



**POLÍTICA LOCAL:**

# **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

---

**Objetivo:** Asegurar el adecuado cumplimiento legal y manifestar el compromiso de la Compañía frente a la Protección de Datos Personales.

QUALA S.A (en adelante Quala o La Compañía) es respetuosa de los datos personales e información que le suministran sus clientes, sus aliados comerciales, sus proveedores, sus visitantes, sus colaboradores, sus transportadores y cualquier otro tercero actual, pasado y potencial (en adelante, los Titulares). De acuerdo con lo anterior, en la presente Política de Protección de Datos Personales se establecen las finalidades, medidas y procedimientos de nuestras bases de datos, así como los mecanismos con que los Titulares cuentan para conocer, actualizar, rectificar y suprimir los datos suministrados o revocar la autorización que se otorga con la aceptación de la presente política.

A los interesados les informamos que al suministrar sus datos personales con la adquisición de los productos y servicios ofrecidos, la presentación de quejas o reclamos, la celebración de contratos con La Compañía, el ingreso a las instalaciones de La Compañía y/o la aceptación expresa o inequívoca de acuerdos de confidencialidad y formatos de vinculación, implica la aceptación de los Titulares de la presente Política de Protección de Datos Personales y su autorización para los usos y tratamientos de datos que aquí se describen.

## 1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Salvo en los casos en donde el tratamiento sea realizado por cuenta de otra persona, el Responsable del Tratamiento de datos personales y cualquier otra información de los Titulares es La Compañía, con número de identificación tributaria - NIT. 860.074.450-9; con domicilio en la Carrera 68 D No. 39 F-51 sur, Bogotá, Colombia. En caso de reclamos, consultas o peticiones sobre datos personales, la compañía podrá ser contactada en la dirección indicada por medio del correo electrónico [habeas@quala.com.co](mailto:habeas@quala.com.co) o el número telefónico 01 8000 910 009.

## 2. DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular de los datos personales para llevar a cabo el tratamiento de datos personales bajo las directrices de la presente política.
- **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.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales físicos o digitales que sea objeto de Tratamiento.

*Importante: Al imprimir este documento asegúrese que esté utilizando la versión vigente porque se convierte en una copia no controlada. Este documento es de uso exclusivo de La Compañía. Prohibida su reproducción total o parcial.*

- **Conducta inequívoca:** Corresponde a comportamientos de los Titulares de los Datos que permiten al responsable obtener la respectiva autorización de tratamiento de datos. Las Conductas inequívocas deben permitir concluir de manera razonable que el Titular otorgó su consentimiento para el Tratamiento de sus datos y no requieren de una autorización de carácter escrita o verbal.
- **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).
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Dato Sensible:** Aquellos datos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.
- **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.
- **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.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

### **3. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

#### **A. Tratamiento de Datos Personales.**

En el desarrollo de la presente política se aplicarán, de manera armónica e integral, los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás disposiciones que las adicionen, complementen o modifiquen. Así como lo establecido en la presente Política y las respectivas autorizaciones de Tratamiento de Datos Personales.

#### **B. Límite temporal del Tratamiento de Datos Personales**

La Compañía dará Tratamiento a los Datos Personales por el término que sea razonable y necesario, el cual no será inferior al término de duración de la respectiva la relación contractual, legal o comercial que se tenga con el Titular de los Datos Personales, las normas especiales que regulen la materia, así como aquellas normas que establezcan el ejercicio de las funciones legales asignadas a La Compañía . Una vez cese la finalidad o la necesidad del Tratamiento de los Datos Personales, los mismos podrán ser eliminados de las Bases de Datos de La Compañía o serán archivados bajo medidas de seguridad adecuadas, a efectos de sólo ser divulgados cuando la ley así lo exija o en caso de que el Titular de los Datos Personales comunique por medio de los canales establecidos su intención de ejercer su derecho de eliminar sus datos de nuestras bases

#### **C. Tipo de Datos Personales que son tratados**

En desarrollo de las finalidades descritas en la presente Política, La Compañía recolecta y da Tratamiento a Datos Personales de pero sin limitarse a; identificación de los Titulares, datos de contacto, datos de ubicación, lugar y fecha de nacimiento, información socioeconómica, estado civil, género, edad, datos biométricos, antecedentes judiciales o disciplinarios, información laboral y académica, información de salud, imagen y videos, Datos Sensibles, entre otros.

