

**HOSPIHOGAR Y SUMINISTROS MÉDICOS ESPECIALIZADOS S.A.S**  
**"SUMEL S.A.S"**

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

El presente documento se desarrolla en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, según la cual todas las entidades públicas o privadas que manejen datos personales, deberán adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para asegurar el efectivo ejercicio de los derechos de los titulares.

Toda la información recibida por **Hospihogar y Suministros Médicos Especializados S.A.S " SUMEL S.A.S"** a través de sus diferentes canales de comunicación, en medios digitales o impresos, y que conforma nuestras bases de datos, obtenidos de clientes, proveedores, empleados o contratistas, y demás titulares de información, se rige por las siguientes políticas de uso.

Si usted se encuentra relacionado en alguna de nuestras bases de datos es porque ha tenido o mantiene una relación contractual de carácter comercial, civil, laboral con **Hospihogar y Suministros Médicos Especializados S.A.S " SUMEL S.A.S"**, o porque ha entregado sus datos de manera voluntaria en eventos y actividades desarrolladas por nuestra compañía.

**-I-**

**Disposiciones Generales**

**1.1. Alcance:** Esta Política de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de **Hospihogar y Suministros Médicos Especializados S.A.S " SUMEL S.A.S"** responsable del tratamiento de Datos Personales, (en adelante, “LA COMPAÑÍA”).

**1.2. Identificación del Responsable del Tratamiento de Datos Personales:** Hospihogar y Suministros Médicos Especializados S.A.S " SUMEL S.A.S"., sociedad con domicilio principal en la calle 30 N° 41-09 Itagüí - Antioquia. Teléfono: + 57 (4) 4440188 opción 2 Ext. 101; Correo electrónico: Servicioalcliente@sumel.net

**1.3. Definiciones.** Para los efectos de la presente política de protección de datos, de conformidad por lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, Decreto Reglamentario 1377 de 2013, se entiende por:

**a) Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;

**b) Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;

**c) Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;

**d) 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;

**e) 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;

**f) Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

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

**h) 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.

**i) 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.

**j) 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.

**k) Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

**l) 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.

**m) Reclamo:** Solicitud del Titular del dato o de las personas autorizadas por éste o por la Ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la Ley.

**n) Clientes y Proveedores:** Persona natural o jurídica, pública o privada con los cuales LA COMPAÑÍA tiene una relación comercial.

**ñ) Trabajadores dependientes:** Personas naturales con las que LA COMPAÑÍA, sostiene un vínculo laboral regido por las normas del Código Sustantivo de Trabajo.

**o) Contratistas independientes:** Personas naturales o jurídicas que prestan servicios de forma independiente a la compañía.

**1.4. Principios Aplicables al Tratamiento de Datos Personales:** Para el desarrollo, interpretación y aplicación de la Ley 1581 de 2012 , se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

**a)** Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;

**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 del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, 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, de las disposiciones de la presente 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 presente 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 conforme a la presente ley;

**g)** Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente 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.

**h)** Principio de confidencialidad: Todas las personas 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 presente ley y en los términos de la misma.

## -II-

### **Tratamiento y Finalidades al cual serán sometidos los Datos Personales tratados por LA COMPAÑIA**

**2.1.** LA COMPAÑIA, actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime Datos Personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para los siguientes propósitos o finalidades:

## **2.2. Finalidades generales para el tratamiento de Datos Personales**

- Permitir la participación de los Titulares en actividades de mercadeo y promocionales (incluyendo la participación en concursos, rifas y sorteos) realizados por LA COMPAÑIA;
- Evaluar la calidad del servicio, realizar estudios de mercado sobre hábitos de consumo y análisis estadísticos para usos internos;
- Controlar el acceso a las oficinas de LA COMPAÑIA y establecer medidas de seguridad, incluyendo el establecimiento de zonas video-vigiladas;
- Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los Titulares y organismos de control y transmitir los Datos Personales a las demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los Datos Personales;
- Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para las finalidades antes mencionadas.
- Transferir la información recolectada a distintas áreas de LA COMPAÑIA y a sus compañías vinculadas en Colombia y en el exterior cuando ello sea necesario para el desarrollo de sus operaciones (recaudo de cartera y cobros administrativo, tesorería, contabilidad, entre otros);
- Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales;
- Registrar sus datos personales en los sistemas de información de LA COMPAÑIA y en sus bases de datos comerciales y operativas;
- Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de LA COMPAÑIA.

