



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LABORATORIO DISNATURA NUTRICIÓN INTELIGENTE SAS

Contenido

1	OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN	2
2	DEFINICIONES	2
3	PRINCIPIOS.....	3
4	INFORMACIÓN Y MECANISMOS DISPUESTOS POR LA EMPRESA.....	4
5	AUTORIZACIÓN, TRATAMIENTO Y ALMACENAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	4
6	FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.	5
6.1	Clientes	5
6.2	Proveedores.....	5
6.3	Visitantes y otros	6
6.4	Trabajadores y Contratistas.....	6
7	DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES.....	7
8	DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.	8
9	PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER SUS DERECHOS.	9
9.1	Realizar Consultas.....	9
9.2	Presentar Reclamos	9
9.3	Solicitar la Supresión de sus datos	10
10	USO DE COOKIES Y OTROS.....	10
10.1	COOKIES.....	10
10.2	WEB BEACONS.....	10
10.3	Cookies por parte de terceros.....	10
10.4	Bloqueo de Cookies	10
10.5	Finalidad del uso de Cookies y otras tecnologías similares.....	10
11	VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.	11

1 OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Laboratorio Disnatura Nutrición Inteligente SAS (en adelante “**LA EMPRESA**”), con la finalidad de dar estricto cumplimiento a la normativa vigente sobre la protección de datos personales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás disposiciones que las modifiquen, adicionen o complementen, se permite presentar la **Política de tratamiento en materia de Protección de datos personales** (en adelante la “**Política**”) de **LA EMPRESA**, por medio de la cual se dictan disposiciones generales para la protección de la información relacionada con, o que pueda asociarse a, una o varias personas naturales determinadas o determinables (los “datos personales”), en virtud de la autorización que ha sido otorgada por el **Titular**.

Esta **Política** será aplicable a todos los Titulares que tengan relación con **LA EMPRESA** y/o cuyos **DATOS PERSONALES** hayan sido recolectados y procesados de cualquier manera como consecuencia o con ocasión de una relación establecida con **LA EMPRESA**, sea que dicho tratamiento se lleve a cabo por **LA EMPRESA** o por terceras personas que lo hagan por **encargo** de ésta.

Esta Política se aplicará a todo tratamiento realizado en el territorio de la República de Colombia por **LA EMPRESA** y en lo que corresponda, por aquellos terceros con los que se acuerde todo o parte de la realización de cualquier actividad relativa a, o relacionada con, el **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**.

En esta Política de **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**, **LA EMPRESA** detalla los lineamientos generales corporativos que se tienen en cuenta con el fin de proteger los **DATOS PERSONALES** de los **titulares**, las finalidades del tratamiento de la información, los derechos de los **titulares**, el **área responsable** de atender las quejas y reclamos y los **procedimientos** que se deben agotar para conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información.

LA EMPRESA, en cumplimiento del derecho constitucional al Habeas Data consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política, sólo recolecta y da tratamiento a datos personales cuando así haya sido autorizado previamente por su Titular, implementando para tal efecto, medidas claras sobre confidencialidad y privacidad de los **datos personales**. En los casos en que no sea necesaria una autorización para el tratamiento de datos personales, **LA EMPRESA** también implementará las medidas necesarias para dar tratamiento a la información conforme a las disposiciones vigentes.

2 DEFINICIONES

Para efectos de la presente Política se tendrán en cuenta las definiciones señaladas en la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1074 de 2015, tal como se transcriben a continuación:

- a) **DATO PERSONAL**: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias **personas naturales** determinadas o determinables.
- b) **TITULAR**: persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- c) **DATO SENSIBLE**: aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquéllos 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.