En el evento en que La Compañía recolecte y dé Tratamiento a Datos Personales de niños, niñas y adolescentes, se respetará el interés superior de estos y sus derechos fundamentales. La Compañía solicitará la respectiva autorización para el Tratamiento de los Datos Personales al representante o tutor legal del niño, niña o adolescente, garantizando en todo caso el derecho del menor a ser escuchado.

En el Tratamiento de Datos Sensibles, La Compañía dará especial cumplimiento a los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012 y a los derechos fundamentales asociados a este tipo de información. Ninguna actividad de la Compañía estará condicionada a la entrega de Datos Sensibles por parte del Titular, salvo que así lo requiera la ley vigente.

#### **D. Autorización para el tratamiento de Datos**

Los Datos Personales que son incluidos en las Bases de Datos de las Compañías provienen de la información recolectada en virtud de vínculos propios del desarrollo de su objeto social, comercial, contractual, laboral, o de cualquier otra índole.

El consentimiento del Titular se podrá obtener por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tales como: comunicación escrita, verbal, virtual o por conductas inequívocas. Salvo que se trate de datos públicos y/o alguno de los eventos descritos en la ley sobre los cuales no es necesaria la autorización.

- E. **Autorización por conducta inequívoca del Titular:** La Compañía podrá realizar el tratamiento de datos personales de Titulares que hayan otorgado su autorización a través de conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que existe dicha autorización. En este sentido, La Compañía realizará el tratamiento de datos personales de Titulares que otorguen su autorización a través de conducta inequívoca. En todo caso, los Titulares conservarán su derecho del *hábeas data* frente a La Compañía y podrán hacer efectivos sus derechos en los términos indicados en este documento.

#### **4. FINALIDADES GENERALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

Los datos personales tratados por La Compañía tienen como finalidades principales, pero sin limitarse a:

- A. Dar cumplimiento a las obligaciones impuestas por leyes y normas en cabeza de La Compañía.
- B. Permitir la participación de los Titulares en actividades de mercadeo, investigación de mercados, comerciales, publicitarias, promocionales, concursos, eventos internos, externo y en general el desarrollo de actividades realizadas por La Compañía.
- C. Evaluar la calidad de los productos y/o servicios, realizar estudios de mercado sobre hábitos de consumo, encuestas, análisis estadísticos, comerciales, estratégicos, financieros, sociales, técnicos y de calificación de riesgo.
- D. Ejecutar e implementar controles que permitan a La Compañía mantener las medidas de seguridad tales como el control de acceso a las oficinas y demás instalaciones, incluyendo el establecimiento de zonas video-vigiladas.
- E. Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los Titulares y organismos de control y trasmitir los Datos Personales a las demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los Datos Personales.
- F. Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, miembros de junta, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para las finalidades antes mencionadas.
- G. La socialización de políticas, proyectos, programas y cambios organizacionales.
- H. Transferir la información recolectada a terceros cuando ello sea necesario para el desarrollo de sus operaciones contractuales.
- I. Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales.
- J. Registrar sus datos personales en los sistemas de información de La Compañía y en cualquiera de sus bases de datos.

