

# MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

La Junta Directiva de la Corporación Gremial de Ministros de la Iglesia Pentecostal Unida de Colombia, Corpentunida, en uso de sus facultades legales, estatutarias y reglamentarias, en especial las conferidas por el artículo 27 del Estatuto y el artículo 12 numeral 1° literal g del Reglamento Interno, y

## CONSIDERANDO,

Que la Constitución Política de 1991 en su artículo 15 consagró el derecho fundamental a la intimidad personal y familiar y al buen nombre de todas las personas, así como la obligación del Estado de respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, estipuló que tendrán derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.

Que la Corte Constitucional, como guardiana de la Constitución Política, mediante la sentencia T-414 del 16 de junio de 1992 M. P. Ciro Angarita Barón introdujo el concepto de libertad informática, en los siguientes términos, “Consiste la libertad informática en la facultad de disponer de la información, de preservar la propia identidad informática, es decir, de permitir, controlar o rectificar los datos concernientes a la personalidad del titular de los mismos y que, como tales, lo identifican e individualizan ante los demás”.

Estableciendo, además, la misma Corte que, “en casos de conflicto insoluble entre ambos (***Léase Derecho a la Intimidad vs. Derecho a la Información***), esta Sala no vacila en reconocer que la prevalencia del derecho a la intimidad sobre el derecho a la información, es consecuencia necesaria de la consagración de la dignidad humana como principio fundamental y valor esencial, a la vez, del Estado social de derecho en que se ha transformado hoy Colombia, por virtud de lo dispuesto en el artículo primero de la Carta de 1991” (Las negrillas no hacen parte del documento original).

Que más recientemente se ha hablado del derecho al hábeas data, como aquel que, “confiere [...] un grupo de facultades al individuo para que, en ejercicio de la cláusula general de libertad, pueda controlar la información que de sí mismo ha sido recopilada por una central de información. En ese sentido, este derecho fundamental está dirigido a preservar los intereses del titular de la información ante el potencial abuso del poder informático” (Sentencia C-1011 del 16 de octubre de 2008 M. P. Jaime Córdoba Triviño).

Que el Congreso de la República expidió la Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008 la cual “tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y

## **MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países”.

Que luego se expidió la Ley Estatutaria 1581 de 2012 con el fin de suplir las deficiencias de la ley anterior en materia de protección de los datos personales diferentes a los de índole comercial y financiera. Por lo que, fue necesario esta nueva ley y, también para generar un marco legal suficiente que permitiera desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Que el literal k del artículo 17 de la mencionada ley ordenó como deber de los responsables del tratamiento de datos “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”.

Que mediante el Decreto 1377 de 2013 se reglamentaron “aspectos relacionados con la autorización del Titular de información para el Tratamiento de sus datos personales, las políticas de Tratamiento de los Responsables y Encargados, el ejercicio de los derechos de los Titulares de información, las transferencias de datos personales y la responsabilidad demostrada frente al Tratamiento de datos personales”.

Que en consecuencia de lo anterior, la Corporación Gremial de Ministros de la Iglesia Pentecostal Unida de Colombia, Corpentunida, **ADOPTA** el siguiente marco de políticas para el tratamiento de sus bases de datos.

# **MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

## **CONTENIDO**

El presente Manual compendia los principios, deberes, derechos, procedimientos y condiciones de seguridad sobre los datos personales que reposan en la base de datos de la Corporación Gremial de Ministros de la Iglesia Pentecostal Unida de Colombia, Corpentunida, con el siguiente contenido:

- I. Generalidades
- II. Definiciones
- III. Principios Rectores
- IV. Tratamiento y Finalidad
- V. Deberes de los Responsables del Tratamiento de Datos Personales
- VI. Deberes de los Encargados del Tratamiento de Datos Personales
- VII. Derechos de los Titulares de Datos Personales
- VIII. Autorización de los Titulares
- IX. Aviso de privacidad
- X. Procedimiento para Consultas y Reclamos
  - A) Procedimiento para hacer Consultas
  - B) Procedimiento para hacer Reclamos
- XI. Vigencia

# MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

## I. Generalidades

La Corporación Gremial de Ministros de la Iglesia Pentecostal Unida de Colombia, Corpentunida, entidad sin ánimo de lucro, con domicilio en la ciudad de Bogotá, D. C., ubicada en la Transversal 29 No. 38-22 Barrio La Soledad, Teléfono 2087171, correo electrónico: [administración@corpentunida.org.co](mailto:administración@corpentunida.org.co), pone a disposición de sus asociados, empleados y demás involucrados, la presente Política de Tratamiento de la Información, de conformidad con el marco legal de la materia en Colombia con el fin de garantizar la privacidad y la seguridad de la información personal.

## II. Definiciones

Siguiendo el esquema que trae el artículo 3° de la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013 artículo 3, a continuación se relacionan definiciones para la correcta interpretación y entendimiento del Manual:

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- b) **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.
- c) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- d) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- e) **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.
- f) **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

# MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

- g) **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.
- h) **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- i) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- j) **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.
- k) **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.
- l) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## III. Principios Rectores

Corpentunida aplicará, dentro de su política de protección de datos personales, para efectos de interpretación y aplicación, los siguientes principios constitucionales y legales en el tratamiento de la información:

a) **Principio de Legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento de Datos Personales realizado por Corpentunida es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, el Manual Interno de Políticas y en las demás disposiciones que desarrollen la Protección de Datos Personales.

b) **Principio de Finalidad:** El Tratamiento dado por Corpentunida a los Datos Personales obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

c) **Principio de libertad:** El Tratamiento que realice Corpentunida a los Datos Personales sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

d) **Principio de Veracidad o Calidad:** La información sujeta a Tratamiento por parte de Corpentunida debe ser veraz, completa, exacta, actualizada,

# MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

e) **Principio de Transparencia:** Corpentunida le garantiza al Titular de los Datos Personales el derecho a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

f) **Principio de Acceso y Circulación Restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones legales y Constitucionales. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley 1581 de 2012.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley 1581 de 2012.

g) **Principio de Seguridad:** Corpentunida implementará todas las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para proteger los datos personales tratados en sus bases de datos evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

h) **Principio de confidencialidad:** El tratamiento dado a los datos personales de bases de datos de Corpentunida se realizará con estricta confidencialidad y reserva, de acuerdo a las finalidades descritas en la presente Política.

## IV. Tratamiento y Finalidad

Para cumplir su misión institucional, Corpentunida, ha recaudado, recauda y seguirá recaudando algunos datos personales, como por ejemplo, información personal, información de contacto, información profesional, información familiar e información laboral, aplicable a todos los servicios y beneficios corporativos ofrecidos a sus asociados por medio de su página web, correos electrónicos institucionales, en sus oficinas y en el marco de las Asambleas Distritales Informativas y de las Ordinarias.

El titular de los datos acepta expresamente que Corpentunida almacene, procese y utilice esta información personal, de forma parcial o total, para los fines expresados en la ley y en la presente política, los cuales son a saber:

- A. Desarrollar su legítima misión institucional conforme al Estatuto y Reglamento Interno de la Corporación.