- d) **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.
- e) **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** se refiere al presente documento.
- f) **REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS:** es el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento, operado por la **Superintendencia de Industria y Comercio**.
- g) **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:** corresponde a la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la **base de datos y/o el tratamiento de los datos personales**. En este caso, se trata de **LA EMPRESA**.
- h) **TRATAMIENTO:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre **DATOS PERSONALES**, tales como la **recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión**, así como también su **transferencia y/o transmisión** a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones o mensajes de datos.
- i) **TRANSFERENCIA y/o TRANSFERENCIA:** la transferencia de datos personales tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información de los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

3 PRINCIPIOS

De conformidad con el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, los principios que rigen el tratamiento de los datos personales de **LA EMPRESA** son:

- a) **PRINCIPIO DE LEGALIDAD** en materia de tratamiento de datos personales: el tratamiento de datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015 y en las demás disposiciones que la desarrollen, adicionen o modifiquen.
- b) **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.
- c) **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.
- d) **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.
- e) **PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA:** en el tratamiento debe garantizarse el derecho del **Titular** a obtener del **RESPONSABLE** o del **ENCARGADO**, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f) **PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA:** el tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el **Titular** y/o por las personas previstas en la Ley 1581 de 2012.
- g) **PRINCIPIO DE SEGURIDAD:** la información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento se debe 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.

- h) **PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de **pública** 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 1581 de 2012 y en los términos de esta.

4 INFORMACIÓN Y MECANISMOS DISPUESTOS POR LA EMPRESA

Como responsable del **tratamiento de los datos personales**, LA EMPRESA hace pública y disponible para los titulares y otros interesados, la siguiente información y sus mecanismos de contacto, con el fin de facilitar el ejercicio de sus derechos.

Razón social	LABORATORIO DISNATURA
NIT	901.246.041-7
Domicilio	Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia
Dirección	Calle 17 # 38A – 25/27
Área Responsable	Administración
Teléfono	+57 2 3361160 Ext. 0
Correo	datospersonales@laboratoriodisnatura.com
Página Web	https://www.laboratoriodisnatura.com/datospersonales

5 AUTORIZACIÓN, TRATAMIENTO Y ALMACENAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Desde la entrada en vigencia de la presente política, **LA EMPRESA**, al momento de la recolección de datos personales, solicitará una autorización previa a los titulares informado sobre las finalidades específicas del tratamiento para los cuales se obtiene dicho consentimiento, salvo que se presente una de las excepciones contenidas en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 para el efecto.

LA EMPRESA adelantará el tratamiento de los datos personales que el Titular voluntariamente suministre. En general, la Compañía recolectará, almacenará, usará, circulará, transmitirá y transferirá los datos personales que trate. Esta información podrá ser utilizada únicamente por LA EMPRESA, sus empleados, consultores, asesores y socios comerciales y estratégicos autorizados expresamente por la Compañía, que requieran acceso a esta información. En todo caso, **LA EMPRESA**, previa solicitud del Titular, le suministrará la información completa de las personas autorizadas y/o los terceros que lleven a cabo tratamiento de sus datos personales.

LA EMPRESA conservará la prueba de dichas autorizaciones de forma adecuada, respetando los principios de confidencialidad y privacidad de la información.

6 FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Los datos personales que recolecta **LA EMPRESA** son incluidos en una base de datos a la cual tiene acceso el personal autorizado de **LA EMPRESA** en ejercicio de sus funciones, advirtiéndolo que en ningún caso está autorizado el tratamiento de la información para fines diferentes a los aquí descritos, y que le sean comunicados al **Titular** directamente a más tardar al momento de la recolección.

6.1 Clientes

Finalidades de recolección y tratamiento de los datos personales de los **clientes** de **LA EMPRESA**:

- a) Conservar un registro actualizado en las bases de datos de **LA EMPRESA**, con la información requerida para realizar los procesos operativos y logísticos relacionados con la adquisición, entrega, asesoría y soporte sobre los productos y servicios que **LA EMPRESA** fabrica y comercializa.
- b) Permitirme el acceso seguro y controlado a la información contenida en las bases de datos de aplicaciones móviles, sitios web y otros servicios digitales que **LA EMPRESA** me ofrezca como parte de sus productos y servicios.
- c) Gestionar las solicitudes, preguntas, quejas y reclamos relacionados con sus productos y servicios.
- d) Solicitarme el diligenciamiento a voluntad, de encuestas o calificaciones sobre sus productos y servicios, aplicaciones móviles, aplicaciones web, sitios web y en general las herramientas tecnológicas que pone a mi disposición.
- e) Darme a conocer periódicamente, información que considere relevante sobre ofertas, eventos y en general actividades de promoción y mercadeo de sus productos y servicios, así como la información de productos y servicios de sus aliados comerciales.
- f) Recordarme fechas y acuerdos relacionados con compromisos que haya establecido con **LA EMPRESA** para efectos de **pago, devolución y/o gestión de garantías y reclamos** sobre sus productos y servicios.

