

MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL COVALSA FACTORING SAS

A continuación, se describen los aspectos fundamentales a tener en cuenta según las leyes de Protección de Datos en Colombia (Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013) y que deben ser aplicados en COVALSA FACTORING SAS

CONTENIDO DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. Datos generales del COVALSA FACTORING SAS como responsable del tratamiento.
2. Alcance de la política de tratamiento.
3. Objetivo de la política de tratamiento.
4. Antecedentes de la política de tratamiento.
5. A quién se dirige la política de tratamiento.
6. Definiciones importantes en el tratamiento de datos.
7. Principios rectores para el tratamiento de datos personales.
8. Uso y finalidad del tratamiento de datos personales.
9. Autorización del titular para el tratamiento de datos.
10. Autorización del titular para el tratamiento de datos sensibles.
11. Revocatoria de la autorización y/o supresión del Dato.
12. Derechos de los titulares de los datos
13. Procedimiento para la atención y respuesta a peticiones, consultas, quejas y reclamos de los titulares de datos personales
14. Deberes de COVALSA FACTORING SAS como responsable del tratamiento.
15. Modificación de la política de tratamiento.
16. Entrada en vigencia de la política de tratamiento

1. DATOS GENERALES DE COVALSA FACTORING SAS COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón Social: COVALSA FACTORING SAS-NIT: 805.016.353-5

Domicilio: Avenida 4 Norte No. 3n-108 Cali – Valle del Cauca

Teléfono: 6535959

Correo Electrónico: covalsa@covalsa.com

2. ALCANCE DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

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 COVALSA FACTORING SAS como responsable y/o encargado del tratamiento de Datos Personales.

3. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO El presente manual de políticas de tratamiento de datos personales, usted encontrará los lineamientos institucionales y de ley, bajo los cuales COVALSA FACTORING SAS realiza el tratamiento de sus datos, la finalidad, sus derechos como titular, así como los procedimientos internos y externos que existen para el ejercicio de tales derechos, entre otros. En COVALSA FACTORING SAS entendemos por protección de datos, todas aquellas medidas que tomamos, tanto a nivel físico, informático, técnico como jurídico para garantizar que la información de los usuarios (empleados, ex empleados, proveedores, cliente, entre otros) registrada y almacenada en bases de datos, esté segura de cualquier ataque o intento de acceder a ella por parte de personas no autorizadas. Este manual tiene como objetivo dar cumplimiento a la legislación vigente en materia de protección de datos, en especial la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013 (y demás normas que los modifiquen, adicionen, complementen o desarrollen). En él, ponemos al tanto todos los aspectos relevantes en relación con la recolección, uso y transferencia de datos personales que COVALSA FACTORING SAS realiza de sus datos personales, en virtud de la autorización que ha sido otorgada por usted para adelantar dicho tratamiento.

4. ANTECEDENTES DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO - LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS EN COLOMBIA

La protección de datos en Colombia es un derecho establecido en la Constitución Política de Colombia, que dice así: “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, tienen 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.” Con el fin de hacer cumplir lo que dice en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, el Estado ha expedido diversas leyes y decretos, y que enuncia en el preámbulo o considerando del decreto 1377 de Junio 27 de 2013, así: • Mediante la Ley 1581 de Octubre 17 de 2012 se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales, el cual, de conformidad con su artículo 1º, tiene por objeto: "(...) desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma". • La Ley 1581 de 2012 constituye el marco general de la protección de los datos personales en Colombia. • Mediante Sentencia C-748 del 6 de Octubre de 2011 la Corte Constitucional declaró exequible el Proyecto de Ley Estatutaria No. 184 de 2010 - Senado, 046 de 2010 -Cámara. • Con el fin de facilitar la implementación y cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, a través del Decreto 1377 de Junio 27 de 2013, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo reglamentó aspectos relacionados con la autorización del Titular de información para el Tratamiento de sus datos personales, las políticas de Tratamiento de los Responsables y Encargados, el ejercicio de los derechos de los Titulares de información, las transferencias de datos personales y la responsabilidad demostrada frente al Tratamiento de datos personales, este último tema referido a la rendición de cuentas. Vale la pena

aclarar que las reglas consagradas en la ley 1581 de 2012, son complementarias de las establecidas en la ley 1266 de 2008, las cuales están referidas al manejo de la información contenida en bases de datos personales, de naturaleza financiera, crediticia y comercial.

5. A QUIÉN SE DIRIGE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

Está dirigida todos los que tengan o hayan tenido alguna relación con COVALSA FACTORING SAS: empleados, ex empleados, familiares y/o terceros inscritos, proveedores tanto activos como inactivos y empresas que generan el vínculo de asociación con Covalsa Factoring SAS, cuyos Datos Personales se encuentran incluidos en las Bases de Datos de la empresa.

