



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Fecha: 11/03/2021

Versión: 3.00

Página 1 de 19

C://1 AGP//GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA//SISTEMAS//DOCUMENTOS//POLÍTICAS

HISTORIA DEL DOCUMENTO					
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA
1.00	Definición de los lineamientos que rigen la política de tratamiento de datos personales a nivel empresarial	Ingeniero de sistemas	Jefe de HSEQ	Subgerente	05 de febrero de 2017
2.00	Actualización control de documentos y presentación del documento de acuerdo con el formato de caracterización de políticas establecido a nivel organizacional y verificación actualización de cambio de razón social.	Ingeniero de sistemas	Jefe de HSEQ	Subgerente	24 de enero de 2020
3.00	Reestructuración de los lineamientos establecidos en la política	Ingeniero de sistemas	Jefe de HSEQ	Subgerente	11 de marzo de 2021

Elaborado	Revisado	Autorizado



1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a la Ley estatutaria 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, AGP REPRESENTACIONES SAS en adelante AGP establece los lineamientos necesarios como se señala en el presente documento y su Decreto Reglamentario 1074 de 2015 presenta la presente política de la entidad en el tratamiento de datos personales, fijando así los principios y lineamientos para el recaudo confidencial, tratamiento y cierre de la información que reposa en las bases de datos, garantizándose a los titulares de dichos datos el derecho a su intimidad, honra, el buen nombre, y el derecho a conocer, actualizar y/o rectificar los datos que sobre ellas se hayan recaudado, impidiendo que sean utilizados por terceros, sin contar con la autorización previa, expresa y libre de su titular

2. OBJETIVO

Definir los procedimientos de recolección y tratamiento de datos, basados en los reglamentos y disposiciones de la ley, para salvaguardar los datos privados, semiprivados, públicos y sensibles de sus titulares.

3. ALCANCE

Cada una de las pautas que se establecen en el presente documento aplican para todos los procesos y acciones que requieran tratamiento de datos personales de involucrados.

4. GENERALIDADES

4.1 Definiciones

4.1.1 Autorización: consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales

4.1.2 Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

4.1.3 Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Son algunos



ejemplos de datos personales los siguientes: Nombre, cédula de ciudadanía, dirección, correo electrónico, número telefónico, estado civil, datos de salud, huella dactilar, salario, bienes, estados financieros, etc.

4.1.4 Dato Público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible y para cuya recolección y tratamiento no es necesaria la autorización del titular de la información. Son considerados datos públicos, entre otros, los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público y los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva.

4.1.5 Dato Semiprivado: Es el dato que no es de naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como es el caso de los datos historias crediticias, datos financieros, reporte en las centrales de riesgo, precisando que este tipo de datos requieren de autorización previa del titular para ser reportados a las bases de datos, o centrales de riesgos.

4.1.6 Dato Sensible: Aquel dato que afecta 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, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

Estos datos No puede ser objeto de tratamiento a menos que sea requerido para salvaguardar un interés vital del titular o este se encuentre incapacitado y su obtención haya sido autorizada expresamente.

4.1.7 Dato biométrico: Este es un tipo de dato sensible que se refiere a los datos (parámetros y características físicas) únicos en cada persona para poder comprobar su identidad como lo son las huellas dactilares o el iris del ojo, fotografías, cámaras de video vigilancia, placas dentales, su voz, su palma de la mano o rasgos del rostro.



- 4.1.8 Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento.
- 4.1.9 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.
- 4.1.10 Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- 4.1.11 Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- 4.1.12 Transferencia:** Consiste en el envío de los Datos Personales a un receptor que, a su vez, es responsable del Tratamiento en los términos de la Ley 1581 de 2012.
- 4.1.13 Transmisión:** Es la comunicación de los Datos Personales al Encargado del Tratamiento, dentro o fuera del territorio de la Republica de Colombia, con la finalidad de la realización de un Tratamiento por el Encargado del Tratamiento.

4.2 PRINCIPIOS

4.2.1 Principio de Legalidad:

El tratamiento de los datos personales recaudados por AGP Representaciones SAS es una actividad lícita. En este sentido, los datos personales serán recogidos para uno o varios fines específicos conforme a la presente política y la legislación aplicable en la materia.

En razón a lo anterior, AGP Representaciones SAS no se recaudarán datos sin el consentimiento del titular.



4.2.2 Principio de Finalidad:

El Tratamiento de los datos debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular. Por ello que AGP Representaciones SAS solo hará uso de aquellos datos personales que sean necesarios, durante el tiempo y en la medida que la finalidad de su tratamiento lo justifique.

4.2.3 Principio de Libertad:

El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo 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.