6.2 Proveedores

Las finalidades de recolección y tratamiento de los datos personales de los **PROVEEDORES** de **LA EMPRESA** serán las siguientes:

- a) Supervisar y hacer seguimiento a la correcta y debida ejecución de la relación contractual mutua.
- b) Gestionar los aspectos administrativos, contables, financieros, operativos y logísticos asociados al cumplimiento de las obligaciones de ambas partes.
- c) Procedimientos y gestiones administrativas y fiscales.
- d) Gestiones de facturación y las operaciones encaminadas para su efectividad.
- e) Gestión económica y contable.
- f) Histórico de relaciones comerciales.
- g) Verificación de requisitos jurídicos, técnicos y financieros.
- h) Gestiones tributarias y de recaudo.
- i) Encuestas de opinión.
- j) Verificación de antecedentes comerciales y reputacionales, además de eventuales riesgos de relacionamientos asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo.
- k) Consultar en cualquier tiempo, en bases de datos manejadas por centrales de riesgo u otros operadores, toda la información relevante para conocer el desempeño como deudor, del titular de la información, su

capacidad de pago, la viabilidad para entablar o mantener una relación contractual o cualquier otra finalidad que se derive del conocimiento de esta información.

- l) Las demás que tienen el fin de desarrollar la relación comercial entre **LA EMPRESA** y el proveedor y que sean propias de la naturaleza de este tipo de relaciones y sin perjuicio de que conforme a la Ley 1581 de 2012, pueda solicitar, modificar, eliminar y/o corregir la información reportada como titular de los datos personales suministrados.

6.3 Visitantes y otros

Las finalidades de recolección y tratamiento de los datos personales de los **VISITANTES, PERSONAL Y CONTRATISTAS AUTORIZADOS** serán las siguientes:

- a) Contar con la información necesaria para atender una emergencia al interior de las instalaciones de **LA EMPRESA**.
- b) Proteger la seguridad de las instalaciones de **LA EMPRESA**.
- c) Identificar y realizar control de registro de ingreso y salida de equipos, vehículos, visitantes, personal autorizado, contratistas autorizados o personas naturales, y adelantar las demás actividades de seguridad física.
- d) Grabar y utilizar las grabaciones de cámaras del circuito cerrado de televisión o imágenes, para adelantar investigaciones.

6.4 Trabajadores y Contratistas

Las finalidades de recolección y tratamiento de los datos personales de los **trabajadores** de **LA EMPRESA**, así como de sus **contratistas**, serán las siguientes:

- a) Adelantar auditorías y administrar los sistemas y bases de datos de **LA EMPRESA**.
- b) Contactar a los **Titulares** para el envío de información referida a la relación contractual con los trabajadores.
- c) Conocer, almacenar y procesar toda la información suministrada por los **Titulares** en una o varias bases de datos, en el formato que estime más conveniente.
- d) Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con el **Titular** de la información en su calidad de responsable del tratamiento, con relación al pago de salarios, prestaciones sociales y demás retribuciones consagradas en el contrato de trabajo o según lo disponga la ley y el contrato.
- e) Desarrollar programas de prevención y promoción de la salud y seguridad en el trabajo con base en la información médica y de salud ocupacional desde el momento del ingreso, así como durante la ejecución y culminación de las actividades asignadas.
- f) Desarrollar programas de formación, capacitación y entrenamiento según el cargo del trabajador.
- g) Ejecutar los contratos que se hayan celebrado con los titulares de los datos personales.
- h) Gestionar, mantener, desarrollar y controlar la relación contractual existente entre las partes, atender sus solicitudes de información, así como la gestión de sus reclamaciones, trámite de sus solicitudes de terminación del contrato y de revocación de la autorización para el tratamiento de datos personales.
- i) Gestionar las consultas realizadas por los titulares de la información.
- j) Gestionar información asociada a la eventual comisión de hechos o circunstancias que impliquen el desarrollo de procedimientos de control ético o disciplinario de conformidad con las disposiciones del reglamento interno aplicable y demás disposiciones normativas aplicables.

