

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES RAMALZA S.A.S

1. OBJETO

El presente documento tiene por objeto reglamentar las políticas y procedimientos para el tratamiento al cual serán sometidos los datos personales que componen las bases de datos respecto de las cuales **RAMALZA S.A.S** actúa como Responsable y/o Encargado, así como los derechos de los Titulares de los datos personales, los compromisos adquiridos por **RAMALZA S.A.S** con los Titulares de los datos, en su calidad de Responsable o Encargado del Tratamiento y el procedimiento adoptado para que los Titulares puedan ejercer adecuadamente sus derechos.

2. ALCANCE

Este documento se aplica al tratamiento de los datos personales que recopile **RAMALZA S.A.S**, en lo sucesivo, **RAMALZA S.A.S** dependiendo de su naturaleza y finalidad, **RAMALZA S.A.S** podrá ostentar la calidad de *Responsable del Tratamiento y/o Encargado del Tratamiento de los datos personales* que compongan las respectivas Base de Datos.

RAMALZA S.A.S se encuentra domiciliada en la Carrera 18 No. 33- 43 Of. 201 de la ciudad de Bucaramanga, teléfono 3212806637, y correo electrónico ramalza@hotmail.com

3. DEFINICIONES

- **Autorización:** Es el consentimiento que da cualquier persona para que las empreS.A.S o personas responsables del tratamiento de la información, puedan utilizar sus datos personales.
- **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que son objeto de tratamiento.
- **Dato personal:** Se trata de cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona determinada, como su nombre o número de identificación, o que puedan hacerla determinable, como sus rasgos físicos.
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular. Los gustos o preferencias de las personas, por ejemplo corresponden a un dato privado.
- **Dato público:** Es uno de los tipos de datos personales existentes. Son considerados 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.
- **Dato semiprivado:** son los datos que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni

publica y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo al titular sino a cierto sector o a la sociedad en general. Los datos financieros y crediticios de la actividad comercial o de servicios, son algunos ejemplos.

- **Dato sensible:** son aquellos que afectan la intimidad del titular o pueden dar lugar a que lo discriminen, es decir, aquellos que revelan su origen racial o étnico, su orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos, entre otros.
- **Dato biométrico:** Todos aquellos datos relativos a las características físicas, fisiológicas o comportamentales de una persona que faciliten su identificación.
- **Encargado del tratamiento:** Es la persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos personales, a partir de una delegación que le hace el responsable, recibiendo instrucciones acerca de la forma en la que deberán ser administrados los datos.
- **Responsable del tratamiento:** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que decide sobre la finalidad de las bases de datos y/o el tratamiento de los mismos.
- **Titular:** Es la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
- **Transferencia:** se trata de la operación que realiza el responsable o el encargado del tratamiento de los datos personales, cuando envía la información a otro receptor, que, a su vez, se convierte en responsable del tratamiento de esos datos.
- **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.
- **Proveedor:** Toda persona natural o jurídica que provea bienes y/o servicios a **RAMALZA S.A.S** en virtud de una relación contractual.
- **Cliente:** Toda persona natural o jurídica que adquiera bienes y/o servicios comercializados o provistos por **RAMALZA S.A.S**

4. CONDICIONES GENERALES

Para aquellas situaciones no reguladas por el presente Manual, se estará a lo dispuesto por las leyes 1581 de 2012 y 1266 de 2008 y los decretos reglamentarios 1377 de 2013 y 1727 de 2009 y el DU 1074 de 2015 y demás normas que les sean complementarias.

5. DESARROLLO

5.1 PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para el adecuado tratamiento de datos personales que componen las Bases de Datos al igual que en lo referente a la interpretación y ejecución de las presentes políticas, se acatarán de manera armónica e integral los siguientes principios:

5.1.1 PRINCIPIO DE LEGALIDAD

Durante todas las etapas y actividades de Tratamiento de información por parte de **RAMALZA S.A.S** en calidad de Responsable y/o Encargado o quien esta designe como Encargado de Tratamiento, se dará aplicación además de lo establecido en la presente política, a las normas descritas en la sección 4 y todas aquellas que las reglamenten, adicionen, modifiquen o supriman.

