

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Fundación Soydooy (en adelante la “Fundación”), con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C, es una entidad sin ánimo de lucro, que trabaja por el mejoramiento de Seguridad Alimentaria Nutricional y la calidad de vida de la población vulnerable en Colombia.

Conforme a lo previsto en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia y en la legislación internacional, aplicable sobre protección de datos, la Fundación asume el firme compromiso de velar por la debida protección de los derechos de los Titulares de información, así como el de salvaguardar la información personal suministrada por éstos. Para lograrlo, ha establecido una “Política De Tratamiento Y Protección De Datos Personales”, de la Fundación (en adelante la “Política”).

## 1. ALCANCE

La presente Política, será aplicable al tratamiento de datos que la Fundación recolecte a través de diferentes medios tales como el Sitio Web de la Fundación, por cualquier mecanismo presencial o no presencial como el telefónico y/o virtual (whatsapp, encuestas google u otras, a través de diversas plataformas, etc.). Mediante esta Política se establecen los derechos y responsabilidades de los Titulares de la información, así como los deberes y compromisos de la Fundación, en la utilización de dicha información. Para tales efectos, se define como “información o datos personales” los datos suministrados por los Titulares relacionados, como nombres y apellidos, número y tipo de identificación, edad, género, profesión, direcciones, correo electrónico, teléfonos, y demás datos que generalmente se utilizan para identificar y contactar a las personas, así como aquellos datos que permitan a la Fundación, conocer el contexto de vida de sus beneficiarios, para proceder a su quehacer y compromiso social, en pro de la Seguridad Alimentaria Nutricional y la calidad de vida de sus beneficiarios.

Con base en lo anterior, los Titulares deben leer previa, detallada y cuidadosamente esta Política y aceptar (autorizar expresamente) los Términos y Condiciones, antes de explorar el Sitio Web de la Fundación y/o de suministrar cualquier tipo de información a la Fundación. De no estar de acuerdo con la presente Política, los Titulares deberán abstenerse de utilizar el Sitio Web de la Fundación y/o de proveer sus datos a la misma.

## 2. DEFINICIONES

- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Responsable del Tratamiento:** Es la Fundación o cualquier otra persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre el Tratamiento de los datos.



- **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.
- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Datos personales:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Sitio Web de la Fundación:** Es la página virtual de la Fundación, la cual se encuentra en la dirección virtual: [www.soydoy.org](http://www.soydoy.org)

### 3. TÉRMINOS Y CONDICIONES

En la presente Política, la Fundación establece:

#### a. Obtención de la información:

El recaudo, registro, acceso, tratamiento y uso de la información personal, incluyendo imágenes y vídeos, es el mínimo requerida para darle cumplimiento a las normas legales colombianas y a los usos internacionales sobre privacidad y protección de datos. En el tratamiento de la información, se respetarán los derechos fundamentales y prevalentes de los menores de edad y los adolescentes, en los términos señalados por el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013 y demás normas que regulen la materia. La información y/o datos personales, se podrán recolectar a través de diferentes medios tales como:

- Sitio Web de la Fundación
- Por cualquier mecanismo presencial (físico o digital)
- No presencial, como el telefónico y/o virtual: whatsapp, encuestas google u otras, a través de diversas plataformas, etc.

Dicha obtención tendrá consentimiento expreso y soporte documental, de la aceptación y/o autorización del tratamiento de uso de Datos Personales, por parte del Titular; a quien se le aclarará cuál será el tratamiento de datos que se realizará a su información personal.

#### b. Información personal obtenida:

La información recolectada, serán aquellos datos suministrados y autorizados por los Titulares, relacionados con nombres y apellidos, número y tipo de identificación, edad, género, profesión/ocupación, direcciones, correo electrónico, teléfonos y demás datos que generalmente se utilizan para identificar - contactar a las personas, así como aquellos datos que permitan a la Fundación, conocer el contexto de vida de sus beneficiarios, para proceder a su quehacer y compromiso social, en pro de la Seguridad Alimentaria Nutricional y la calidad de vida de sus beneficiarios.

