ o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

Derechos de los niños y adolescentes

En el tratamiento de datos personales se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores.

Queda proscrito el tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, y en este caso el tratamiento deberá cumplir con los siguientes parámetros:

- a. Responder y respetar el interés superior de los menores.
- b. Asegurar el respeto de los derechos fundamentales de los menores.

Es tarea del estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacidad a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE CONSULTAS, RECLAMOS, PETICIONES DE RECTIFICACION, ACTUALIZACION Y SUPRESION DE DATOS.

E. Consultas:

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en las bases de datos de SOTRARETIRO, quien se compromete a suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular y por tanto garantiza:

- Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los cuales deberán ser informados en el aviso de privacidad.
- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación. - En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de

dicho termino, 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 el primer plazo.

- Las consultas podrán formularse al correo sotraretiro@une.net.co

F. Reclamos

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley o en la presente política de tratamiento, podrán presentar al correo electrónico sotraretiro@une.net.co el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

4. El reclamo del titular se formula mediante solicitud dirigida a Vanessa Molina Ruiz Oficial de cumplimiento al correo electrónico sotraretiro@gmail.com o mediante comunicación escrita dirigida al área cumplimiento, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. 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 informara de la situación al interesado.

5. Una vez recibido el reclamo completo, este se catalogará con una etiqueta “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.

6. 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 termino, 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.

G. Petición de actualización y/o rectificación. SOTRARETIRO rectificará y actualizará a solicitud del titular la información de este que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual se tendrá en cuenta:

6A. El titular deberá allegar la solicitud al correo electrónico sotraretiro@gmail.com o en medio físico dirigido al área cumplimiento

indicando la actualización y/o rectificación a realizar y aportará la documentación que suspende su petición.

7. SOTRARETIRO podrá habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho al titular, siempre y cuando estos lo beneficien. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes, los cuales serán informados en el aviso de privacidad y se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

H. Petición de supresión de datos

El titular de los datos personales tiene el derecho de solicitar a SOTRARETIRO la supresión (eliminación) en cualquiera de los siguientes eventos:

1. Cuando considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.

2. Cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.

3. Cuando se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por SOTRARETIRO. Sin

embargo, este derecho el titular no es absoluto y en consecuencia SOTRARETIRO podrá negar el ejercicio del mismo cuando: d) El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

e) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.

f) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular, para realizar una acción en función del interés público o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.