- K.** Para mantener un contacto en el futuro incluso luego de terminada la relación legal, comercial y/o laboral con La Compañía.
- L.** Cualquier otra actividad de naturaleza similar o vinculada a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de La Compañía y/o actividades adicionales que desarrolle la compañía.
- M.** El desarrollo de proyectos, productos y concursos.
- N.** La socialización de políticas, proyectos, programas y cambios organizacionales.
- O.** La realización de análisis estadísticos, comerciales, estratégicos, sociales, técnicos y de calificación de riesgo.
- P.** Consultar, reportar y actualizar información comercial, crediticia y financiera en centrales de riesgo y/o bases de datos con el mismo fin.
- Q.** La implementación de estrategias comerciales, laborales, organizacionales y de mercadeo.
- R.** El control y la preservación de la seguridad en La Compañía.
- S.** Dar cumplimiento a las obligaciones impuestas por leyes y normas en cabeza de La Compañía.
- T.** Cualquier otro requerimiento generado por el vínculo legal, laboral, comercial y social entre La Compañía y los titulares.
- U.** La transmisión o transferencia de datos a nivel nacional o internacional a terceros para el procesamiento de pagos, el cumplimiento de obligaciones contractuales, su almacenamiento seguro y para el uso de terceros.
- V.** Cualquier otra actividad de naturaleza similar o vinculada a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de La Compañía y/o actividades adicionales que desarrolle la compañía.

## 5. FINALIDADES GENERALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NUESTROS CLIENTES.

Los datos personales tratados por La Compañía tienen como finalidades principales, pero sin limitarse a:

- A.** Realizar todas las gestiones necesarias tendientes a confirmar y actualizar la información del cliente.
- B.** Validar y verificar la identidad del cliente para el ofrecimiento de productos, así mismo para compartir la información con diversos actores del mercado.
- C.** Establecer, mantener y terminar una relación contractual.
- D.** Ofrecer y prestar productos o servicios a través de cualquier medio o canal de acuerdo con el perfil del cliente y los avances tecnológicos.
- E.** Para cumplir las obligaciones contraídas por La Compañía con sus Clientes al momento de adquirir nuestros productos.
- F.** Conocimiento de beneficiarios finales
- G.** Enviar información de campañas comerciales actuales y futuras, promoción de productos y servicios tanto propios como de terceros, y demás comunicaciones necesarias para mantener comunicado y enterado al cliente a través de: llamada telefónica, mensaje de texto, correo electrónico, Facebook, Twitter, Instagram o cualquier red social de integración o mensajería instantánea, entre otros.

- H. Enviar información sobre cambios en las condiciones de los productos ofrecidos por La Compañía.
- I. Enviar información sobre ofertas relacionadas con los productos que ofrece La Compañía.
- J. Suministrar información comercial, legal, de productos, de seguridad, de servicio o de cualquier otra índole.
- K. Conocer la ubicación y datos de contacto del cliente para efectos de la prestación de servicios y/o notificaciones con fines de seguridad y ofrecimiento de beneficios y ofertas comerciales.
- L. Prevenir el lavado de activos, la financiación del terrorismo, así como detectar el fraude, la corrupción, soborno y otras actividades ilegales.
- M. Realizar, validar, autorizar o verificar transacciones, incluyendo, cuando sea requerido, la consulta y reproducción de Datos Sensibles tales como la huella digital, imagen o voz, recursos audiovisuales, entre otros.
- N. Consultar multas y sanciones ante las diferentes autoridades administrativas y judiciales o Bases de Datos Públicos que tengan como función la administración de datos de esta naturaleza.
- O. Para el fortalecimiento de las relaciones con sus Clientes, mediante el envío de información relevante, la toma de pedidos y evaluación de la calidad del servicio. Para la determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas, respecto de sus deudores.
- P. Para mejorar, promocionar y desarrollar sus productos.
- Q. Capacitar vendedores y/o terceros en aspectos básicos de gestión comercial de los productos ofrecidos por La Compañía.
- R. Controlar el acceso a las oficinas de La Compañía y establecer medidas de seguridad, incluyendo el establecimiento de zonas video-vigiladas.

## 6. FINALIDADES GENERALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NUESTROS ASPIRANTES Y EMPLEADOS.

El Tratamiento de la información personal de los aspirantes y empleados tiene como finalidad la gestión de las relaciones laborales existentes con estos, así como el desarrollo de las diferentes actividades establecidas por La Compañía, entre las cuales resaltamos las siguientes sin limitarnos a:

- A. Administrar y operar, directamente o por medio de empresas tercerizadas sin limitarse a temporales, los procesos de selección y vinculación de personal, incluyendo la evaluación y calificación de los participantes y la verificación de referencias laborales y personales, y la realización de estudios de seguridad.