5.1.2 PRINCIPIO DE FINALIDAD

El Tratamiento de los Datos Personales recolectados por **RAMALZA S.A.S** tendrá por objeto una finalidad legítima, específica e informada de acuerdo con la Constitución Política y la Ley, la cual será comunicada a su Titular.

5.1.3 PRINCIPIO DE LIBERTAD

El Tratamiento sólo se ejercerá con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular **RAMALZA S.A.S** no obtendrá o divulgará datos personales sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

5.1.4 PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD

RAMALZA S.A.S se compromete con los Titulares de la información que compone sus bases de datos, a garantizar que la misma sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, consecuentemente, se abstendrá de tratar datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

5.1.5 PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

RAMALZA S.A.S garantiza el derecho del Titular a obtener de **RAMALZA S.A.S** en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.

5.1.6 PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA

El acceso a la información que compone la Base de Datos está restringido al personal especializado y previamente capacitado para la manipulación de este tipo de información. **RAMALZA S.A.S** no publica la información personal objeto de



tratamiento 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.

5.1.7 PRINCIPIO DE SEGURIDAD

RAMALZA S.A.S ha adoptado medidas técnicas, humanas y administrativas, acorde a la naturaleza de los datos objeto de Tratamiento, para otorgar seguridad a los registros e impedir que los mismos sean adulterados, extraviados, consultados, usados o accedidos por personal no autorizado o por medios fraudulentos.

5.1.8 PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD

Su acceso a este sitio y su uso está sujeto a la legislación y reglamentación aplicables a la materia, así como a los términos y condiciones plasmadas en el presente documento. Al acceder y revisar este sitio web usted acepta estos términos y condiciones, sin limitación ni condicionamiento alguno, y reconoce que los mismos reemplazan y dejan sin efecto cualquier acuerdo relativo al uso de este Sitio existente entre Usted y **RAMALZA S.A.S.**

6. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

6.1 BASE DE DATOS

RAMALZA S.A.S actuando en calidad de Responsable y/o Encargado del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de su objeto social y el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime Datos Personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de estos, proveedores y clientes.

6.2 FINALIDAD

A título enunciativo y sin perjuicio de que en el curso de su actividad **RAMALZA S.A.S** pueda recopilar y constituir Bases de Datos distintas a las que seguidamente se mencionan, los Datos Personales son objeto de Tratamiento por parte de **RAMALZA S.A.S** con todas o algunas de las siguientes finalidades:

6.2.1 BASE DE DATOS EMPLEADOS

RAMALZA S.A.S Recopila datos personales de posibles candidatos y de trabajadores propios y sus familiares y/o de candidatos y trabajadores y sus familiares de terceros cuando actúa como encargado del Tratamiento de dichos datos, que permiten facilitar entre otros, los procesos de selección, contratación y promoción y la ejecución de ciertas obligaciones de naturaleza contractual, con las siguientes finalidades:

- a) Establecimiento de canales de comunicación con los titulares de los datos personales.
- b) Realización de procesos de selección, promoción, bienestar laboral, nómina, desempeño y competencias, inducción, entrenamiento, formación, seguridad y salud en el trabajo y ambiente.
- c) Cumplimiento de obligaciones derivadas de contratos laborales vigentes, directamente o a través de terceros.
- d) Cumplimiento de obligaciones relacionadas con la ejecución del objeto social de **RAMALZA S.A.S** o del Responsable de la base de datos, cuando **RAMALZA S.A.S** actúe respecto de esta como Encargado, dentro y fuera del territorio nacional.
- e) Ejecución de programas de formación y capacitación de los empleados.
- f) Ejecución de evaluaciones de desempeño de los empleados.
- g) Adopción de medidas de control y seguridad sobre las instalaciones.
- h) De seguridad y/o de prueba ante una autoridad judicial o administrativa, cuando los datos sean obtenidos a través de grabaciones o suministrados por el Titular a la empresa de vigilancia para el ingreso o permanencia en las instalaciones de **RAMALZA S.A.S**.
- i) Fines tributarios, incluido el envío de información a autoridades tributarias.
- j) Transmisión o transferencia total o parcial a las diferentes áreas de **RAMALZA S.A.S** así como a contratistas, accionistas, subordinadas y asociadas de **RAMALZA S.A.S** cuando ello se requiera con fines comerciales, financieros, administrativos y operativos, incluyendo Datos Sensibles, de acuerdo con los términos y condiciones del presente Manual, según sean aplicables, principalmente para hacer posible el desarrollo de la operación, incluyendo pero sin limitarse a reportes a autoridades de control y vigilancia y demás usos para los fines mencionados.