6. DEFINICIONES IMPORTANTES EN EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Para la interpretación de las políticas contenidas en este Manual, le pedimos tener 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.
- **Cliente:** Toda persona natural que como destinatario final, adquiere los productos de COVALSA FACTORING SAS, para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar, doméstica y/o empresarial.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de tratamiento.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Datos Sensibles:** Aquellos datos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.
- **Empleado:** Persona natural que en virtud de un contrato de trabajo se obliga a prestar un servicio personal a otra persona natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.
- **Ex empleado:** Persona natural que estuvo vinculada laboralmente con COVALSA FACTORING SAS
- **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 de COVALSA FACTORING SAS como Responsable de los datos. En los eventos que COVALSA FACTORING SAS no ejerza como Encargado de la Base de Datos, se identificará expresamente quién sea el encargado.

- **Política de Tratamiento:** Se refiere al presente documento, como política de tratamiento de datos personales aplicada por COVALSA FACTORING SAS de conformidad con los lineamientos de la legislación vigente en la materia.
- **Proveedor:** Toda persona natural o jurídica que preste algún servicio a COVALSA FACTORING SAS en virtud de una relación contractual o a través de una figura de convenio o acuerdo comercial o de servicios.
- **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, para efectos de esta política, ejercerá como Responsable, en principio, COVALSA FACTORING SAS.
- **Términos y condiciones:** Marco general en el cual se establecen las condiciones para los participantes de actividades promocionales o afines.
- **Titular:** Persona natural o jurídica cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Transferencia:** Se refiere al envío por parte de COVALSA FACTORING SAS como responsable del Tratamiento o un Encargado de los datos, dentro o fuera del territorio nacional para el tratamiento efectivo de datos personales. Lo anterior en caso de ser requerido.
- **Transmisión:** Se refiere a la comunicación de datos personales por parte del Responsable al Encargado, ubicado dentro o fuera del territorio nacional, para que el Encargado, por cuenta del Responsable, trate datos personales.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. Para la ampliación de algunos términos que no se encuentran incluidos dentro de la lista anterior, lo invitamos a que se remita a la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013. Adicionalmente, en caso que usted tenga alguna duda sobre una cualquiera de las definiciones aquí previstas, le agradecemos que se sirva a dar a la misma, el sentido que ha sido empleado por el legislador en las normas anteriormente citadas.

7. PRINCIPIOS RECTORES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES La Ley 1581

Establece en el Artículo 4, que los siguientes principios son rectores del Tratamiento de sus Datos Personales y que COVALSA FACTORING SAS, como entidad respetuosa de la ley acatará:

- **Principio de Legalidad:** El Tratamiento de los datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en el Decreto 1377 de 2013 y en las demás disposiciones que las desarrollen.
- **Principio de Finalidad:** El Tratamiento de los datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

- Principio de Libertad: El Tratamiento de los datos personales sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- Principio de Veracidad o Calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- Principio de Transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- Principio de Acceso y Circulación Restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución.

En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley.

- Principio de Seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Principio de Confidencialidad: 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 ley y en los términos de la misma.

8. USO Y FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Como entidad respetuosa de la privacidad de las personas, reconoce que usted como Titular de los datos personales tiene derecho a contar con elementos adecuados que garanticen la misma, teniendo en todo caso para ello en cuenta sus responsabilidades, derechos y obligaciones con Covalsa.

En virtud de la relación que se ha establecido o establezca entre usted y COVALSA FACTORING SAS, es importante que usted conozca que el Covalsa recolecta, registra, almacena, usa y transfiere sus datos personales, para su

propio uso en sus procesos o para reportar a otras entidades de acuerdo a la legislación establecida para empresas de la economía solidaria o por requerimientos de entidades públicas o privadas. Los Datos Personales son objeto de Tratamiento por parte de COVALSA FACTORING SAS con las siguientes finalidades:

- Ejecutar las actividades propias de COVALSA FACTORING SAS otorgadas por la ley para cumplir su objeto social.
- Ofrecer los productos, servicios y/o beneficios que buscan satisfacer sus necesidades, los cuales pueden hacerse por medios físicos, a través de correos electrónicos, terminales móviles y/o otros mecanismos de comunicación integral.
- Enviar la información a entidades gubernamentales, públicas o privadas por solicitud expresa de las mismas o por exigencia legal.
- Enviar y consultar información a las centrales de información con el fin de registrar niveles de endeudamiento y conducta crediticia.
- Soportar procesos de auditoría interna y externa.
- La realización de cobranza judicial y extrajudicial en los casos permitidos por el Estatuto y Reglamentos de Covalsa.
- Enviar y recibir mensajes con fines comerciales, publicitarios y/o de atención al cliente.
- Registrar la información de Empleados y proveedores (activos e inactivos) en las bases de datos de Covalsa, para el envío de información contractual, comercial y obligacional a que hubiere lugar.
- Recolectar datos para el cumplimiento de los deberes que como Responsable de la información y de los datos personales, le corresponden a Covalsa.
- Entregar los datos personales particularmente aquellos relacionados con información financiera y/o comercial necesaria para calcular el riesgo crediticio.
- Para la atención de Consultas, Peticiones, Quejas y Reclamos.
- Cualquier otra finalidad que resulte en el desarrollo de la relación que existe entre usted y Covalsa. Si usted nos proporciona sus Datos Personales, esta información será utilizada por COVALSA FACTORING SAS sólo para los propósitos aquí señalados, y por tanto, no procederemos a vender, licenciar, transmitir o divulgar la misma, fuera de Covalsa, salvo que:
- Al ser requerido, Usted nos autorice expresamente a hacerlo

- Sea necesario divulgarla a las entidades con las cuales tenemos acuerdos conjuntos.
- Su información tenga relación con una fusión, consolidación, adquisición, desinversión u otro proceso de restructuración de la entidad.
- Sea requerido o permitido por la ley.

En consecuencia y para el manejo interno de sus datos en COVALSA FACTORING SAS, éstos podrán ser divulgados con los fines dispuestos anteriormente al personal de COVALSA FACTORING SAS que conforma la Gerencia, el área contable y de operaciones.

COVALSA FACTORING SAS podrá subcontratar a terceros para el procesamiento de determinadas funciones o información. Cuando efectivamente subcontratamos con terceros, el procesamiento de su información personal o el suministro de su información personal a terceros prestadores de servicios, advertimos sobre la necesidad de proteger dicha información personal con medidas de seguridad apropiadas; les prohibimos el uso de su información personal para fines propios y les impedimos que divulguen su información personal a otros. Igualmente, Covalsa podrá transferir o transmitir (según corresponda), guardando las debidas medidas de encriptación, sus datos personales a otras entidades en Colombia o en el extranjero (Embajadas, por ejemplo) para la prestación de un mejor servicio, de conformidad con las autorizaciones que hayan sido otorgadas por los Titulares de los datos personales. En el caso de transmisión de datos personales, Covalsa suscribirá el contrato de transmisión a que haya lugar en los términos del Decreto 1377 de 2013. Adicionalmente, le informamos que una vez cese la necesidad de tratamiento de sus datos, los mismos podrán ser eliminados de las bases de datos de COVALSA FACTORING SAS o archivados en términos seguros a efectos de que solamente sean divulgados cuando a ello hubiere lugar de acuerdo con la ley.

9. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

De acuerdo al artículo 5 del Decreto 1377, queremos informarle que COVALSA FACTORING SAS como Responsable del Tratamiento, ha elaborado un formato “Autorización para el Tratamiento de Datos Personales” y ha adoptado procedimientos para solicitarle, en el momento de recolectar, tomar o recibir sus datos personales, su autorización para el Tratamiento de los mismos e informarle cuáles son los datos personales que serán recolectados, así como todas las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene su consentimiento. Los datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público, con independencia del medio por el cual se tenga acceso, se tiene que pueden ser tratados por COVALSA FACTORING SAS, siempre y cuando, por su naturaleza, sean datos públicos. Se entenderá que la autorización otorgada por el Titular a COVALSA FACTORING SAS, cumple con los requisitos exigidos en la legislación vigente aplicable, cuando ésta se manifieste:

- Por escrito.

- De forma oral comprobable mediante mecanismo idóneo.
- Mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que éste otorgó a COVALSA FACTORING SAS la autorización respectiva.

Nota: Para su tranquilidad y por mandato legal, en ningún caso su silencio será asimilado por COVALSA FACTORING SAS como una conducta inequívoca. Finalmente, tenga en cuenta que COVALSA FACTORING SAS ha establecido canales para que pueda en todo momento solicitarle como Responsable del Tratamiento, la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización que nos ha otorgado para el Tratamiento de los mismos.

10. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

De acuerdo al artículo 5° de la Ley 1581, se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación. Covalsa, no solicita actualmente datos 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.

11. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN Y/O SUPRESIÓN DEL DATO

De acuerdo al artículo 8 del Decreto 1377, COVALSA FACTORING SAS ha dispuesto un mecanismo gratuito y ágil a través del cual, como Titular de sus datos, puede en todo momento solicitar a Covalsa, la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización que nos ha otorgado para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que su solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederá cuando como Titular de los datos usted tenga un deber legal, contractual o asociativo en virtud del cual deba permanecer en la base de datos de COVALSA FACTORING SAS. Si vencido el término legal respectivo, COVALSA FACTORING SAS como Responsable no elimina sus datos personales de sus bases de datos, usted tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales.

