

ACENSO SAS se encuentra debidamente constituida de conformidad con las leyes de Colombia, quien actúa como responsable del tratamiento de datos personales de su clientes, usuarios, proveedores, trabajadores o colaboradores en general, aquella que sea recolectada mediante terceros autorizados por la sociedad para dicha labor o por cualquier otro medio en cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", ponemos a su disposición las Políticas de tratamiento de información que han sido adoptadas por ACENSO SAS.

### DATOS GENERALES DE ACENSO SAS

RAZÓN SOCIAL	ACENSO SAS		
NIT			
REPRESENTANTE LEGAL	SHAMANDA ELIZABETH MEDINA CICUA		
DOMICILIO:	CIUDAD: Bogotá	TELÉFONO:	CELULAR: 3118865999
PROCESO ENCARGADO	Operaciones		
CORREO ELECTRÓNICO	protecciondedatos@acenso.com.co		
PÁGINA WEB			
Para ver la política completa puede ingresar	CÓDIGO QR		

### OBJETO DE ACENSO SAS

ACENSO SAS tendrá como objetos principales las siguientes actividades:

- 1) Diseño, asesoría, evaluación y auditoria para el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, bajo el sistema de garantía de calidad del sistema general de riesgo laborales.
- 2) Diseño, asesoría, evaluación y acompañamiento en la ejecución de programas de gestión en seguridad y salud en el trabajo.
- 3) Diseño, asesoría, evaluación y acompañamiento en la ejecución de Sistemas de Vigilancia Epidemiológica.
- 4) Diseño, ejecución y evaluación de programas de capacitación y educación no formal en distintas áreas del conocimiento.
- 5) Diagnóstico de condiciones de trabajo y de salud en empresas del sector formal e informal de la economía.
- 6) Asesorías para la conformación, ejecución de actividades y capacitación de COPASST, comités de convivencia laboral, brigadas de emergencias, comités de seguridad vial.
- 7) Ergonomía, diseño y análisis ergonómico de puestos de trabajo.
- 8) Investigación en área técnica.
- 9) Investigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales.
- 10) Psicología en seguridad y salud en el trabajo, diagnóstico y análisis de factores de riesgos psicosociales, diseño de programas y sistemas de vigilancia Epidemiológica para intervención de riesgos psicosociales.



## POLITICA PROTECCION DE DATOS PERSONALES

### GESTIÓN SIG

CÓDIGO: ACS-SIG-P6

VERSIÓN No: 2

FECHA DE VIGENCIA: 15/03/2024

PÁGINA 2 DE 12

#### OBJETIVO DE LA PRESENTE POLÍTICA

Lograr la protección de datos personales que garanticen que la empresa ACENSO SAS., en su condición de responsable de manejo de información personal, realice el tratamiento de esta en estricto cumplimiento de la normatividad aplicable, reconociendo los derechos que a los titulares de la información.

#### NOTAS IMPORTANTES:

- La política y los procedimientos previstos en este documento buscan desarrollar de manera suficiente el derecho constitucional al Hábeas Data que tienen todas las personas respecto de las cuales ACENSO SAS haya recogido, administre o conserve información de carácter personal.
- Para estos efectos se dejará claramente establecido que los derechos de los titulares de la información que tengan el carácter de clientes de ACENSO SAS, en desarrollo de una relación comercial, se rigen por las disposiciones establecidas en la Ley Especial.
- Así como, los datos personales de otros Titulares de la información que no tengan esas calidades se regirán por la Ley General. Igualmente, los datos de clientes cuando vayan a ser utilizados para fines de mercadeo o publicitarios serán tratados siguiendo las previsiones de la Ley General.

#### ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La Política será aplicable a los datos contenidos en las bases de datos que se encuentren bajo la administración de ACENSO SAS, ya sea en calidad de responsable, dependiendo de si los recibe de un tercero o ella misma los consigue.

Así mismo, será aplicable cuando el tratamiento de los datos se efectúe en territorio colombiano. Así como, cuando el responsable del tratamiento no resida en Colombia pero en virtud de normas internacionales o tratados le sea aplicable la legislación colombiana.

#### ALCANCE.

Todos los trabajadores de ACENSO SAS quedan cubiertos bajo esta política. Así mismo, a los aliados comerciales, clientes, usuarios, proveedores y colaboradores en general de ACENSO SAS que tengan acceso a los datos personales de titulares que los hayan suministrado a ACENSO SAS se les exigirá el cumplimiento de la Ley y de esta política.

La presente política es firmada hoy 15 de marzo del año 2024 y estará publicada para todas las partes interesadas de ACENSO SAS.

**SHAMANDA ELIZABETH MEDINA CICUA**

Representante legal  
Gerente General

## INTRODUCCIÓN

ACENSO SAS, en desarrollo de su objeto social recolecta y administra información personal de sus trabajadores, aliados comerciales, clientes, usuarios, proveedores, colaboradores en general usuarios y clientes.

En desarrollo de las relaciones comerciales establecidas con sus clientes, ACENSO SAS, actúa bajo el marco de la Ley 1581 de 2012 (en adelante, “Ley 1581”, “Ley General” o “Ley General de protección de Datos Personales”) y la Ley 1266 de 2008 (en adelante, “Ley 1266”, “Ley Especial” o “Ley Especial de Habeas Data”). Cuando en desarrollo de su objeto social ACENSO SAS busque acercarse a personas que no sean sus clientes, pero que podrían llegar a serlo, y para ello utilice sus datos de contacto, estará actuando bajo el escenario general de protección de datos personales en Colombia, regido por la Ley 1581 de 2012 “Ley General de protección de Datos Personales” y cualquier otra que la modifique. Igualmente, cuando solicite, obtenga o administre información personal de Titulares con quienes tuvo en el pasado una relación comercial pero ésta ya expiró, estará bajo el marco de dicha Ley. Así como, cuando recopile, administre y circule información sobre sus proveedores y/o contratistas y empleados.