6.2.2 BASES DE DATOS PROVEEDORES

RAMALZA S.A.S recopila datos personales de (i) proveedores, (ii) potenciales proveedores, (iii) empleados o personas de contacto de proveedores, (iv) empleados o personas de contacto de potenciales proveedores propios y de terceros cuando actúa en calidad de Encargado del Tratamiento dichos datos que facilitan entre otros, los procesos de contratación y la ejecución y verificación del cumplimiento de las diversas obligaciones contractuales, con las siguientes finalidades:

- a) Establecimiento de canales de comunicación con los titulares de los datos personales, relacionados con las actividades establecidas en el párrafo anterior.
- b) Evaluación de la calidad de los productos y servicios recibidos.
- c) Cumplimiento de obligaciones relacionadas con la ejecución del objeto social de **RAMALZA S.A.S** o del Responsable de la base de datos, cuando **RAMALZA S.A.S** actúe respecto de esta como encargado.
- d) Adopción de medidas de control y seguridad en las instalaciones que tenga a su cargo.
- f) Análisis para el establecimiento y/o mantenimiento de relaciones contractuales.

g) Análisis para la evaluación de los riesgos derivados de relaciones contractuales vigentes.

h) Análisis para hacer estudios de mercado o investigaciones comerciales o estadísticas.

i) De seguridad y/o de prueba ante una autoridad judicial o administrativa, cuando los datos sean obtenidos a través de grabaciones o suministrados por el Titular a la empresa de vigilancia para el ingreso o permanencia en las instalaciones de **RAMALZA S.A.S**

j) Fines tributarios, incluido el envío de información a autoridades tributarias.

k) Transmisión o transferencia total o parcial a las diferentes áreas de **RAMALZA S.A.S** así como a contratistas, accionistas, subordinadas y asociadas de **RAMALZA S.A.S** cuando ello se requiera con fines comerciales, financieros, administrativos y operativos, incluyendo Datos Sensibles, de acuerdo con los términos y condiciones del presente Manual, según sean aplicables, principalmente para hacer posible el desarrollo de la operación, incluyendo pero sin limitarse a reportes a autoridades de control y vigilancia y demás usos para los fines mencionados.

6.2.3 BASES DE DATOS CLIENTES

RAMALZA S.A.S recopila datos personales de clientes actuales, anteriores y potenciales, así como de algunas personas de contacto de clientes actuales, anteriores y potenciales tanto propios como de terceros cuando actúa como Encargado del Tratamiento de dichos datos, con las siguientes finalidades:

a) Establecimiento de canales de comunicación con los titulares de los datos personales.

b) Evaluación de la calidad de los servicios prestados.

c) Cumplimiento de obligaciones relacionadas con la ejecución del objeto social de RAMALZA S.A.S o del Responsable de la base de datos, cuando **RAMALZA S.A.S** actúe respecto de esta como Encargado.

d) Invitación a participar en programas de formación y capacitación de clientes.

e) De seguridad y/o de prueba ante una autoridad judicial o administrativa, cuando los datos sean obtenidos a través de grabaciones o suministrados por el Titular a la empresa de vigilancia para el ingreso o permanencia en las instalaciones de **RAMALZA S.A.S**

f) Fines tributarios, incluido el envío de información a autoridades tributarias

g) Transmisión o transferencia total o parcial a las diferentes áreas de **RAMALZA S.A.S** así como a contratistas, accionistas, subordinadas y asociadas de **RAMALZA S.A.S** cuando ello se requiera con fines comerciales, financieros, administrativos y operativos, incluyendo Datos Sensibles, de acuerdo con los términos y condiciones del presente Manual, según sean aplicables, principalmente para hacer posible el desarrollo de la operación, incluyendo pero sin limitarse a reportes a autoridades de control y vigilancia y demás usos para los fines mencionados.