Para estos efectos se aplicará el procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012. Finalmente, es importante resaltar que sus datos personales serán conservados en las bases de datos de COVALSA FACTORING SAS cuando así se requiera en cumplimiento de una obligación legal, contractual o asociativa.

12. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

La Ley 1581 de 2012, en su artículo 8, establece los siguientes derechos que a usted le asisten como Titular en relación con sus datos personales:

- 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.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento.
- 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.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y en las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 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.
- Acceder y verificar la información otorgada en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

13. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, utilizados, puestos en circulación por COVALSA FACTORING SAS, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización. Según el artículo 20 del Decreto 1377, los derechos de los Titulares establecidos en la Ley 1581, podrán ser ejercidos ante COVALSA FACTORING SAS por las siguientes personas:

- Por el Titular de los datos, quien deberá acreditar ante COVALSA FACTORING SAS su identidad en forma suficiente por los distintos medios o mecanismos que tenemos a su disposición.
- Por los causahabientes del Titular de los datos, quienes deberán acreditar tal calidad ante COVALSA FACTORING SAS.
- Por el representante y/o apoderado del Titular de los datos, previa acreditación ante COVALSA FACTORING SAS de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro. De acuerdo con lo previsto en la ley 1581, en sus artículos 14 y 15, para el ejercicio de cualquiera de los derechos que le asisten como Titular de los datos, usted podrá utilizar ante

COVALSA FACTORING SAS cualquiera de los mecanismos que se establecen a continuación:

1. Procedimiento para CONSULTAS:

- Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en las base de datos de COVALSA FACTORING SAS.
- COVALSA FACTORING SAS como Responsable del Tratamiento suministrará a los Titulares o sus causahabientes, la información solicitada que se encuentre contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.
- La consulta se formulará a través de los canales que para dicho efecto han sido habilitados por COVALSA FACTORING SAS.
- La consulta será atendida por COVALSA FACTORING SAS en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.
- Cuando no fuere posible para COVALSA FACTORING SAS atender la consulta dentro de dicho término, lo informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que atenderá su consulta, la cual en ningún caso superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

2. Procedimiento para RECLAMOS: Los Titulares o los causahabientes que consideren que la información que se encuentra contenida en las bases de datos COVALSA FACTORING SAS debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante COVALSA FACTORING SAS como Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará mediante solicitud escrita dirigida a COVALSA FACTORING SAS, 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.
- El reclamo se formulará a través de los canales que para dicho efecto han sido habilitados por COVALSA FACTORING SAS.
- Si el reclamo resulta incompleto, COVALSA FACTORING SAS requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.
- Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento realizado por el COVALSA FACTORING SAS, sin que el solicitante presente la información requerida, Covalsa entenderá que se ha desistido del reclamo.

- En caso 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.
- Una vez COVALSA FACTORING SAS reciba el reclamo completo, incluirá en la base de datos una leyenda que indique: "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- El término máximo para atender el reclamo por parte de COVALSA FACTORING SAS será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.
- Cuando no fuere posible para COVALSA FACTORING SAS 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.

3. Canales Habilitados: Los derechos de los titulares podrán ser ejercidos por las personas antes señaladas a través de los canales que han sido habilitados por COVALSA FACTORING SAS para dicho efecto, los cuales se encuentran a su disposición de forma gratuita, así:

- Oficinas de atención al cliente: Avenida 4 norte No.3n-108 Cali-Valle del Cauca – Horario: De Lunes a Viernes de 08:00 a.m. a 05:30 p.m.

14. DEBERES DE COVALSA FACTORING SAS COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

El artículo 17 de la ley 1581, establece los siguientes deberes para COVALSA FACTORING SAS, como responsable del Tratamiento de sus datos personales:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible
- 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.

- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.

- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.

- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.

- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

- 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

- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.

- 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.

- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

15. MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

Le informamos que de haber cambios sustanciales en el contenido de este Manual de políticas de Tratamiento de Datos Personales, referidos a la identificación del Responsable y a la finalidad del Tratamiento de sus datos personales, los cuales puedan afectar el contenido de la autorización que usted ha otorgado a COVALSA FACTORING SAS, Covalsa le comunicará estos cambios antes de o a más tardar al momento de la implementación de las nuevas políticas. Además, cuando el cambio se refiera a la finalidad del Tratamiento de sus datos personales, COVALSA FACTORING SAS obtendrá una nueva autorización de su parte.

16. VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales es efectiva desde la fecha de su publicación