4.2.4 Principio de Veracidad o Calidad:

Los datos personales sometidos a Tratamiento deberán ser veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles. Cuando AGP REPRESENTACIONES SAS esté en poder de datos personales que no cumplan estas características se abstendrá de someterlo a tratamiento, o a solicitud a su Titular efectuará las correcciones, rectificaciones o supresiones necesarias. Evitando el uso de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

4.2.5 Principio de Transparencia:

El tratamiento de datos personales por parte de AGP Representaciones SAS será transparente, garantizando al titular en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le concierna de forma comprensible y accesible.

4.2.6 Principio de Acceso y Circulación Restringida:

El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el



Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley.

Los datos personales recabados serán conservados con la máxima confidencialidad, no pudiendo ser utilizados para otros fines distintos de los que justificaron y permitieron su recogida siendo prohibido, salvo la información pública, 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.

4.2.7 Principio de Seguridad:

AGP REPRESENTACIONES SAS como responsable del tratamiento de datos personales adopta las medidas de seguridad de carácter técnico, humano y administrativo necesarias que garanticen la seguridad de sus datos personales y eviten su alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado.

4.2.8 Principio de Confidencialidad:

Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

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 (Sentencia C- 748 de 2011).



4.3 Responsables

Para efectos de esta política se entenderá como responsable del tratamiento de datos Personales a AGP REPRESENTACIONES SAS. Domiciliada en la ciudad de Bogotá y ubicada en la calle 21A 70 – 40 Bodega UA 7 - 1, correo electrónico: agp@agp.com.co, teléfono 57 1 5706353 Bogotá – Colombia, página web: www.agp.com.co

Los encargados del tratamiento de datos personales designados por AGP REPRESENTACIONES SAS son:

4.3.1 Datos de los empleados: el área de Talento Humano de AGP REPRESENTACIONES SAS

4.3.2 Datos de los proveedores y/o contratistas: el área de Compras de AGP REPRESENTACIONES SAS

4.3.3 Datos de los clientes el área Administrativa y Financiera de AGP REPRESENTACIONES SAS.

4.3.4 Visitantes Privados: La recepcionista

4.3.5 Visitantes Públicos. El jefe de planta

4.4 FINALIDAD

AGP REPRESENTACIONES SAS dentro de sus actividades comerciales recauda datos de personas naturales con quienes tiene o tuvo relaciones comerciales y laborales, con el único fin de permitir un adecuado desarrollo en su actividad comercial y laboral, entre las finalidades buscadas con el recaudo de datos personales se encuentran las siguientes:

4.4.1 Controlar el acceso de personal interno y externo a las instalaciones de AGP REPRESENTACIONES SAS por la seguridad de los visitantes y de los



empleados de la empresa, incluyendo el establecimiento de zonas video vigiladas.

- 4.4.2** Contactar a clientes, proveedores y empleados telefónicamente, vía correo electrónico, mensajería instantánea, redes sociales o cualquier otro medio para ofrecer información y/o publicidad sobre los productos y servicios directamente o a través de terceros autorizados; Informar sobre cambios de nuestros productos o servicios; enviar ofertas, promociones, contratos, eventos empresariales, capacitaciones, invitaciones, informes de stock, documentos de venta y compra y tarjetas relacionadas con nuestros productos y servicios.
- 4.4.3** Dar cumplimiento a obligaciones contractuales u otra índole asumidas por AGP Representaciones SAS con proveedores, clientes y empleados.
- 4.4.4** Captar y utilizar en medios impreso análogo o digital, la imagen (fotografía o video) obtenidas durante el desarrollo de actividades propias de la compañía, con fines de publicidad y mercadeo.
- 4.4.5** Usar derechos patrimoniales de autor (reproducción, comunicación pública, transformación y distribución) y derechos conexos del titular con fines de publicidad y mercadeo a través de documento físico, correo electrónico, mensaje de datos o redes sociales.
- 4.4.6** Llevar un registro de los oferentes y un control de las condiciones de las ofertas presentadas.
- 4.4.7** Efectuar vía correo electrónico, mensajería instantánea, redes sociales o cualquier otro medio como encuesta de satisfacción, estudios de mercado o de consumo.
- 4.4.8** Atender requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales.
- 4.4.9** Realizar actividades internas y propias de las áreas Administrativa, ventas y producción como la realización de los procesos de selección y contratación, pagos de nómina, afiliaciones a entidades del sistema general de seguridad social, así como también notificaciones y envío de evaluaciones de desempeño, políticas, instructivos, procedimientos, reuniones, llamados de atención, noticias,



cambios de horario, permisos autorizados y no autorizados, visitas domiciliarias, visitas comerciales, despacho de mercancías, órdenes de compra y venta , etc.

4.4.10 Efectuar consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas.

4.4.11 Libramiento y remisiones de facturas, al igual que su cobro.

Cualquier otra actividad que sean necesaria o complementaria para el correcto desarrollo del objeto social de AGP REPRESENTACIONES SAS.