6.2.5. BASE DE DATOS DE CORRESPONSALES

RAMALZA S.A.S recopila datos personales de corresponsales actuales, anteriores y potenciales, tanto propios como de terceros cuando actúa como Encargado del Tratamiento de dichos datos, con las siguientes finalidades:

- a) Establecimiento de canales de comunicación con los titulares de los datos personales.
- b) Evaluación de la calidad de los servicios prestados.
- c) Cumplimiento de obligaciones relacionadas con la ejecución del objeto social de **RAMALZA S.A.S** o del Responsable de la base de datos, cuando **RAMALZA S.A.S** actúe respecto de esta como Encargado.
- d) Invitación a participar en programas de formación y capacitación de corresponsales.
- e) De seguridad y/o de prueba ante una autoridad judicial o administrativa, cuando los datos sean obtenidos a través de grabaciones o suministrados por el Titular a la empresa de vigilancia para el ingreso o permanencia en las instalaciones de **RAMALZA S.A.S**
- f) Fines tributarios, incluido el envío de información a autoridades tributarias.
- g) Transmisión o transferencia total o parcial a las diferentes áreas de **RAMALZA S.A.S** así como a contratistas, accionistas, subordinadas y asociadas de **RAMALZA S.A.S** cuando ello se requiera con fines comerciales, financieros, administrativos y operativos, incluyendo Datos Sensibles, de acuerdo con los términos y condiciones del presente Manual, según sean aplicables, principalmente para hacer posible el desarrollo de la operación, incluyendo pero sin limitarse a reportes a autoridades de control y vigilancia y demás usos para los fines mencionados.

6.3 AUTORIZACIÓN

Las actividades de tratamiento de información reglamentadas por la presente política, serán ejecutadas exclusivamente sobre datos personales cuyos titulares hayan emitido su autorización de manera previa expresa e informada.

Sin perjuicio de lo anterior, **RAMALZA S.A.S** se reserva el derecho a ejecutar actividades de tratamiento sobre información cuya autorización no sea requerida en virtud de las disposiciones legales que reglamentan la materia, caso en el cual continúan vigentes los compromisos de **RAMALZA S.A.S** Frente a los titulares establecidos en la presente política.

Para los efectos pertinentes, **RAMALZA S.A.S** puede obtener los datos sometidos a tratamiento recolectándolos directamente, para lo cual deberá contar con la respectiva autorización, o de bases de datos suministradas por terceros, quienes previamente hayan obtenido autorización de los Titulares.

6.4 FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del Titular, los datos nunca hubieren sido recolectados y almacenados en la base de datos. El formato para la autorización será elaborado por **RAMALZA S.A.S** y será puesto a disposición del Titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 20012 y el Decreto 1377 de 2013 y demás normas complementarias. Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del Titular de los datos personales, que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, y el derecho que le asiste para solicitar el acceso, la actualización, rectificación y eliminación de sus datos personales en cualquier momento, a través de los mecanismos puestos a su disposición por **RAMALZA S.A.S**. Lo anterior con el fin de que el Titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal.

Al momento de solicitar la autorización del Titular, **RAMALZA S.A.S** le informará de manera clara y expresa:

- a) El Tratamiento de los datos y su finalidad
- b) Los datos que serán recolectados
- c) Los derechos que le asisten como titular
- d) Si se trata de datos sensibles, el derecho a decidir si suministra o no la información solicitada.
- e) La identificación, dirección física y/o electrónica y teléfono del responsable del tratamiento.

6.5 PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN

RAMALZA S.A.S adoptará las medidas necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo la autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

6.6 AVISO DE PRIVACIDAD

El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales a más tardar al momento de recolección de los datos personales. A través de este documento se informa al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

6.7 CONTENIDO MINIMO DEL AVISO DE PRIVACIDAD

El Aviso de Privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

- a) La identidad, domicilio y datos de contacto del Responsable del Tratamiento;
- b) El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo;
- c) Los derechos que le asisten al Titular;
- d) Los mecanismos generales dispuestos por RAMALZA S.A.S para que el Titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el Aviso de Privacidad correspondiente. En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.

No obstante lo anterior, cuando se recolecten datos personales sensibles, el aviso de privacidad señalará expresamente el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que versen sobre este tipo de datos.

6.8 AVISO DE PRIVACIDAD Y LAS POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

RAMALZA S.A.S conservará el modelo del aviso de privacidad que se transmitió a los Titulares mientras se lleve a cabo el tratamiento de datos personales y perduren las obligaciones que de este se deriven. Para el almacenamiento del modelo, RAMALZA S.A.S podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología.