- B. La prevención de fraudes y lavado de activos, y el control de los mecanismos y protocolos de seguridad y videovigilancia de la infraestructura y de las instalaciones.
- C. Ofrecer programas de bienestar empresarial para los empleados y sus familiares, así como la comunicación y/o participación en eventos y programas institucionales.
- D. Emitir certificaciones relativas a su condición de empleado.
- E. Compartir información con proveedores, consultores y contratistas con los que la Compañía desarrolle actividades en cumplimiento de su objeto social y/o actividades adicionales que desarrolle La Compañía.
- F. Desarrollar las actividades propias de la gestión de Recursos Humanos dentro de La Compañía , tales como nómina, afiliaciones a entidades del sistema general de seguridad social, actividades de bienestar y salud ocupacional, ejercicio de la potestad disciplinaria y sancionatoria del empleador, entre otras.
- G. Realizar los pagos necesarios derivados de la ejecución del contrato de trabajo y/o su terminación, y las demás prestaciones sociales a que haya lugar de conformidad con la ley aplicable.
- H. Contratar beneficios laborales con terceros, tales como seguros de vida, gastos médicos, entre otros.
- I. Notificar a contactos autorizados en caso de emergencias.
- J. Administrar, gestionar y promover el desarrollo profesional de los empleados, el acceso de los empleados a los recursos informáticos del empleador y dar soporte para su utilización.
- K. Planificar y participar en actividades empresariales.

## **7. FINALIDADES GENERALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NUESTROS PROVEEDORES, CONTRATISTAS Y TERCEROS.**

Los datos personales tratados por La Compañía tienen como finalidades principales, pero sin limitarse a:

- A. La información solicitada al proveedor, contratista o tercero podrá incluir información de la persona natural, jurídica y/o empleados según corresponda.
- B. Conocimiento de beneficiarios finales
- C. Realizar el proceso de selección y vinculación del proveedor, contratista o tercero con La Compañía.
- D. Administrar y verificar antecedentes comerciales, reputacionales y los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, así como para detectar y/o prevenir el fraude, la corrupción, el soborno nacional y transnacional y otras actividades ilegales, por parte del proveedor, contratista o tercero.
- E. Ofrecer y prestar productos o servicios a través de cualquier medio o canal de acuerdo con el perfil del proveedor, contratista o tercero, y de acuerdo con los avances tecnológicos.
- F. Efectuar análisis e investigaciones comerciales, estadísticas, de riesgos, de mercado y financieras a partir de los resultados del proveedor, contratista o tercero.
- G. Realizar todas las gestiones necesarias tendientes a confirmar y actualizar la información del proveedor, contratista o tercero.

- H. Responder a solicitudes de autoridades judiciales o administrativas competentes, procurando en todo caso divulgar sólo la información pertinente y necesaria para dar respuesta a la respectiva solicitud.
- I. Tratar sus Datos Personales, biométricos y Sensibles en el desarrollo de las operaciones de La Compañía.

## 8. USO DE COOKIES

La Compañía podrán hacer uso de cookies para mejorar su plataforma o sitios web y la experiencia de navegación; y para adaptar la publicidad y el contenido que el Titular visualice. El Titular podrá modificar sus preferencias sobre el uso de cookies, pero algunas restricciones de cookies implican dejar de aprovechar al máximo las ventajas disponibles en las plataformas o sitios web. La información que se recopila mediante las cookies se encuentra cifrada y no será utilizada para identificar y/o revelar la información del usuario.

## 9. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NATURALEZA SENSIBLE

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

La Compañía dará especial cumplimiento a los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012 y a los derechos fundamentales asociados a este tipo de información. Ninguna actividad de La Compañía estará condicionada a la entrega de Datos Sensibles por parte del Titular, salvo que así lo requiera la ley vigente.

Adicionalmente, La Compañía tratará los datos sensibles recolectados bajo estándares de seguridad y confidencialidad correspondientes a su naturaleza y la legislación aplicable.