4.5 AUTORIZACIÓN

Conforme lo estipulado en la ley, AGP REPRESENTACIONES SAS solicitará a los Titulares de los Datos Personales, de derechos de imagen o de derechos patrimoniales de propiedad intelectual sobre los que requiera realizar el Tratamiento, una autorización previa, expresa e informada para el manejo de estos.

La autorización podrá generarse a través del formato que para tal fin tiene AGP REPRESENTACIONES SAS o cualquier otro documento o formato donde se mencione de forma clara y libre la voluntad del titular en otorgar la autorización

La autorización podrá presentarse igualmente de forma oral, a través de una conversación telefónica o en videoconferencia dejando una constancia sobre ello.

No obstante, lo anterior, la autorización también podrá presentarse mediante conductas del titular que permitan concluir que este otorgó su autorización para el tratamiento de sus Datos Personales.

AGP Representaciones SAS al momento de solicitar al Titular la autorización, informará de manera clara y expresa lo siguiente:

4.5.1 El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.



4.5.2 El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.

4.5.3 Los derechos que le asisten como Titular;

4.5.4 La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del Tratamiento.

4.5.5 AGP Representaciones SAS conservará prueba del cumplimiento de lo previsto en el presente artículo y, cuando el Titular lo solicite, le entregará copia de esta.

4.6 CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS

4.6.1 Datos Personales 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.

En virtud con la legislación aplicable para el tratamiento de datos personales, a los titulares de los datos sensibles se les manifiesta que no se están obligados a autorizar su tratamiento.

En caso de presentarse dicha autorización, esta deberá ser de manera expresa señalando que conoce el derecho a no autorizar el tratamiento de dicha información, que conoce cuales datos son se entienden como sensibles y la finalidad del tratamiento de estos.



AGP REPRESENTACIONES SAS tratará bajo los más altos estándares de seguridad y confidencialidad, los datos sensibles recolectados, para lo cual ha implementado las medidas necesarias de tipo administrativo y técnicas necesarias.

4.6.2 Datos personales de niños, niñas y adolescentes

AGP Representaciones SAS no efectúa el tratamiento de datos personales de niños, niñas o adolescentes. De forma excepcional, podrá tratar datos de naturaleza pública.

4.7 DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS REGISTRADOS

Los Titulares de los Datos Personales registrados en las Bases de Datos de AGP REPRESENTACIONES SAS, tienen los siguientes derechos:

- 4.7.1** Acceder en forma gratuita, previa solicitud, a los datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- 4.7.2** Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- 4.7.3** 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 presente ley.
- 4.7.4** 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.
- 4.7.5** 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 la Superintendencia de



Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.

4.8 DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

4.8.1 Agp Representaciones como responsable del tratamiento de datos personales

Cuando AGP REPRESENTACIONES SAS actúe como responsable (que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de datos), cumplirá con los siguientes deberes:

- 4.8.1.1 Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- 4.8.1.2 Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- 4.8.1.3 Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- 4.8.1.4 Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 4.8.1.5 Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- 4.8.1.6 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.
- 4.8.1.7 Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.



- 4.8.1.8 Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.
- 4.8.1.9 Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- 4.8.1.10 Tramitar las consultas y reclamos formulados.
- 4.8.1.11 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.
- 4.8.1.12 Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- 4.8.1.13 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.
- 4.8.1.14 Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012. AGP Representaciones SAS entiende que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.
- 4.8.1.15 Informar al personal interno de la empresa sobre el adecuado uso de los datos de datos de los empleados, clientes y proveedores y la responsabilidad que tiene frente a ellos.

4.8.2 Deberes de los encargados del tratamiento de datos personales

Los encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes:

- 4.8.2.1 Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de protección de datos personales.



- 4.8.2.2 Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 4.8.2.3 Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley.
- 4.8.2.4 Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- 4.8.2.5 Tramitar las consultas y los reclamos formulados por el titular en los términos señalados en la presente ley.
- 4.8.2.6 Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.
- 4.8.2.7 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.
- 4.8.2.8 Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- 4.8.2.9 Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- 4.8.2.10 Verificar la existencia de la autorización y su alcance.

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

4.9.1 Procedimiento de consultas

Mediante el presente procedimiento, AGP REPRESENTACIONES SAS, garantiza a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes, el derecho de consultar toda la información contenida en su registro individual. Para tal



fin, podrá elevar una solicitud a la calle 21A 70 – 40 Bodega UA 7 - 1 Bogotá – Colombia, o a la dirección electrónica: agp@agp.com.co indicando la información que desea conocer.