6.9 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho Tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- a) Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
 - b) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
- Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

RAMALZA S.A.S en cuanto Responsable y Encargado involucrado en el Tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, velará por el uso adecuado de los mismos. Para este fin aplicará los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas complementarias.

7. DERECHOS Y DEBERES

7.1 DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

El Titular de los Datos Personales tiene derecho a:

- a) 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;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento o así lo establezcan las normas aplicables;
- c) 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;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley de Protección de Datos o aquellas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando: (i) En el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, siempre que la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias al ordenamiento; y/o (ii) Así lo solicite voluntariamente, salvo que exista obligación legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la base de datos;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

7.2 DEBERES DE RAMALZA S.A.S CUANDO ACTÚE COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Cuando actúe como responsable del Tratamiento, RAMALZA S.A.S velará por el cumplimiento de:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Solicitar la Autorización al Titular
- c) Conservar copia de la Autorización otorgada por el Titular;
- d) Entregar copia de la Autorización cuando el Titular o quien esté autorizado, la solicite;

- e) Informar al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten con ocasión de su Autorización;
- f) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- g) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- h) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, las novedades respecto de los Datos que previamente le haya suministrado y adoptar las medidas para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada;
- i) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- j) Suministrar al Encargado del Tratamiento, únicamente Datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado;
- k) Exigir al Encargado del Tratamiento el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- l) Tramitar las consultas y reclamos formulados;
- m) 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;
- n) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- o) 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;
- p) Cumplir las instrucciones y requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

PARÁGRAFO: RAMALZA S.A.S se reserva la facultad de delegar ciertas actividades de tratamiento a un tercero, para que las ejecute en su nombre, caso en el cual este último observará los deberes establecidos en la sección 17 de la presente política.

7.3 DEBERES DE RAMALZA S.A.S CUANDO ACTUE COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

Cuando **RAMALZA S.A.S** actúe como Encargado del Tratamiento, velará por el cumplimiento de:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas 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;
- d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares;
- f) Contar con un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento la Ley de Protección de Datos 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", cuando ello corresponda;
- h) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez sea notificada 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.

8. DATOS PERSONALES SENSIBLES Y DE MENORES

8.1 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES

RAMALZA S.A.S reconoce que ciertos datos sometidos a tratamiento revisten o pueden revestir la calidad de datos sensibles, por lo cual, RAMALZA S.A.S ha adoptado las medidas para que cuando los datos sometidos a tratamiento sean de aquellos definidos legalmente como sensibles:

- Se refuerce el cumplimiento de los principios que regulan el tratamiento de información personal, establecidos en la sección 5.
- Ninguna actividad se condicione al suministro de datos personales sensibles.
- Se obtenga la autorización expresa, informada y facultativa de los titulares de dichos datos, antes de la ejecución de actividades de tratamiento.

8.2 TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES

Por regla general, en la ejecución de cualquier actividad de tratamiento de datos personales, RAMALZA S.A.S se abstendrá de manipular datos cuyo titular sea un menor, a la luz de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012.

Excepcionalmente, RAMALZA S.A.S requerirá someter a tratamiento datos

personales de menores de edad. Cuando ello ocurra, RAMALZA S.A.S someterá el tratamiento de los datos de esta naturaleza a las siguientes reglas:

- Respeto del interés superior del menor titular del dato.
- Respeto de los derechos fundamentales del menor titular del dato.
- Autorización emitida por el representante legal del menor titular del dato.

9. PROCESO DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN

9.1 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y CONSULTAS RELACIONADAS CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Mediante este procedimiento el titular o quien esté autorizado podrá formular solicitudes y consultas para:

- a) Conocer la información personal del titular que repose en **RAMALZA S.A.S**
- b) Solicitar copia de la autorización otorgada por el Titular a **RAMALZA S.A.S** para tratar sus Datos Personales.

Estas consultas se podrán realizar de forma gratuita y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

El procedimiento para la atención de las consultas sobre los datos personales del Titular es el siguiente:

- a) El Titular o quien esté autorizado para ello, podrá formular consultas a RAMALZA S.A.S sobre la información personal del Titular a través de los siguientes mecanismos:

Línea telefónica: 3212806637

Requerimiento escrito en: Carrera 18 No. 33- 43 Of. 201

Bucaramanga – Santander, Colombia.