#### c. Uso y Protección de la información:



La Fundación está firmemente empeñada en proteger la información personal que los Titulares le suministren, para ello se han tomado precauciones razonables de seguridad para mantener dicha protección conforme al artículo 17 L 1581/12: “Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento”. Por consiguiente, la información recolectada será usada exclusivamente por el Equipo de colaboradores de la Fundación, con objeto exclusivo de su uso para el quehacer y compromiso social de la misma. La información suministrada por el Titular, será protegida bajo acceso restringido a sus medios de almacenamiento (archivos, carpetas, discos duros, computadores, bases de datos, sistemas de información instalados y/o en dispuestos en la nube (ej. Salesforce), plataformas de aprendizaje, de acuerdo a la gestión propia de la información de la Fundación. De igual manera, se protegerá el contenido, bajo el desarrollo de backups y el almacenamiento de la información física, en sitios libres de humedad y/o riesgos que la puedan deteriorar o generar su pérdida parcial/total.

La información Personal suministrada a la Fundación, será guardada y mantenida durante el tiempo que sea necesario para la prestación eficiente de los servicios solicitados por los Titulares, a menos que estos hayan dado instrucciones diferentes o en todo caso, por el período de retención contemplado en las leyes aplicables y dispuestas en concordancia, por el Sistema de Gestión de Información de la Fundación.

#### **d. Transferencia de Datos a Terceros:**

La Fundación no divulga, ni vende o alquila a terceros la información personal suministrada por los Titulares y/o los usuarios de su Sitio Web. Dicha información será mantenida con las debidas condiciones de seguridad y confidencialidad establecidas en la presente Política y en las normas legales que rigen la materia y su uso se hará exclusivamente para cumplir con los propósitos y fines para los cuales fue suministrada.

No obstante, es posible que la Fundación tenga que compartir dicha información con otras instituciones o personas con las cuales tiene algún tipo de relación, o que por disposición legal esté obligado a ello, como en los siguientes casos (artículo 13 de la Ley 1581 de 2012):

- El de sus empleados, contratistas o afiliados, a fin de apoyar las operaciones y actividades tendientes a desarrollar su objeto social.
- El de las entidades financieras, crediticias o calificadoras de riesgo crediticio.
- El de otras entidades que conforman la Fundación, como Tesorería, Contabilidad, Recursos Humanos, etc.
- El de los despachos judiciales o las autoridades administrativas cuando así lo requieran, al tenor del inciso final del Artículo 15 de la Constitución Nacional de Colombia.
- Dada la naturaleza de las actividades que desarrolla la Fundación, la Información personal de carácter financiero que sea recolectada de los Titulares y que estos suministren con ocasión de los servicios que utilicen o soliciten, podrá ser compartida con terceros que presten servicios a la Fundación para realizar evaluaciones financieras, todo de conformidad con lo establecido en la Ley 1266



de 2008, Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas complementarias sobre manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial y de servicios.

La Fundación adoptará las medidas necesarias para que dichos terceros apliquen las medidas de confidencialidad y seguridad a fin de que la información suministrada no sea divulgada ni utilizada para propósitos diferentes a los establecidos en las normas legales y los definidos en la presente Política. Es probable que como consecuencia de un proceso de organización institucional, la Fundación permita que la información personal suministrada por los Titulares, pueda ser consultada o usada para casos específicos por otros miembros ajenos a la Fundación. En estos casos, debe entenderse que si la Fundación así lo permite, lo hace única y exclusivamente para efectos de los programas y proyectos que lleva a cabo, pero siempre ligados a la Fundación y a sus actividades y nunca por fuera de los motivos y finalidades por la cuales se recaudó la información. Así mismo, para el caso en que se requiera compartir la información con voluntarios y/u organizaciones aliadas, para los fines propios del quehacer y compromiso social de la Fundación y/o de una posible alianza, la Fundación realizará las recomendaciones pertinentes al “aliado” (Encargado del Tratamiento), para el tratamiento y protección de los datos personales suministrados, a través de una comunicación documentada que menciona que “se remite información valiosa/sensible”, se especifica su uso y se le solicita su aceptación y compromiso para el debido cuidado y reserva de los mismos; de igual forma, se compartirá con dicho “aliado”, la Política y Protocolo para el Tratamiento y protección de Datos Personales de la Fundación. Por consiguiente, **los terceros que accedan a esta información**, no podrán en ningún caso utilizarla para contactar a los Titulares o a otros miembros de la Fundación con propósitos comerciales, profesionales, de servicios o de cualquier otra índole; en caso de que la información personal solicitada sea susceptible de ser transferida a terceros para los fines arriba mencionados, dicha transferencia se hará con base en la autorización dada por los Titulares de manera previa, expresa y escrita mediante la cual se autorizará la transferencia de la información personal suministrada.

