

ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.

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

BOGOTA 2016

INTRODUCCION

La empresa **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** domiciliada en Bogotá, con dirección física Calle 79 # 7^a - 30, dirección electrónica administrativaarango@cable.net.co y teléfono (+57-1) 3125076 pone a conocimiento la siguiente política de protección de los Datos Personales que sean tratados por

ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S., dando cumplimiento con ello a la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013.

El propósito principal de esta política es dar a conocer el proceso y mecanismos dispuestos para la seguridad de sus datos personales. Esta política explica como **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** usa y divulga sus datos personales o comerciales, darles a conocer el alcance y la finalidad del Tratamiento al cual serán sometidos los Datos Personales en caso de que el Titular otorgue su autorización expresa, previa e informada.

Esta Notificación de privacidad lo ayudará a despejar sus dudas acerca de las fuentes y tipo de información que recibimos, cómo la utilizamos, cuándo puede ser compartida con otros, y cómo salvaguardamos su confidencialidad y seguridad. Además, le enseñamos cómo corregir la información que usted nos brinda y a limitar la divulgación de esta información a terceros.

TENGA EN CUENTA QUE ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS SAS, NO SE RESPONSABILIZA POR EL CONTENIDO O LAS PRÁCTICAS DE CONFIDENCIALIDAD DE NINGÚN SITIO QUE NO SEA ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS SAS Y AL CUAL ESTE SITIO TENGA ENLACES

Tabla de contenido

Generalidades	
Definiciones.....	
Como obtenemos la información	
Principios	
Tratamiento y finalidades	
Clasificación de base de datos	
Base de Datos empleados	
Base de datos contratistas y proveedores	
Base de datos clientes.....	
Derecho de los titulares	
Deberes de Acosta Arango y Asociados S.A.S. en relación al tratamiento de los datos personales	
Deber de secreto y confidencialidad	
Políticas de tratamiento de la información	
Medio y manifestaciones para otorgar la autorización	
Prueba de la Autorización	
Casos en que no se requiere la autorización... ..	
Reglas generales aplicables	
Políticas de tratamiento de la información	
Consultas	
Reclamos	
Vigencia	

GENERALIDADES

Las políticas y procedimientos señalados en este manual se utilizarán por **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.**

Los presentes términos aplican para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial y/o virtual independientemente el tipo de vinculación que se tenga con **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.**

Cabe resaltar que al suministrar, entregar o enviar cualquier tipo de información personal a una sociedad, el Titular de los datos acepta que dicha información sea manejada de acuerdo a la presente Política para el Tratamiento de Datos Personales. Es importante mencionar que las entidades no utilizaran los datos suministrados para propósitos diferentes a los relacionados y en caso tal que se requiera la utilización de los datos personales para otro fin estos deben contar con la autorización previa del titular.

DEFINICIONES

- 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 a varias personas naturales determinadas o determinables. Debe entonces entenderse el “dato personal” como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).
- Datos sensibles:** Aquellos datos personales que revelen origen racial o étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas o morales, afiliación sindical, información referente a la salud o a la vida sexual o cualquier otro dato que pueda producir, por su naturaleza o su contexto, algún trato discriminatorio al titular de los datos. Estos datos están especialmente protegidos.
- Cliente:** Persona natural o jurídica a la cual uno a varias de Las Sociedades le presta servicios profesionales en virtud de una relación comercial preexistente
- Empleado:** Persona natural que presta servicios personales a cualquiera de Las Sociedades en virtud de un contrato de trabajo
- Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- Proveedor:** Persona natural o jurídica que suministra bienes y/o servicios a cualquiera una o más de Las Sociedades en virtud de una relación comercial preexistente
- Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- Oficial de protección de datos:** Es la persona encargada de la compañía de la vigilancia y control de la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales, bajo la orientación y lineamientos del Comité de Seguridad de la Información. El Comité de Seguridad de la Información designará el Oficial de Protección de Datos.