## 10. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES Y DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Según lo dispuesto por el Artículo 7º de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, La Compañía sólo realizará el Tratamiento, correspondientes a niños, niñas y adolescentes, siempre y cuando este Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

## 11. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES

La Compañía podrá transmitir o transferir los Datos Personales recolectados a terceros ubicados en Colombia o en el exterior, para el ejercicio de cualquiera de las finalidades antes descritas. En todo caso, La Compañía adoptará las medidas legales y tecnológicas para garantizar la seguridad y confidencialidad de los Datos Personales, y exigirá en caso de aplicar a los Encargados del Tratamiento el cumplimiento de los deberes establecidos en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012.

Para la Transferencia de Datos Personales de los Titulares, La Compañía tomará las medidas necesarias para que los terceros conozcan y se comprometan a observar la presente Política, bajo el entendido de que la información personal que reciban únicamente podrá ser utilizada para los fines autorizados por el Titular de manera expresa, y solamente mientras esta autorización esté vigente. No podrá ser usada o destinada para propósitos o fines diferentes.

## 12. CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Cualquier cambio sustancial en las políticas de Tratamiento, será comunicado oportunamente a los Titulares mediante la publicación en nuestros portales web.

## 13. ALMACENAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El Titular autoriza expresamente a La Compañía para que éste almacene sus datos de la forma que considere más oportuna, siempre que cuente con medidas de seguridad que permitan la protección de los datos de los Titulares de acuerdo con la normatividad aplicable.

## 14. MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES Y OTRA INFORMACIÓN

Las medidas de seguridad con las que cuenta La Compañía buscan proteger los datos de los Titulares en aras de impedir su adulteración, pérdida, usos y accesos no autorizados. Para ello, La Compañía de forma diligente implementa medidas de protección humanas, administrativas y técnicas que razonablemente están a su alcance.

El Titular acepta expresamente esta forma de protección y declara que la considera conveniente y suficiente para los propósitos de almacenar y utilizar sus datos personales.

## 15. DERECHOS DE LOS TITULARES

La Compañía informa a los Titulares que, conforme a la legislación vigente, estos tienen el derecho de conocer, actualizar, rectificar su información, y/o revocar la autorización para su tratamiento. En particular, son derechos de los Titulares según se establece en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012:

- A. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a La Compañía (Responsable) o Encargados del Tratamiento.
- B. Solicitar prueba de la autorización otorgada a La Compañía, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

**Importante:** Al imprimir este documento asegúrese que esté utilizando la versión vigente porque se convierte en una copia no controlada. Este documento es de uso exclusivo de La Compañía. Prohibida su reproducción total o parcial.

- C. Presentar solicitudes y reclamos relacionados con la regulación vigente en materia de Protección de Datos Personales
- D. Ser informado, previa solicitud dirigida a La Compañía (Responsable) o al Encargado del Tratamiento, respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales.
- E. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- F. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
- G. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- H. Abstenerse de dar respuesta a preguntas sobre Datos Sensibles, o sobre Datos Personales de los niños, niñas y adolescentes.

## 16. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO

La Compañía tiene presente que los Datos Personales son de propiedad de las personas a las que se refieren y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos. En ese sentido, La Compañía hará uso de los Datos Personales recolectados únicamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y respetando, en todo caso, la normatividad vigente sobre la Protección de Datos Personales.

La Compañía atenderá los deberes previstos para los Responsables del Tratamiento, contenidos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten, modifiquen o sustituyan.

## 17. PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y CONTACTO

La Compañía dispone de los medios y recursos para atender y gestionar las peticiones, consultas y reclamos de los Titulares o sus causahabientes para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos y revocar su autorización. El medio de comunicación para este fin es el correo electrónico: [habeas@quala.com.co](mailto:habeas@quala.com.co) a la dirección de La Compañía: Carrera 68 D No. 39 F-51 sur, Bogotá, Colombia o el número telefónico 01 8000 910 009.