Según se ha explicado en la presente Política, es posible que la obtención, uso y divulgación de la información personal, requiera la transferencia de dicha información a terceros. Pero cuando esa transferencia deba hacerse a **entidades ubicadas en otros países**, donde no existan normas equivalentes a las de Colombia sobre privacidad y protección de los datos, la Fundación le pedirá al titular de la información su consentimiento para efectuar tales transferencias, todo de acuerdo con la presente Política y con sujeción a los requisitos establecidos en la legislación colombiana sobre el particular. La Fundación podrá encargar el tratamiento de datos personales a terceros quienes deberán realizarlo bajo esta Política.

#### **e. Derechos y Responsabilidades del Titular de la información:**

Toda persona natural (Titular) podrá:

- Conocer, solicitar la corrección, actualizar, eliminar sus datos personales en cualquier momento, a través del correo electrónico: [info@soydooy.org](mailto:info@soydooy.org). Este derecho



se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquéllos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado; así mismo podrá 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.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos, 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 la ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- Revocar su autorización de Tratamiento de datos personales, a través del link propio de los boletines emitidos, correos o comunicaciones emitidas por la Fundación, el cual le permitirá dejar de estar suscrito en la lista de mensajes electrónicos para ese servicio o distribución particular.

Toda persona natural es responsable de:

- El titular se compromete y es responsable por la veracidad, precisión y carácter completo de la información suministrada a la Fundación. La Fundación podrá, en cualquier momento, solicitar a los usuarios información soporte/impresa para verificar su autenticidad y/o terminar automáticamente, sin previo aviso y de forma definitiva, la provisión de servicios al Titular, en caso de identificar que la información suministrada a la Fundación es falsa.
- Para el caso de los beneficiarios, éstos son responsables de informar y mantener actualizados sus datos personales.
- Para el caso de beneficiarios menores de edad (niñas, niños y adolescentes), el suministro de información y autorización de tratamiento de datos, corresponderá y será responsabilidad de su acudiente.
- Cuando el Titular suministre cualquier información a la Fundación, el mismo usuario deberá tomar medidas de precaución tendientes a evitar la pérdida o el uso inadecuado de dicha información.
- El Titular se compromete a no recaudar ni divulgar los datos personales o información de los otros Titulares, que reposen en archivos y/o sistemas de información de la Fundación.

#### f. Deberes y compromisos de la Fundación:

La Fundación es responsable por el tratamiento, protección y uso adecuado de los datos personales suministrados por el titular. Para ello se ha establecido un “**Protocolo de Tratamiento y Protección de Datos Personales**”. En el mismo y en la presente Política, se refiere que el uso de datos es exclusivo por parte de los colaboradores y pueden usarse para el quehacer y compromiso social de la Fundación; más no está permitida su





divulgación, distribución, manipulación bajo ningún modelo, que no corresponda a una alianza, previamente autorizada por la dirección y bajo el uso mencionado y autorizado por el Titular. Toda información y datos personales, será de manejo confidencial; aún más aquella información sensible (información médica, social y/o referente a menores de edad) que pueda representar riesgo de vulneración del Titular.

De tal manera, otros deberes y compromisos de la Fundación son:

- Dar a conocer al Titular, la Política e informar respecto del uso que se le dará a sus datos personales (finalidad). En caso de consentimiento, esto debe ir autorizado expresamente por el Titular en un documento firmado que se debe conservar.
- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Dar a conocer, corregir, actualizar, responder y/o eliminar los datos personales de un Titular, cuándo éste lo requiera.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio y responder a posibles quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley.
- Cuando la Fundación, requiera compartir algunos datos o información personal con otras organizaciones, bajo un modelo de alianza previamente documentado, sólo se compartirá aquellos datos que realmente representen foco de interés del aliado, como soporte y/o evidencia para gestión conjunta de actividad social y/o difusión de las actividades propias de la Fundación. Ésta, realizará las recomendaciones pertinentes al “aliado” (Encargado del Tratamiento), para el tratamiento y protección de los datos personales suministrados, a través de una comunicación documentada que menciona que “se remite información valiosa/sensible”, se especifica su uso y se le solicita su aceptación y compromiso para el debido cuidado y reserva de los mismos; de igual forma, se compartirá con dicho “aliado”, la Política y Protocolo para el Tratamiento y protección de Datos Personales de la Fundación.
- Cuando la Fundación, requiera compartir algunos datos o información personal con organizaciones de otros países, donde no existan normas equivalentes a las de Colombia sobre privacidad y protección de los datos, la Fundación le pedirá al titular de la información su consentimiento para efectuar tales transferencias, todo de acuerdo con la presente Política y con sujeción a los requisitos establecidos en la legislación colombiana sobre el particular. De igual forma, se compartirá con dicho “aliado”, la Política y Protocolo para el Tratamiento y protección de Datos Personales de la Fundación.
- 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.