COMO OBTENEMOS LA INFORMACION

ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S. obtiene información de sus clientes a través de muchas fuentes, tales como:

1. Usted, cuando voluntariamente nos brinda información; Su explorador, cuando usted visita nuestros sitios web y su explorador interactúa con nosotros;
2. Sus transacciones con nuestra compañía.
3. Otras fuentes, que brindan servicios relacionados al servicio o bien que usted requiere.
4. Cuando aplica una vacante para trabajar con nosotros.
5. Cotizando algún tipo de servicio con la compañía.
6. Cuando contratamos algún tipo de servicio con usted.

La información personal que recogemos de nuestros clientes a través de estas diversas fuentes puede incluir, pero no limitarse a:

1. Nombre, direcciones y números de teléfono
2. Direcciones de correo electrónico, números de fax y de localizadores personales
Dirección(es) de facturación
3. Información necesaria para facilitar la adquisición de servicios. Información personal brindada a través de encuestas u otros métodos de investigación de mercado
4. Información personal brindada a representantes del departamento de atención al cliente, con la finalidad de investigar y resolver asuntos en discusión y absolver interrogantes Contrato corporativo, empleador u otra afiliación corporativa (por ejemplo, el nombre del empleador, cargo, dirección e información de contacto)

PRINCIPIOS

ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S., en el desarrollo de sus actividades comerciales recolectará, utilizará, almacenará, transmitirá y realizará diversas operaciones sobre los datos personales de los Titulares. En todo Tratamiento de Datos Personales realizado por **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.**, los Responsables, Encargados y/o terceros a quienes se les transfiera Datos Personales deberán dar cumplimiento a los principios y reglas establecidas en la Ley y en esta Política, con el fin de garantizar el derecho al habeas data de los Titulares y dar cumplimiento a las obligaciones de Ley de la **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** Estos principios son:

1. Todo Tratamiento de Datos Personales se llevará cabo una vez se haya obtenido la Autorización previa, expresa e informada del Titular, salvo que la Ley establezca una excepción a esta regla. En caso de que los Datos

Personales hayan sido obtenidos con anterioridad a la Ley, **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** buscará los medios ordinarios y alternativos pertinentes para convocar a los Titulares y obtener su autorización retroactiva, siguiendo lo establecido por el Decreto 1377 y las normas concordantes.

2. Toda actividad de Tratamiento de Datos Personales debe obedecer a las finalidades mencionadas en esta Política o en la Autorización otorgada por el Titular de los Datos Personales, o en los documentos específicos donde se regule cada tipo o proceso de Tratamiento de Datos Personales. La finalidad del Tratamiento particular de un Dato Personal debe ser informada al Titular del Dato Personal al momento de obtener su Autorización. Los Datos Personales no podrán ser tratados por fuera de las finalidades informadas y consentidas por los Titulares de los Datos.
3. El Dato Personal sometido a Tratamiento debe ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de Datos Personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** deberá abstenerse de Tratarlos, o solicitar a su titular la completitud o corrección de la información.
4. Cuando el Titular lo solicite, **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** deberá entregarle la información acerca de la existencia de Datos Personales que le conciernan al solicitante. Esta entrega de información la llevará a cabo la dependencia de **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** encargada de la protección de datos personales (ver punto 7 de la presente Política).
Circulación restringida: Los Datos Personales solo pueden ser Tratados por aquel personal de **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** que cuente con autorización para ello, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades. No podrá entregarse Datos Personales a quienes no cuenten con Autorización o no hayan sido Habilitados por **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** para llevar a cabo el Tratamiento.
5. **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** no usará la información del titular más allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al Titular de los Datos Personales.
6. Salvo por los Datos expresamente autorizados, **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** no podrá hacer disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios masivos de comunicación, a menos que se establezcan medidas técnicas y de seguridad que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas Autorizadas.