## **2.3. Respetto a los datos personales de nuestros Clientes y Consumidores:**

- Para cumplir las obligaciones contraídas por LA COMPAÑIA con sus Clientes y Consumidores al momento de adquirir nuestros productos;
- Enviar información sobre cambios en las condiciones de los productos ofrecidos por LA COMPAÑIA;
- Enviar información sobre ofertas relacionadas con nuestros productos que ofrece LA COMPAÑIA y sus compañías vinculadas;
- Para el fortalecimiento de las relaciones con sus Consumidores y Clientes, mediante el envío de información relevante, la toma de pedidos y evaluación de la calidad del servicio;

- Para la determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas, respecto de sus deudores;
- Para mejorar, promocionar y desarrollar sus productos y los de sus compañías vinculadas a nivel mundial;
- Capacitar vendedores y agentes en aspectos básicos de gestión comercial de los productos ofrecidos por LA COMPAÑIA;
- Permitir que compañías vinculadas a LA COMPAÑIA, con las cuales ha celebrado contratos que incluyen disposiciones para garantizar la seguridad y el adecuado tratamiento de los datos personales tratados, contacten al Titular con el propósito de ofrecerle bienes o servicios de su interés;
- Controlar el acceso a las oficinas de LA COMPAÑIA y establecer medidas de seguridad, incluyendo el establecimiento de zonas video-vigiladas;
- Utilizar los distintos servicios a través de los sitios web de LA COMPAÑIA, incluyendo descargas de contenidos y formatos;

#### **2.4. Respeto a los datos personales de nuestros empleados:**

- Administrar y operar, directamente o por conducto de terceros, los procesos de selección y vinculación de personal, incluyendo la evaluación y calificación de los participantes y la verificación de referencias laborales y personales, y la realización de estudios de seguridad;
- Desarrollar las actividades propias de la gestión de Recursos Humanos dentro de LA COMPAÑIA, tales como nómina, afiliaciones a entidades del sistema general de seguridad social, actividades de bienestar y salud ocupacional, ejercicio de la potestad sancionatoria del empleador, entre otras;
- Realizar los pagos necesarios derivados de la ejecución del contrato de trabajo y/o su terminación, y las demás prestaciones sociales a que haya lugar de conformidad con la ley aplicable;
- Contratar beneficios laborales con terceros, tales como seguros de vida, gastos médicos, entre otros;
- Notificar a contactos autorizados en caso de emergencias durante el horario de trabajo o con ocasión del desarrollo del mismo;
- Coordinar el desarrollo profesional de los empleados, el acceso de los empleados a los recursos informáticos del empleador y dar soporte para su utilización;
- Planificar actividades empresariales;

#### **2.5. Respeto a los Datos de Proveedores:**

- Para invitarlos a participar en procesos de selección y a eventos organizados o patrocinados por LA COMPAÑIA;
- Para la evaluación del cumplimiento de sus obligaciones;

- Para hacer el registro en los sistemas de LA COMPAÑIA;
- Para procesar sus pagos y verificar saldos pendientes;

## **2.6. Respetto a los datos personales de nuestros accionistas:**

- Para el reconocimiento, protección y ejercicio de los derechos de los accionistas de LA COMPAÑIA;
- Para el pago de dividendos;
- Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a los accionistas para las finalidades anteriormente mencionadas;

### **-III-**

## **Derechos de los Titulares de los Datos Personales**

**3.1.** Las personas naturales cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento por parte de LA COMPAÑIA, tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento.

- 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 presente ley;
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- 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 Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Los derechos de los Titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

-IV-

**Deberes de LA COMPAÑÍA como Responsable del Tratamiento de Datos Personales**

4.1. La compañía como Responsable del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, 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 este 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 de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- 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 ley;
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley 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.

**4.2. Responsable de la Implementación y Observancia de esta Política y Deberes:** La Compañía, designa al **Área de Servicio al Cliente** o quien haga sus veces, para cumplir con la función de protección de datos personales, así como para dar trámite a las peticiones, quejas y reclamos de los titulares, para el ejercicio de los derechos como titular de la información.