**g. Sitio Web, Redes Sociales y/o Plataformas de Aprendizaje:**



Es posible que al usuario o visitante del Sitio Web/Redes Sociales de la Fundación, se le solicite el suministro de ciertos datos personales necesarios para la consulta de cualquier información o contenido de la Fundación. La solicitud de aceptación de la presente Política por parte de los Titulares, tendrá lugar cuando se presente:

- Suministro de datos en los formularios de registro del Sitio Web/Redes Sociales.
- Utilización de cualquiera de los servicios disponibles en dicho sitio, que requiera uno o más datos personales.
- Inscripción para recepción de comunicaciones y/o boletines de la Fundación.

Dicha solicitud de consentimiento, podrá darse a través del empleo de mecanismos de aceptación incorporados en el Sitio Web/Redes Sociales; una vez recibida la autorización, dichos datos harán parte de un archivo y/o base de datos que podrá ser usada por la Fundación, dentro de las finalidades establecidas en el presente documento o en el documento de autorización respectivo.

Cabe aclarar que el Sitio Web/las Redes Sociales de la Fundación han sido diseñadas para una audiencia general y no de manera específica para menores de edad, por lo cual cualquier autorización debe ser dada por un mayor de edad. Así mismo, es importante resaltar que la Fundación se reserva el derecho a retirar sin previa notificación al usuario, cualquier información que se divulgue en el Sitio Web o en la Redes Sociales y/o Plataformas de Aprendizaje cuando lo considere pertinente; sin embargo, no queda obligada a retirar información que cualquier usuario considere ofensiva o lesiva (salvo que éste presente solicitud argumentada al respecto), o a supervisar las conversaciones o diálogos de los usuarios o visitantes del Sitio Web/Redes Sociales.

Cuando el Titular suministre cualquier información a la Fundación, a través del Sitio Web, de las Redes Sociales y/o de Plataformas de Aprendizaje, él mismo deberá tomar medidas de precaución tendientes a evitar la pérdida o el uso inadecuado de dicha información (uso de sitios/equipos con buenas medidas de seguridad, cierres de sesión, protección al acceso de terceros, etc); en caso de no tomar tales medidas, la Fundación no se hará responsable por el uso que terceros puedan hacer de la información que no haya sido debidamente asegurada y protegida por el Titular.

Para el caso del uso de plataformas de aprendizaje, teniendo en cuenta que la Fundación usa la información personal únicamente para los fines y propósitos que fue solicitada, en tanto que sus Titulares dieron su autorización, la Fundación tomará medidas razonables para asegurar que dicha información sea utilizada de manera correcta y pertinente de acuerdo al propósito por el cual se recaudó. En este sentido, en dichas plataformas se permitirá a los usuarios el acceso a la información suministrada mediante, para que, desde el perfil de su cuenta, la puedan revisar, modificar o actualizar según lo consideren necesario o conveniente; para poderlo hacer, el usuario deberá usar los mecanismos de retroalimentación ofrecidos en el sitio, o ponerse en contacto con la Fundación en la siguiente dirección: [info@soydoy.org](mailto:info@soydoy.org) .



*Incorporación por remisión.* Se advierte tanto al visitante como al usuario del Sitio Web de la Fundación que, conforme al artículo 44 de la Ley 527 de 1999, la presente Política hace parte integrante de las condiciones de uso de ese Sitio Web y se incorpora, por remisión, a las mismas. Por consiguiente, la presente Política y sus términos serán jurídicamente válidos como si hubieran sido incorporados en su totalidad, en el texto de las condiciones de uso del Sitio Web de la Fundación.

#### **4. ACEPTACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Para la Fundación el consentimiento de los Titulares para el tratamiento de sus datos es uno de los elementos más importantes que integran el concepto de privacidad. Por ello dentro de la presente Política, la manifestación de dicho consentimiento estará regulada por las siguientes prescripciones:

- Para el tratamiento de la información se requiere una autorización previa, expresa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.
- La Fundación al momento de solicitar al Titular la autorización, le informará de manera clara y expresa: El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando éstas versen sobre datos sensibles.
- Los derechos que le asisten al Titular.