- k) La generación de copias y archivos de seguridad de la información en los equipos proporcionados por **LA EMPRESA**.
- l) Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar la información suministrada por los **Titulares**.
- m) Ofrecer programas de bienestar corporativo y planificar actividades empresariales, para el titular y sus beneficiarios.
- n) Atender las exigencias legales y requerimientos de información de las autoridades administrativas, de la seguridad social y judicial que regulen, supervisen o vigilen las actividades y operaciones de **LA EMPRESA**, previo cumplimiento del debido proceso.
- o) Cumplir con el reglamento interno de trabajo, así como de las políticas internas de **LA EMPRESA**.
- p) Verificar la información contenida en la hoja de vida suministrada por el titular a **LA EMPRESA**.
- q) Prevenir el fraude o el uso inadecuado de los productos y servicios de **LA EMPRESA**.
- r) Permitir la creación de registros en los sistemas de información de **LA EMPRESA**, asociados a la vinculación de trabajadores, así como para el desarrollo de la función estratégica, operativa, logística, administrativa, comercial y contable.
- s) Registrar la información del grupo familiar de los empleados de **LA EMPRESA** para el cumplimiento de los deberes que la Ley señala, así como para hacerlos partícipes de las actividades de bienestar o beneficios que provea **LA EMPRESA**.
- t) Realizar un control de acceso a las instalaciones de **LA EMPRESA**.
- u) Recolectar datos para el cumplimiento de los deberes le corresponden a **LA EMPRESA** como responsable de la información y el tratamiento de los datos personales.
- v) Satisfacer obligaciones legales, como las relacionadas con la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- w) Verificar, corroborar, comprobar, validar, investigar o comparar la información suministrada por los titulares, con cualquier información de que disponga legítimamente.
- x) Grabar y utilizar las grabaciones de cámaras del circuito cerrado de televisión o imágenes, para realizar investigaciones o sanciones de índole disciplinarias o penales según sea el caso.
- y) Consultar en cualquier tiempo, en bases de datos manejadas por centrales de riesgo u otros operadores, toda la información relevante para conocer el desempeño como deudor, del titular de la información: su capacidad de pago, la viabilidad para entablar o mantener una relación contractual o cualquier otra finalidad que se derive del conocimiento de esta información.

7 DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES.

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.
- c) Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que ha dado a sus datos personales.

- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista una obligación legal o contractual que imponga al Titular el deber de permanecer en la base de datos.
- f) Acceder de forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

De conformidad con el Decreto 1074 de 2015, los Derechos antes mencionados podrán ser ejercidos por:

- a) El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- b) Sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c) El representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.

8 DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

De conformidad con el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, el responsable del tratamiento tendrá los siguientes deberes:

- a) Garantizar en todo tiempo, al **Titular**, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el **Titular**.
- c) Informar debidamente al **Titular** sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por 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 que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- h) Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
- i) Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente Política.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la regulación de protección de datos personales y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l) Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del **Titular**, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- m) Informar a solicitud del **Titular** sobre el uso dado a sus datos.
- n) 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.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

9 PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER SUS DERECHOS.

El **Titular** de los datos personales podrá ejercer sus derechos sobre los datos personales suministrados conforme los siguientes procedimientos:

9.1 Realizar Consultas

El Titular de los datos personales, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados podrán realizar consultas sobre los datos personales que reposen en las bases de datos de LA EMPRESA, de acuerdo con las siguientes reglas:

- a) La solicitud será analizada para verificar la identificación del Titular. Si la solicitud es formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél de conformidad con las leyes vigentes, la solicitud será rechazada.
- b) Todas las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no sea posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

9.2 Presentar Reclamos

El Titular o sus causahabientes, que consideren que la información contenida en las bases de datos de **LA EMPRESA** debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes, podrán presentar un reclamo de acuerdo con las siguientes reglas:

- a) La solicitud será analizada para verificar la identificación del Titular. Si la solicitud es formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquel, la solicitud será rechazada de conformidad con las leyes vigentes.
- b) El reclamo debe contener la siguiente información: 1) La identificación del Titular, 2) Los datos de contacto (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto), 3) Los documentos que acrediten la identidad del Titular, o la representación, 4) La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos, 5) La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, 6) Los documentos que se quiera hacer valer, 7) Firma y número de identificación.
- c) Si el reclamo resulta incompleto, **LA EMPRESA** 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.
- d) Si el área que recibe el reclamo no es competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- e) 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.