7. **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** debe siempre realizar el Tratamiento disponiendo las medidas técnicas, humanas y administrativas que resulten necesarias para mantener la confidencialidad del dato y para evitar que sea éste adulterado, modificado, consultado, usado, accedido, eliminado, o conocido por personas no Autorizadas o por personas Autorizadas y no Autorizadas de manera fraudulenta, o que el Dato Personal se pierda. Todo nuevo proyecto que implique el Tratamiento de Datos Personales deberá ser consultada esta Política de Tratamiento para asegurar el cumplimiento de esta regla.
8. Todo Dato Personal que no sea Dato Público debe tratarse por los Responsables como confidencial, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el Titular del Dato Personal y **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** haya terminado. A la terminación de dicho vínculo, tales Datos Personales deben continuar siendo Tratados de conformidad con esta Política y con la Ley.
9. **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** mantendrá de manera separada las bases de datos en las que tiene la calidad de Encargado de las bases de datos en las que es Responsable.
10. Los Datos Personales solo pueden ser Tratados durante el tiempo y en la medida que el propósito de su Tratamiento lo justifique.

TRATAMIENTO Y FINALIDADES

Los Datos Personales tratados por **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** deberán someterse estrictamente a las finalidades que se señalan a continuación. De igual forma las personas encargadas que tengan acceso a las bases de datos Personales por virtud de Ley o contrato, solo podrán utilizarlas para las siguientes finalidades:

Solicitar la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de la **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.**

Cumplir con los procesos internos de **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** en materia de administración de proveedores y contratistas.

Cumplir los contratos de servicios celebrados con los clientes.

Prestar sus servicios de acuerdo con las necesidades particulares de los clientes de **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.**, con el fin de cumplir los contratos de

servicios celebrados, utilizar los Datos Personales para mercadeo y/o comercialización de nuevos servicios o productos.

Envío de material publicitario o promocional de la compañía, noticias de actualización de diversa temática.

Las demás finalidades que determinen los Responsables en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento y que sean comunicadas a los Titulares en el momento de la recolección de los datos personales.

Procesos al interior de **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.**, con fines de desarrollo u operativo y/o de administración de sistemas.

Las demás finalidades que determinen los Responsables en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, así como de las políticas de **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.**.

Para realizar algún tipo de reclamación, los Titulares la pueden realizar presentando su cédula de ciudadanía o documento de identificación original. Los menores de edad lo podrán hacer personalmente, o en su defecto por sus padres o quien tenga la patria potestad, debidamente documentada.

ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S. ha designado a un Responsable de la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos y consultas de todo tipo relacionadas con los Datos Personales. La persona encargada del área tramitará las consultas y reclamaciones en materia de Datos Personales de conformidad con la Ley y esta política.

Algunas de las funciones particulares de esta área en relación con Datos Personales son:

a) Recibir las solicitudes de los Titulares para actualización de Datos Personales; solicitudes de conocer los Datos Personales; solicitudes de supresión de Datos Personales cuando el Titular presente copia de la decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio de acuerdo con lo establecido en la Ley, solicitudes de información sobre el uso dado a sus Datos Personales, solicitudes de actualización de los Datos Personales, solicitudes de prueba de la Autorización otorgada, cuando ella hubiere procedido según la Ley.

b) Dar respuesta a los Titulares de los Datos Personales sobre aquellas solicitudes que no procedan de acuerdo con la Ley.

Los datos de contacto del Servicio al Cliente son:

- Dirección física: Calle 79 # 7ª 30

- Dirección electrónica: recepción.aam@acostaarangomorales.com
- Teléfono: (+57-1) 3125076
- Cargo de la persona de contacto: Recepción

CLASIFICACION DE LAS BASES DE DATOS

La compañía ha clasificado sus Bases de Datos de la siguiente manera:

1. Bases de datos de Empleados:

Son las bases de datos físicos o virtuales que contienen datos de las personas naturales que se vinculan laboralmente con la compañía, cuyo proceso tiene como fin cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias. El tratamiento de los datos necesita la previa autorización del titular o su representante legal, según sea el caso. En ningún caso, la compañía dará tratamiento a los datos sensibles o de menores sin la respectiva autorización.