Correo electrónico a la dirección: ramalza@hotmail.com

Página Web: <https://www.ramalza.com/contacto/>

- b) La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

c) Cuando no fuere posible atender la consulta dentro del término antes indicado, RAMALZA S.A.S lo informará al interesado, expresando los motivos y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, a más tardar dentro de los cinco

(5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Los términos antes mencionados pueden variar en caso que se emitan leyes o reglamentos que establezcan términos inferiores, de acuerdo con la naturaleza el Dato Personal.

9.2 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS RELACIONADOS CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Mediante este procedimiento el Titular o quien esté autorizado podrá formular reclamaciones para:

a) Actualizar, modificar, rectificar o suprimir los datos del Titular,

b) Revocar la Autorización del Titular para el Tratamiento de Datos

c) Presentar un reclamo cuando considere que existe un presunto incumplimiento de los deberes de RAMALZA S.A.S relacionado con el Tratamiento de Datos Personales, de acuerdo con lo previsto en estas Políticas o en la Ley de Protección de Datos Personales y las normas que la complementen o modifiquen.

El Titular podrá revocar la autorización y solicitar la supresión de sus datos cuando: (i) no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, siempre y cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias al ordenamiento y (ii) en virtud de la solicitud libre y voluntaria del Titular del dato, cuando no exista una obligación legal o contractual que imponga al Titular el deber de permanecer en la base de datos.

Lo anterior, sin perjuicio de las normas que RAMALZA S.A.S debe cumplir en materia de retención documental. En consecuencia, RAMALZA S.A.S suprimirá los datos o suspenderá su uso cuando a ello haya lugar, respetando las normas sobre conservación documental que le son aplicables

El procedimiento para la atención de los reclamos sobre los datos personales del Titular es el siguiente:

a) El Titular o quien esté autorizado para ello, podrán formular reclamos a RAMALZA S.A.S cuando: (i) Considere que la información del Titular contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, (ii) Advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos, o (iii) Revoque la autorización para el Tratamiento del Titular.

El interesado (El Titular o quien esté autorizado para ello) podrá formular el reclamo a través de los canales mencionados en el numeral 20 del presente documento.

b) El reclamo del interesado debe contener: la identificación del Titular (nombres y apellidos, tipo y número de documento de identidad, dirección y teléfono de contacto y el e-mail (opcional), la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo los documentos que soporten su reclamación. En caso de no contar con la anterior información, se entenderá que el reclamo no se encuentra completo.

c) Si el reclamo está incompleto, RAMALZA S.A.S solicitará al interesado subsanar las fallas o remitir la información o documentación que se requiera dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo en RAMALZA S.A.S Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

d) 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.

e) 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.

f) RAMALZA S.A.S atenderá el reclamo en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo en RAMALZA S.A.S Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, el (las) área(s) responsables de dar respuesta al interior de RAMALZA S.A.S., informará(n) al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

9.3 LEGITIMIDAD

Se encuentran legitimados para ejercer los derechos establecidos en el numeral 7 de este Manual y los demás reconocidos por la ley, el titular del dato, sus causahabientes y las personas autorizadas por aquel o estos; en los dos últimos casos, se deberá acreditar la calidad cuyo reconocimiento se solicita, a través de mecanismos idóneos.

9.4 COMPETENCIA

RAMALZA S.A.S designa al área de calidad para velar por la protección de los datos personales que reposen en las bases de datos y dar trámite a las solicitudes y reclamos de los Titulares para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de

2012 y sus decretos reglamentarios, a través de los canales establecidos en el numeral 20.

10. MEDIDAS DE SEGURIDAD

RAMALZA S.A.S adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los Datos Personales objeto de tratamiento, con el fin de evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o por medios fraudulentos.

11. DISPOSICIONES FINALES

11.1 VIGENCIA

La presente política rige a partir de la fecha de su publicación el 01 de Octubre de 2025.

Los cambios sustanciales en las políticas de Tratamiento que puedan afectar el contenido de la autorización serán comunicados oportunamente a los Titulares a través de la página web y por cualquier otro mecanismo idóneo y eficaz, antes de implementar las nuevas políticas.

La vigencia de la base de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del tratamiento teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 11 del Decreto 1377 de 2013.

12. REGISTROS

No aplica.

13. ANEXOS

No aplica