9.3 Solicitar la Supresión de sus datos

El Titular tiene derecho en todo momento, a solicitar la supresión de sus datos personales. La supresión implica la eliminación total o parcial de los datos personales de las bases de datos, de acuerdo con lo solicitado por el Titular. El derecho de supresión no es absoluto y **LA EMPRESA** podrá negar su ejercicio en los siguientes eventos: 1) El Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la **base de datos** o el responsable tenga una obligación legal o contractual que le exija mantener el dato personal, 2) La eliminación de los datos personales obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas, 3) Los datos personales 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 o el responsable.

10 USO DE COOKIES Y OTROS

Para la recolección automática de datos personales utilizamos **COOKIES** (o cookies del navegador de internet) y otros elementos técnicos.

10.1 COOKIES

Una **COOKIE** es un pequeño archivo que se almacena en el dispositivo tecnológico. A menos que el titular haya ajustado la configuración de su navegador o dispositivo para que rechace las COOKIES, se almacenarán COOKIES cuando utilice nuestro sitio web y/o aplicación móvil.

10.2 WEB BEACONS

Nuestro sitio web, aplicación móvil y nuestros correos electrónicos pueden contener pequeños archivos electrónicos conocidos como Web Beacons (también denominados GIFs transparentes, etiquetas de píxeles y gifs de un solo píxel) que permiten, por ejemplo, contar el número de usuarios que han visitado nuestro sitio web o abierto un correo electrónico y otras estadísticas, por ejemplo, para registrar la popularidad de cierto contenido y verificar la integridad del sistema y del (los) servidor(es).

10.3 Cookies por parte de terceros.

Nuestra página podrá tener vínculos a páginas de terceros, que utilizan cookies, plug-ins a redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, Tik Tok y otras), o que pueden recolectar datos personales, como Google Analytics, Tag Manager, Hotjar y otras.

10.4 Bloqueo de Cookies

Es posible bloquear las Cookies por medio de la configuración del navegador o del dispositivo móvil. Sin embargo, si se utiliza la configuración para bloquear todas las cookies (incluidas las cookies esenciales para la operación del sitio web y/o la aplicación móvil), es posible que no se pueda acceder a todo o parte de nuestro sitio web y/o aplicación móvil.

10.5 Finalidad del uso de Cookies y otras tecnologías similares

Trataremos los datos personales obtenidos por medio de cookies y otras tecnologías de monitoreo tales como COOKIES y WEB BEACONS con las siguientes finalidades:

- a) El correcto funcionamiento de nuestro sitio web y/o aplicación móvil.

- b) Mejorar los contenidos de nuestro sitio web y/o aplicación móvil.
- c) Recolectar información para fines de investigación comercial y de mercadeo.
- d) Establecer y almacenar preferencias cuando se utiliza nuestro sitio web y/o aplicación móvil.
- e) Mostrar anuncios en el sitio web y/o aplicación móvil, y en los sitios web de terceros aliados.
- f) Reconocer al titular cuando regrese a nuestro sitio web y/o aplicación móvil.
- g) Mejorar el entendimiento de la actividad de nuestro sitio web y/o aplicación móvil
- h) Acelerar búsquedas en nuestro sitio web y/o aplicación móvil.

11 VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.

La presente Política rige a partir del 1 de diciembre de 2022.

Los datos personales incluidos en las Bases Datos sujetas a tratamiento permanecerán y serán tratados con base en el criterio de temporalidad por el término contractual que tenga el producto o servicio, durante el período en el que subsista la finalidad para la cual fueron recopilados, más el término que establezca la ley.

Esta **Política** podrá ser modificada por **LA EMPRESA** cuando así lo requiera y sin previa notificación, siempre que se trate de modificaciones no sustanciales. Únicamente las modificaciones respecto de las finalidades del tratamiento y de los datos del responsable del tratamiento, o cualquier otra modificación sustancial serán comunicadas previamente a los Titulares.