Los Titulares deben incluir en la consulta, solicitud o reclamo que presenten a La Compañía: (i) nombre y apellidos del Titular, (ii) datos de contacto del Titular, incluyendo dirección física o correo electrónico, y teléfonos de contacto, (iii) fotocopia del documento de identidad del Titular, o del representante junto con los documentos que acrediten tal representación, (iv) los hechos que dan lugar a la consulta o reclamo, (v) la petición concreta (vi) número de identificación y (vii) haber sido presentada por los medios de consulta habilitados por La Compañía.

## 18. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER SUS DERECHOS

Los derechos de los Titulares establecidos en la Ley, podrán ejercerse por las siguientes personas:

*Importante: Al imprimir este documento asegúrese que esté utilizando la versión vigente porque se convierte en una copia no controlada. Este documento es de uso exclusivo de La Compañía. Prohibida su reproducción total o parcial.*

1. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
4. Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos previa acreditación.

En caso de que desee ejercer sus derechos, el Titular deberá enviar un correo electrónico o físico a las direcciones de contacto establecidas en la presente Política de Protección de Datos personales.

En caso de que la solicitud sea presentada por el causahabiente del titular, este deberá demostrar dicha condición por documento que pruebe la calidad de sucesor de la persona fallecida.

En caso de que la solicitud sea presentada por el representante o apoderado del titular, éste deberá acreditar dicha representación o apoderamiento, a través de documento idóneo y suficiente, como es el poder o el certificado de nacimiento.

El procedimiento que se seguirá para dichas comunicaciones, será el que se indica a continuación:

- **Peticiones y Consultas sobre Datos Personales:** Cuando el Titular de los datos o sus causahabientes, representantes o apoderados deseen consultar la información que reposa en la base de datos, La Compañía responderá la solicitud en plazo de máximo diez (10) días hábiles. Si la consulta está incompleta, La Compañía requerirá al Titular para que allegue la información o documentación que falte, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación. -Si pasaran dos (2) meses desde la fecha del requerimiento efectuado por la Compañía sin que sea atendido por el Titular, se entenderá que este ha desistido de su consulta.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al solicitante, y se expresarán los motivos de la demora, señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

- **Reclamos para la revocatoria de autorización, retiro o supresión de Datos Personales:** Cuando el Titular de los datos o sus causahabientes, representantes o apoderados consideren que la información contenida en las bases de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante La Compañía, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a La Compañía con el nombre e identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y debe anexar los documentos que acrediten la identidad y se quieran hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, La Compañía podrá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.

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 solicitante 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. El retiro o supresión no procederá cuando exista un deber contractual de permanecer en la base de datos de La Compañía.

El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

- **Desistimiento del Reclamo:**

En caso de que el reclamo resulte 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 de que La Compañía no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al Titular, con lo cual quedará relevada de cualquier reclamación o responsabilidad por el uso, rectificación o supresión de los datos.

## **19. PERÍODO DE VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS.**

Los datos personales incorporados en la Base de Datos estarán vigentes durante el plazo necesario para cumplir las finalidades para las cuales fueron recolectados. A menos, que el titular contacte a La Compañía por los medios definidos en esta política y ejerza su derecho a la supresión o eliminación de sus datos personales.

## **20. LEGISLACIÓN VIGENTE.**

La legislación nacional vigente en materia de protección de datos personales está contenida en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, así como las normas que las modifiquen o complementen.

<b>Proceso</b>	<b>Fecha</b>	<b>Responsable</b>
Creación	Julio de 2013	Dirección de Administración y Finanzas
Actualización	Enero de 2018	Dirección de Administración y Finanzas
Actualización	Diciembre de 2019	Oficial de Protección de Datos, Dirección de Administración y Finanzas y Dirección General
Actualización	Noviembre de 2023	Oficial de Cumplimiento, Dirección de Administración y Finanzas y Dirección General
Actualización	11 de Agosto 2025	Oficial de Cumplimiento, Dirección de Administración y Finanzas y Dirección General

**Importante:** Al imprimir este documento asegúrese que esté utilizando la versión vigente porque se convierte en una copia no controlada. Este documento es de uso exclusivo de La Compañía. Prohibida su reproducción total o parcial.