El área de servicio al cliente se encuentra ubicada en el domicilio principal de la compañía en la calle 30 N° 41-09 Itagüí - Antioquia. Teléfono: + 57 (4) 4440188 opción 2 Ext. 101; Correo electrónico: Servicioalcliente@sumel.net

#### 4.3. Son Deberes de los encargados del tratamiento de datos:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;
- d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- g) Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la presente ley;
- h) Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Parágrafo.** En el evento en que concurran las calidades de Responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

-V-

#### **Autorización**

**5.1.** LA COMPAÑIA solicitará autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiera realizar el Tratamiento.

**5.2.** Forma y Mecanismos para otorgar la autorización: Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por LA COMPAÑIA, tales como:

- Por escrito, diligenciando un formato de autorización para el Tratamiento de Datos Personales determinado por LA COMPAÑIA.
- De forma oral, a través de una conversación telefónica o en videoconferencia.
- Mediante conductas inequívocas que permitan concluir que otorgó su autorización, a través de su aceptación expresa a los Términos y Condiciones de una actividad dentro de los cuales se requiera la autorización de los participantes para el Tratamiento de sus Datos Personales.

En ningún caso LA COMPAÑIA asimilará el silencio del Titular a una conducta inequívoca.

## -VI-

### **Disposiciones Especiales para el Tratamiento de Datos Personales**

**6.1. Tratamiento de Datos Personales de Naturaleza Sensible:** El Tratamiento de los Datos Personales de naturaleza sensible está prohibido por la ley, salvo que se cuente con autorización expresa, previa e informada del Titular, entre otras excepciones consagradas en el Artículo 6° de la Ley 1581 de 2012.

En este caso, además de cumplir con los requisitos establecidos para la autorización, LA COMPAÑIA informará al Titular:

- que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.

Adicionalmente, LA COMPAÑIA tratará los datos sensibles recolectados bajo estándares de seguridad y confidencialidad correspondientes a su naturaleza. Para este fin, LA COMPAÑIA ha implementado medidas administrativas, técnicas y jurídicas contenidas en su Manual de Políticas y Procedimientos, de obligatorio cumplimiento para sus empleados y, en tanto sea aplicable, a sus proveedores, compañías vinculadas y aliados comerciales.

**6.2 Tratamiento de Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes:** Según lo dispuesto por el Artículo 7° de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, LA COMPAÑIA sólo realizará el Tratamiento, correspondientes a niños, niñas y adolescentes, siempre y cuando este Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, LA COMPAÑIA deberá obtener la Autorización del representante legal del niño, niña o adolescente, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

## -VII-

### **Procedimiento para Atención y Respuesta a Peticiones, Consultas, Quejas y Reclamos de los Titulares de Datos Personales**

**7.1. Los Titulares de Datos Personales** tratados por LA COMPAÑIA tienen derecho a acceder a sus Datos Personales y a los detalles de dicho Tratamiento, así como a rectificarlos y actualizarlos en caso de ser inexactos o a solicitar su eliminación cuando consideren que resulten ser excesivos o

innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención u oponerse al Tratamiento de los mismos para fines específicos.

Las vías que se han implementado para garantizar el ejercicio de dichos derechos a través de la presentación de la solicitud respectiva son:

• **Comunicación escrita:** dirigida al área de servicio al cliente de nuestra, en la calle 30 N° 41-09 Itagüí - (Antioquia).

**Teléfono:** + 57 (4) 4440188 opción 2 Ext. 101; Correo electrónico: [Servicioalcliente@sumel.net](mailto:Servicioalcliente@sumel.net)

**Solicitud presentada al correo electrónico:** [Servicioalcliente@sumel.net](mailto:Servicioalcliente@sumel.net)

**Solicitud presentada por medio telefónico:** + 57 (4) 4440188 opción 2 Ext. 101

Estos canales podrán ser utilizados por Titulares de datos personales, o terceros autorizados por ley para actuar en su nombre, con el objeto de ejercer los siguientes derechos:

## **7.2. Procedimiento para la realización de peticiones y consultas.**

- a) El Titular podrá consultar sus datos personales en cualquier momento. Para tal fin, podrá elevar una solicitud indicando la información que desea conocer, a través de cualquiera de los mecanismos arriba señalados.
- b) El Titular o sus causahabientes deberán acreditar su identidad, la de su representante, la representación o estipulación a favor de otro o para otro. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.
- c) La consulta y/o petición debe contener como mínimo el nombre y dirección de contacto del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta, así como una descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer el derecho de consulta y/o petición.
- d) Si la consulta y/o petición realizada por el Titular del dato resulta incompleta, LA COMPAÑIA requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la consulta y/o petición 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 de su consulta.
- e) Las peticiones y/o consultas serán atendida por LA COMPAÑIA en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, este hecho se informará al solicitante, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**7.3. Procedimiento para la realización de quejas y reclamos:** De conformidad con lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, cuando el Titular o sus causahabientes consideren que la

información tratada por LA COMPAÑIA deba ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando deba ser revocada por advertirse el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley, podrán presentar una solicitud ante LA COMPAÑIA, la cual será tramitada bajo las siguientes reglas:

- a) El Titular o sus causahabientes deberán acreditar su identidad, la de su representante, la representación o estipulación a favor de otro o para otro. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.
- b) La solicitud de rectificación, actualización, supresión o revocatoria debe ser presentada a través de los medios habilitados por LA COMPAÑIA indicados en el presente documento y contener, como mínimo, la siguiente información: **(i)** El nombre y dirección de domicilio del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta; **(ii)** Los documentos que acrediten la identidad del solicitante y en caso dado, la de su representante con la respectiva autorización; **(iii)** La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos y la solicitud concreta.
- c) Si la solicitud se presenta incompleta, LA COMPAÑIA deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción 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 de su solicitud.
- d) En caso de que quien reciba la solicitud no sea competente para resolverlo, dará traslado al área de Legal de LA COMPAÑIA., en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- e) Una vez recibida la solicitud, se incluirá en la Base de Datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que ésta sea decidida.
- f) El término máximo para atender esta solicitud será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado sobre 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.

#### -VIII-

#### **Seguridad de los Datos Personales**

LA COMPAÑIA, en estricta aplicación del Principio de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales, proporcionará 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. La obligación y responsabilidad de LA COMPAÑIA se limita a disponer de los medios adecuados para este fin. LA COMPAÑIA no garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o archivo en los que reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte de LA COMPAÑIA y sus Encargados. LA COMPAÑIA exigirá a los proveedores de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los Datos Personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como Encargados.

#### -IX-

## **Transferencia, Transmisión y Revelación de Datos Personales**

**9.1.** LA COMPAÑIA podrá revelar a sus compañías vinculadas a nivel mundial, los Datos Personales sobre los cuales realiza el Tratamiento, para su utilización y Tratamiento conforme a esta Política de Protección de Datos Personales.

**9.2.** Igualmente, LA COMPAÑIA podrá entregar los Datos Personales a terceros no vinculados a LA COMPAÑIA cuando:

- Se trate de contratistas en ejecución de contratos para el desarrollo de las actividades de LA COMPAÑIA;
- Por transferencia a cualquier título de cualquier línea de negocio con la que se relaciona la información.

**9.3.** En todo caso, cuando LA COMPAÑIA desee enviar o transmitir 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, entre otros, se pacte lo siguiente:

- Los alcances y finalidades del tratamiento.
- Las actividades que el Encargado realizará en nombre de LA COMPAÑIA.
- Las obligaciones que debe cumplir el Encargado respecto del Titular del dato y LA COMPAÑIA.
- El deber del Encargado de tratar los datos de acuerdo con la finalidad autorizada para el mismo y observando los principios establecidos en la Ley colombiana y la presente política.
- La obligación del Encargado de proteger adecuadamente los datos personales y las bases de datos así como de guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos transmitidos.
- Una descripción de las medidas de seguridad concretas que van a ser adoptadas tanto por LA COMPAÑIA como por el Encargado de los datos en su lugar de destino.

LA COMPAÑIA no solicitará la autorización cuando la transferencia internacional de datos se encuentre amparada en alguna de las excepciones previstas en la Ley y sus Decretos Reglamentarios.

**-X-**

### **Legislación Aplicable**

Esta Política de Protección de Datos Personales, el Aviso de Privacidad, y el Anexo de Formato de Autorización que hace parte de esta Política, se rigen por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1727 de 2009 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

**-XI-**

### **Vigencia**

Esta Política de Protección de Datos Personales está vigente desde 01 diciembre de 2016.