Adicionalmente la compañía, en los eventos, capacitaciones, seminarios o demás actividades realizadas, podrán grabar audios, videos o tomar fotos de los empleados. Estos audios, videos o fotos podrán ser utilizados por la compañía en informativos, páginas sociales y publicaciones que realice la compañía.

2. Bases de datos de Contratistas y Proveedores

Son las bases de datos físicos y virtuales que contienen datos de las personas naturales y jurídicas con las que se tiene un vínculo comercial, cuyo proceso tiene como fin cumplir con los requerimientos establecidos por la compañía. Para la compra de bienes y servicios solicitados por ella para su normal funcionamiento o el cumplimiento de algunas de sus funciones. Esta base de datos contiene datos personales, los cuales tienen como fin el desarrollo de relaciones convenidas o el cumplimiento de deberes de carácter legal y se requiere de autorización previa del titular.

3. • Bases de datos de Clientes

La compañía podrá utilizar la información personal de sus Clientes con el fin de prestar los servicios profesionales contratados. De acuerdo a lo anterior los contratos obtenidos se reglamentarán bajo la presente política establecida. Es decir, los datos que sean recolectados por la compañía podrán, ocasionalmente, ser compartidos con otros miembros de la Organización, terceros o autoridades que realizan o desarrollan actividades de revisión, calidad, auditoría, supervisión o cumplimiento de requerimientos de clientes.

De igual manera, La compañía podrá llevar a cabo el tratamiento de la información de sus Clientes con el fin de enviarles información comercial que sea de interés de

la compañía; como informativos, capacitaciones, conferencias y en general, utilizar los datos para el desarrollo de las actividades solicitadas.

Adicionalmente la compañía, en los eventos, capacitaciones, conferencias o demás actividades realizadas, podrá grabar audios, videos o tomar fotos de los clientes. Estos audios, videos o fotos podrán ser utilizados por la compañía en informativos, páginas sociales y publicaciones que realice la compañía.

La presente política no se aplicará cuando la información de los clientes sea necesaria para cumplir con el respectivo contrato que se tenga con el mismo. En este caso el tratamiento de los datos se regirá con las estipulaciones que para tal efecto contenga el contrato o la orden de servicio.

DERECHOS DE LOS TITULARES

ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S. reconoce y garantiza a los titulares de los datos personales los siguientes derechos fundamentales:

1. Permitir, conocer y actualizar sus datos personales como responsables titulares de la información.
2. Solicitar prueba de la existencia de la autorización otorgada a **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.**, salvo los casos en los que la Ley exceptúa la autorización.
3. Recibir las respectivas notificaciones con previa solicitud del uso de los datos personales.
4. Presentar quejas y reclamos ante la superintendencia de industria y comercio (SIC) por el incumplimiento de la normatividad.
5. Anular o modificar la autorización de tratamiento de datos personales cuando no se respeten los principios, derechos y garantías legales vigentes.
6. Poder acceder y validar sus datos personales que han sido objeto de tratamiento en cualquier momento

<p style="text-align: center;">DEBERES DE ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS EN RELACIÓN AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES</p>

ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S. tiene presente que las bases de datos personales manejadas son de propiedad de los titulares y solamente ellos pueden decidir sobre los mismos. Así mismo, la compañía solo hará uso de la información para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y respetando, en todo caso, la normatividad vigente sobre la Protección de Datos Personales.

Según los artículos 17 y 18 de la Ley 1581 de 2012 los deberes de los encargados y/o responsables del tratamiento de datos personales son:

1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
3. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
5. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
6. 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.
7. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
8. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.

9. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
10. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.
11. 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.
12. 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.
13. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
14. 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.
15. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

DEBER DE SECRETO Y CONFIDENCIALIDAD
--

ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S. certifica y exige a toda titular que intervenga en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal privado o sensible, el secreto profesional, respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar sus relaciones convenidas con la compañía.

El incumplimiento del deber de secreto será sancionado de conformidad con lo previsto en el Manual interno de trabajo y la legislación vigente.

POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

1. Medio y manifestaciones para otorgar la autorización

La autorización puede estar soportada por medio de un documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, Sitios Web, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo tecnológico, mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos. La autorización será generada por la compañía y será puesto a disposición del titular con antelación y de manera previa al tratamiento de sus datos personales.

2. Prueba de la autorización

La Compañía utilizará los mecanismos con que cuenta actualmente, realizará y acogerá las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos tecnológicos de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos. Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán establecer archivos físicos o virtuales realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

3. Casos en que no se requiere la autorización:

La autorización del Titular no será obligatoria en los siguientes casos:

1. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
2. Información de naturaleza pública.
3. Casos de urgencia médica o sanitaria
4. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
5. Datos afines con el Registro Civil de las Personas.

REGLAS GENERALES APLICABLES

ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S. ha establecido las siguientes reglas generales para la protección de datos personales:

a. **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** obtendrá y utilizará los datos personales que en efecto se requieran para el desarrollo de su objeto, para cumplir con sus deberes legales y para atender en debida forma la relación que establezca con el titular del dato; de forma tal que evitará solicitar información ajena a dichos propósitos.

b. **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** utilizará los datos personales conforme a las finalidades con las que tales datos sean obtenidos.

c. La información de los datos personales corresponde a la de sus clientes, colaboradores, proveedores, administradores, aliados y en general a los de todas aquellas personas naturales con las que la compañía se relaciona para el cumplimiento pleno de sus acuerdos.

d. **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** obtendrá y utilizará datos personales siempre que se encuentre facultada para ello, bien porque la ley así lo dispone, bien porque ello se deriva de la naturaleza de la relación que tiene con el titular de los datos o bien por que el titular del dato la autoriza expresamente para el efecto.

ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S. cuando requiera autorización del titular para el tratamiento de sus datos personales realizara los siguientes procesos:

ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S. informará al titular sobre la finalidad de tal tratamiento y obtendrá de él su consentimiento expreso e informado.

- La autorización se obtendrá en forma previa al tratamiento de los datos personales y, en todo caso, a más tardar al momento de la recolección inicial de tal información.

- La autorización podrá darse a través de cualquier medio que permita su adecuada conservación, así como su consulta posterior.

- En las situaciones en que **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** requiera utilizar datos personales para una finalidad distinta a la inicialmente informada a su titular y autorizada por éste o diferente a la señalada en la Ley o ajena a la naturaleza de la relación que lo vincula con la compañía, se deberá obtener del titular de los datos una nueva autorización.

- **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** ha previsto que siempre que los datos personales sean suministrados por un tercero, ese tercero debe contar con la autorización del titular que le permita compartir la información con la compañía o estar amparado en la ley para ello.

- **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** velará porque los datos personales que se encuentran en sus archivos y bases de datos sean almacenados y administrados en razonables condiciones de seguridad y confidencialidad.

- Es responsabilidad de **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** velar por la confidencialidad y seguridad de la información y velar porque los terceros que acceden a la misma (proveedores o contratistas) también se responsabilicen de ella.

- **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** conservará los archivos o bases de datos que contengan datos personales por el período que la normatividad vigente así se lo exija o lo permita y la vigencia de las bases de datos estará atada a los contratos convenidos con la compañía

- Es responsabilidad de la Administración la implementación de estas políticas.

PROCEDIMIENTOS

1. Consultas

ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S. dispondrá de mecanismos para que el Titular, apoderados, autorizados y los representantes de menores de edad, formulen consultas respecto de cuáles son los Datos Personales del Titular que reposan en las Bases de Datos de **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.**

1. Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite de ventanilla, electrónicos a través del correo de Servicio al Cliente recepción.aam@acostaarangomorales.com o telefónicamente en la línea de atención (+57-1) 3125076, encargados de recibir las peticiones, quejas y reclamos en los teléfonos.
2. Por cualquier medio que se realice, **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS SAS** deberá guardar prueba de la consulta y su respuesta.
3. El Responsable de atender la consulta dará respuesta al solicitante siempre y cuando tuviere derecho a ello por ser el Titular del Dato Personal, su causahabiente, apoderado, representante, se haya estipulado por otro o para otro, o sea el responsable legal en el caso de menores de edad. Esta respuesta se enviará dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.