Dicha solicitud deberá contener:

- 4.9.1.1 La acreditación de la identidad del Titular. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquel, se tendrá por no presentada la solicitud.
- 4.9.1.2 Una descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer el derecho de consulta y/o petición.
- 4.9.1.3 El nombre, dirección y correo electrónico de contacto del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.

4.9.2 Plazos de respuesta a consultas

Las consultas recibidas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.

Si la consulta realizada resulta incompleta, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la consulta para que subsane las fallas y presente la información o documentos faltantes.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la subsanación requerida, se entenderá que ha desistido de la consulta.

En caso de imposibilidad de atender la consulta dentro de dicho termino, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

4.9.3 Procedimiento de reclamos



Cuando el Titular o sus causahabientes consideren que la información tratada deba ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando deba ser revocada por advertirse el presunto incumplimiento de la ley AGP Representaciones SAS garantizará el derecho de corregir o actualizar los datos personales que reposen en sus bases de datos, mediante presentación de una reclamación.

De igual forma se garantizan a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes, el derecho de solicitar la revocatoria de la autorización o solicitar la supresión de la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación cuando consideren que se incumplen los parámetros establecidos por la ley o en la presente política.

Con el fin de garantizar los derechos anteriormente señalados el titular deberá elevar solicitud a AGP Representaciones SAS la cual deberá contener:

- 4.9.3.1 La acreditación de la identidad del Titular. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquel, se tendrá por no presentada la reclamación.
- 4.9.3.2 Una descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos anteriormente garantizados y la solicitud concreta.
- 4.9.3.3 Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
- 4.9.3.4 Documentos que se quieran hacer valer.
- 4.9.3.5 El nombre y dirección de contacto del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.

4.9.4 Plazos de respuesta del reclamo

Los reclamos recibidos serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.



Si el reclamo realizado resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la consulta para que subsane las fallas y presente la información o documentos faltantes.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la subsanación requerida, se entenderá que ha desistido de la solicitud.

En caso de imposibilidad de atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 15 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

4.10 INCLUSIÓN DE LEYENDAS EN LA BASE DE DATOS

Recibida una reclamación se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "*reclamo en trámite*" y el motivo de este. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

Si AGP Representaciones SAS es notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal se incluirá en la base de datos donde se encuentren los datos personales del Titular, una leyenda que diga "*información en discusión judicial*".

4.11 RESPONSABLE DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

El responsable de atender los reclamos presentados por los titulares será el área de Contabilidad de AGP REPRESENTACIONES SAS quien recibirá y dará trámite a los reclamos que se reciban, en los términos, plazos y condiciones establecidos en la presente política.



En caso de que AGP REPRESENTACIONES SAS reciba un reclamo dirigido a otra organización, dará respuesta en un término máximo de dos (2) días hábiles informando que la solicitud no corresponde a la empresa y por lo tanto no puede ser respondida ni solucionada.

4.12 TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES.

AGP REPRESENTACIONES SAS podrá revelar a sociedades vinculadas en el extranjero los Datos Personales sobre los cuales realiza el Tratamiento, previa autorización expresa e inequívoca del titular que permita transferir o transmitir sus datos personales.

AGP REPRESENTACIONES SAS no solicitará la autorización para la transferencia internacional de datos cuando esta se encuentre amparada en alguna de las excepciones previstas en la Ley.

4.13 RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y OBSERVANCIA DE ESTA POLÍTICA

De acuerdo con lo estipulado en la ley, todo responsable y encargado debe designar a una persona o área que "asuma la función de protección de datos personales" y que dará trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos personales.

En desarrollo a esta obligación se designó el área de sistemas y gestión integral como la encargada de estructurar, diseñar y administrar el programa que permita a la organización cumplir las normas sobre protección de datos personales. Teniendo en cuenta que el responsable del tratamiento de los datos personales es una persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asociación con otros que decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de estos.



La auditoría de cumplimiento que realiza el revisor fiscal incluye la comprobación o evaluación de las operaciones o solo en materia financiera, administrativa, económica, ente otros, además de dar fe del cumplimiento del marco legal en protección de datos.

4.14 RESPONSABILIDAD FRENTE A LOS DATOS PERSONALES

La obligación y responsabilidad de AGP REPRESENTACIONES SAS se limita a disponer de los medios técnicos, humanos y administrativos adecuados para otorgar Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales, por lo cual no garantiza la seguridad total o absoluta de la información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a su base de datos.

4.15 MARCO REGULATORIO

La presente política de protección y tratamiento de datos personales y el formato de autorización anexo a la presente, se fundamenta en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, en la Ley 1581 de 2012 y en sus decretos reglamentarios 1377 de 2013 y 886 de 2014 los cuales se encuentran hoy incorporados en los capítulos 25 y 26 del Decreto único 1074 de 2015.

Esta Política fue aprobada inicialmente el 1.06.2017 y modificada por última vez el 11.03.2021