Mediante la autorización otorgada por el Titular, previo al momento de proporcionar sus datos, ya sea a través del Sitio Web de la Fundación, por cualquier mecanismo presencial (físico o digital) o no presencial como el telefónico y/o virtual (whatsapp, encuestas google u otras, a través de diversas plataformas, etc.), éste acepta la presente Política de conformidad con lo señalado en el artículo 7° del Decreto 1377 de 2013. Dado lo anterior, su información será incluida en las bases de datos de la Fundación y será tratada conforme lo expuesto en esta Política.

#### **5. FINALIDAD**

El tratamiento de los datos personales del Titular tendrá como finalidad exclusiva por parte de la Fundación una o varias condiciones de las presentadas a continuación, previa autorización documentada, del mismo:

- Proporcionarle comunicaciones o información relacionada con las actividades de la Fundación.
- Para la vinculación al Plan SoyAmigo u otros, que permitan realizar trazabilidad de aportes a título de donación.
- Vinculación a la Fundación para contactar y gestionar su participación como Beneficiario y/o acudiente del mismo (para menores de edad), en el marco del quehacer y compromiso social de la Fundación, para el desarrollo de programas y proyectos en pro de la Seguridad Alimentaria Nutricional y la calidad de vida.





- Vinculación a la Fundación para contactar y gestionar su participación en áreas de servicio social/prácticas/voluntariados y/o como proveedores/clientes y/o con el objeto de gestionar otro tipo de alianza de mutuo acuerdo.

## 6. MODIFICACIONES

La presente Política podrá ser modificada en cualquier momento y sin previo aviso por la Fundación, por razones de orden legal o institucional. La Fundación, sólo deberá notificar (previamente) a los Titulares las modificaciones realizadas, siempre y cuando haya una modificación sustancial a las finalidades de la Política o se realice un cambio en cuanto a los responsables del tratamiento de datos, de acuerdo a los términos descritos en el artículo 5° del Decreto 1377 de 2013 y la Ley 1581 de 2012. Lo anterior, para validar la continuidad de la aceptación por parte del Titular, para su contiguo tratamiento de datos.

## 7. CONSULTAS

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal que repose en cualquier base de datos de la Fundación. La Fundación o el Responsable o Encargado de la información, suministrará a éstos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. La consulta debe ser formulada por los Titulares o sus causahabientes de forma escrita, dirigida a [info@soydoy.org](mailto:info@soydoy.org), mencionando información suficiente para identificar los datos del Titular requeridos. La Fundación hará constar la fecha de recepción de la misma y se encargarán de darle trámite; ésta será atendida 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 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.

La Fundación verificará constantemente el cumplimiento de la presente Política, a través del cumplimiento de la misma y del Protocolo para el Tratamiento y protección de Datos Personales. Sí el Titular tiene alguna duda o consulta sobre esta Política, o sobre la obtención, uso y prácticas de divulgación de la información personal por parte de la Fundación, puede contactarnos, o sí recibe un mensaje de correo electrónico no solicitado, o cualquier mensaje que considere amenazador u ofensivo, o sí considera que otro usuario o cualquier persona le está vulnerando un derecho conforme a la presente Política, deberá remitirle a la Fundación una copia completa y sin modificar del mensaje de correo electrónico recibido, con los encabezados completos a [info@soydoy.org](mailto:info@soydoy.org)

## 8. RECLAMOS

El Titular, o sus causahabientes, que considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos por la ley, podrán presentar un reclamo de forma escrita, dirigida a [info@soydoy.org](mailto:info@soydoy.org), ante la Fundación o el Responsable o Encargado de la misma, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:



El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso 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 recibido el reclamo completo, 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 el reclamo sea decidido. 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. FUNDAMENTACIÓN Y VIGENCIA

La presente Política se rige por las normas legales colombianas que regulan la materia. Cualquier controversia que surja con ocasión del uso de la misma, será dirimida por la jurisdicción ordinaria colombiana.

**Esta Política se encuentra vigente desde el 25 de octubre de 2016**  
**Última actualización: 18 de noviembre de 2020**

**Revisado por: Diana Medina y Yeimy Piñeros Mora**

**Aprobado:** Andrea Escobar Hoyos  
Representante legal y directora