## **MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

- B. Proporcionar información relevante sobre las actividades desplegadas por Corpentunida.
- C. Presentar y Comunicar Información sobre convocatorias a reuniones.
- D. Evaluar la información personal, estado de salud, datos familiares, información ministerial, información financiera y de identidad corporativa de los aspirantes a cargos directivos de Corpentunida por parte del Comité de Calificación.
- E. Brindar ayudas extraordinarias a los asociados y a sus familias.
- F. Presentar y Comunicar Información sobre promociones de la Librería Luz y Verdad.
- G. Ofrecer y suministrar información de los productos y servicios de crédito, para consultar, reportar y actualizar ante los operadores de información y riesgo; la evaluación de la solvencia del deudor y su comportamiento de pago, actualizar el estado de las relaciones contractuales, dar cumplimiento a las obligaciones pactadas, prevenir el riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo, entre otras.
- H. Para la correcta validación del estado de riesgo de los potenciales deudores, que a su vez serán asegurados, recolecta y administra información sobre su estado de salud, la recolección se hace con el diligenciamiento de los formularios al momento de suscribir las solicitudes de productos con el fin de entregar la información a la Compañía de Seguros escogida.
- I. Hacer seguimiento al incumplimiento de obligaciones asumidas por los asociados respecto de los servicios ofrecidos.
- J. Realizar encuestas de satisfacción sobre los servicios prestados.
- K. Recolectar información sobre el estado de salud del contratante y demás datos personales de él y sus beneficiarios al momento del diligenciamiento de la solicitud de afiliación al servicio en convenio con la compañía de servicios exequiales elegida.
- L. Para el trámite de la solicitud de afiliación individual que se enviará a la compañía de seguros con la que Corpentunida tenga contratada la póliza de seguro de vida grupo.
- M. La administración del recurso humano, incluyendo la evaluación de los candidatos interesados en vincularse laboralmente, procesos de capacitación, realización de evaluación del desempeño, desarrollo de programas de bienestar social, expedición de certificaciones laborales y el suministro de referencias laborales en caso de ser solicitadas.

### **V. Deberes de los Responsables del Tratamiento de Datos Personales**

- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en el presente Manual, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.

## **MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

- c) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente Política.
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente Política.
- k) Adoptar el manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley de protección de datos personales y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- m) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **VI. Deberes de los Encargados del Tratamiento de Datos Personales**

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de este Manual.
- d) Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los 5 días hábiles contados a partir de su recibo.



## **MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente Política.
- f) Adoptar un manual interno de política y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley de protección de datos personales, y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- g) Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la presente Política.
- h) Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

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

### **VII. Derecho de los Titulares de Datos Personales**

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otro frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.
- 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 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando

# **MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contraria a esta ley y a la Constitución.

- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

## **VIII. Autorización de los Titulares**

Para el tratamiento de los datos personales, se requiere la autorización previa, expresa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior.

## **IX. Aviso de privacidad**

El aviso de privacidad, es una 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.

## **X. Procedimiento para Consultas y Reclamos**

Los titulares de los datos personales en ejercicio de sus derechos pueden elevar consultas y hacer reclamos referentes a los datos personales que se tengan registrados en las bases de datos, para lo cual deben seguir el siguiente procedimiento, reseñado en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012.

### **A) Procedimiento para hacer Consultas:**

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en la base de datos. El Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a éstos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará por el Titular o su causahabiente por medio escrito enviado o radicado en la Transversal 29 No. 38-22 Barrio La Soledad, Bogotá, D. C. o mediante mensaje de datos enviado al correo electrónico [atencionalasociado@corpentunida.org.co](mailto:atencionalasociado@corpentunida.org.co), ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

La consulta será atendida por Corpentunida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a 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

## **MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **B) Procedimiento para hacer Reclamos:**

El Titular o sus causahabientes que consideren 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 en este Manual, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud escrita dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento en la Transversal 29 No. 38-22 Barrio La Soledad, Bogotá, D. C. o mediante mensaje de datos enviado al correo electrónico [atencionalasociado@corpentunida.org.co](mailto:atencionalasociado@corpentunida.org.co), 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.
2. 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.
3. En caso de 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.

# **MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

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.

## **XI. Vigencia**

El presente Manual rige a partir del 17 de agosto de 2016 y se entiende vigente durante todo el tiempo que sea necesario para adelantar las finalidades aquí establecidas. Corpentunida se reserva el derecho de modificar esta Política en cualquier momento y a su total discreción. Sin embargo, en caso de modificarse sustancialmente su contenido, se comunicará esta situación por medio de los datos de contacto que se nos han suministrado.