4. En caso de que la solicitud no pueda ser atendida a los diez (10) hábiles, se contactará al solicitante para comunicarle los motivos por los cuales el estado de su solicitud se encuentra en trámite. Para ello se utilizará el mismo medio o uno similar al que fue utilizado por el Titular para su comunicar su solicitud.
5. La respuesta definitiva a todas las solicitudes no tardará más de quince (15) días hábiles desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida por **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.**

2. Reclamos

ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S. dispone de mecanismos para que el Titular, sus causahabientes, representante y/o apoderados, aquellos que estipularon por otro o para otro, y/o los representantes de menores de edad Titulares, formulen reclamos respecto de (i) Datos Personales Tratados por **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o (ii) el presunto incumplimiento de los deberes de Ley de **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.**

Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite de ventanilla, electrónicos a través del correo de Servicio al Cliente recepción.aam@acostaarangomorales.com o telefónicamente en la línea de atención (+57-1) 3125076 encargados de recibir las peticiones, quejas y reclamos en los teléfonos.

e) El reclamo deberá ser presentado por el Titular, o representantes o acreditados de conformidad con la Ley 1581 y el Decreto 1377, así:

- Deberá dirigirse a **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** por vía electrónica a la dirección de correo administrativaarango@cable.net.co; físicamente la dirección Calle 79 # 7ª 30 o telefónicamente en la recepción.aam@acostaarangomorales.com línea de atención (+57-1) 3125076.
- Deberá contener el nombre y documento de identificación del Titular.
- Una breve descripción de los hechos por el cual está haciendo la reclamación o solicitud (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes).
- Indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.
- Acompañarse por toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer.
- **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** para atender el reclamo debe verificar la identidad del Titular del Dato Personal, su representante y/o apoderado, debidamente documentado. (la cédula de ciudadanía o documento de identificación original del Titular y los poderes especiales, generales o documentos que se exijan según sea el caso).
- Si el reclamo o la documentación adicional no están completos, **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** requerirá al titular que está haciendo la

reclamación una sola vez dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que allegue los documentos faltantes. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro del mes siguiente a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del este.

- Si por cualquier hecho la persona que recibe el reclamo al interior de **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** no es competente para resolverlo, dará traslado a la administración dentro de los dos (2) días hábiles siguientes de haber recibido el reclamo, e informará al reclamante a quien fue direccionada su petición.
- Una vez recibido el reclamo con la documentación completa, se incluirá en la Base de Datos de **ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S.** donde reposen los Datos del Titular que está realizando la reclamación, identificándolo con un rotulo que diga “reclamación en trámite”, por tardar a los dos (2) días de haber recibido la documentación. La identificación del reclamo debe mantenerse hasta que quede totalmente resuelto.
- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días contados a partir del día siguiente de radicado con su documentación completa. Si por alguna circunstancia la reclamación no se puede atender durante el plazo estipulado, se deberá informar al reclamante los motivos y cuando se le dará respuesta definitiva sin que este plazo exceda de 8 días calendario, después de vencido el primer plazo.

VIGENCIA

Esta Política fue publicada a partir 01 de noviembre de 2016 fecha desde la cual entrara en vigencia. Las bases de datos tendrán vigencia indefinida, de conformidad las finalidades y usos de la información.

ACOSTA ARANGO Y ASOCIADOS S.A.S. podrá modificar los términos y condiciones del presente documento de políticas y procedimientos como parte de nuestro esfuerzo por cumplir con las obligaciones establecidas por la Ley 1581 de 2012, los decretos reglamentarios y demás normas que complementen, modifiquen o deroguen lo contenido en este documento, con el fin de reflejar cualquier cambio en nuestras operaciones o funciones. En los casos que esto ocurra se publicará el nuevo documento de políticas y procedimientos en la página web: www.acostaarangomorales.com