ACENSO SAS es respetuosa de las personas y por ende de sus datos personales, por ello buscará informar de manera suficiente a las personas sobre los derechos que tienen en su calidad de titulares de la información. Así como, pondrá a disposición de éstos, los canales y medios necesarios para que puedan ejercer sus derechos.

Es importante precisar, que los derechos de los titulares de la información en desarrollo de la Ley Especial, en particular los referidos al artículo 16 sobre “Peticiones, Consultas y Reclamos” están previstos en el derecho de elevar consultas y formular reclamos que les asisten a los Titulares de datos en virtud de la Ley General quedan contenidos en el capítulo V de estas políticas.

## CAPÍTULO I. ASPECTOS DEFINICIONES

Con el fin de que los destinatarios de esta política tengan claridad sobre los términos utilizados a lo largo de la misma, a continuación, se incluyen las definiciones que trae la Ley.

- 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
- Autorización: Consentimiento, previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento, tanto por entidades públicas como privadas. Incluye aquellos depósitos de datos que constan en documentos y que tienen la calidad de archivos.
- Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- Dato público: Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados", de conformidad con la definición contenida en Ley 1266 de 2008 en su artículo 3 literal f. "Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas."
- Dato personal público: Toda información personal que es de conocimiento libre y abierto para el público en general
- Dato personal privado: Toda información personal que tiene un conocimiento restringido, y en principio privado para el público en general.
- Dato semiprivado: Es semiprivado el dato que no tiene 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.
- Dato Sensible: Información que afectan la intimidad de las personas o cuyo uso indebido puede generar discriminación (Origen racial o étnico, orientación política, convicciones filosóficas o religiosas, pertinencia a sindicatos u organizaciones sociales o derechos humanos, datos de salud, vida sexual y biométricos: la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.) La Ley 1581 de 2012 prohíbe el tratamiento de datos sensibles con excepción de los siguientes casos: (i) cuando el Titular otorga su consentimiento, (ii) el tratamiento es necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado, (iii) el tratamiento es efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad, (iv) el tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, y (v) el tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica, en este último caso deben adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.
- El dato público en ambas leyes ha sido definido de manera residual, como aquel que no es

semiprivado, privado o sensible.

- Por su parte, la Ley General en su decreto reglamentario, adicionó a los ejemplos ya mencionados por la Ley Especial, los referidos a la profesión u oficio, a la calidad de comerciante o de servidor público, y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Así mismo, señaló que estos datos por su naturaleza pueden estar contenidos en registros públicos, gacetas y boletines oficiales, entre otros.
- Datos personales de los niños, niñas y adolescentes: Se debe tener en cuenta que, aunque la Ley 1581 de 2012 prohíbe el tratamiento de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos que por su naturaleza son públicos.
- Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso o circulación.

## CAPITULO II. PRINCIPIOS

ACENSO SAS aplicará los siguientes principios específicos que se establecen a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio, de datos personales; Para ACENSO SAS es un compromiso entender y desarrollar de manera armónica los principios establecidos en ambos regímenes, tanto en el correspondiente a la Ley Especial, como en el de la Ley General.

A continuación, se relacionan los principios contenidos en la Ley General:

- Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos.
- Principio de finalidad.
- Principio de libertad.
- Principio de veracidad o calidad.
- Principio de transparencia.
- Principio de acceso y circulación restringida.
- Principio de seguridad.
- Principio de confidencialidad.
- Necesidad y proporcionalidad.
- Temporalidad o caducidad.

ACENSO SAS en desarrollo del principio de legalidad velará porque los datos sean adquiridos, tratados y manejados de manera lícita. Así mismo, cuando actúe como responsable del tratamiento, le informará al titular de manera clara, suficiente y previa acerca de la(s) finalidad(es) de la información a ser suministrada. En el evento en que la finalidad cambie o se modifique de tal manera que el titular de forma razonable no lo espere, le informará a éste previamente, con el fin de obtener de nuevo su consentimiento.

Recaudará los datos que sean estrictamente necesarios para llevar a cabo las finalidades perseguidas y los conservará para alcanzar la necesidad con que se han registrado.

Respetará la libertad que tiene el titular para autorizar o no el uso de sus datos personales, y en consecuencia, los mecanismos que utilice para obtener el consentimiento le permitirán al titular manifestar de manera inequívoca que otorga tal autorización.

### **CAPÍTULO III. DERECHOS DE LOS TITULARES E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS DERECHOS DE LOS TITULARES**

Dirigirse a ACENSO SAS, a través de los canales establecidos por ésta, los cuales se indican en el Aviso de Privacidad de Datos, con el fin de conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. 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; Solicitar prueba de la autorización otorgada a ACENSO SAS salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera.

Ser informado por ACENSO SAS, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por ACENSO SAS, respecto del uso que ésta les ha dado a sus datos personales; Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley General y sus decretos reglamentarios; 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; Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por ACENSO SAS, a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

ACENSO SAS a través de su Aviso de Privacidad de Datos informará acerca de los canales y procedimientos previstos para que el titular pueda ejercer sus derechos de manera efectiva.

#### **AUTORIZACIÓN.**

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

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

ACENSO SAS cuando se encuentre frente a alguna de estas situaciones lo dejará claramente revelado y en todo caso cumplirá con las demás disposiciones contenidas en la Ley.

Los textos de las autorizaciones a ser puestas a disposición de los titulares de los datos, serán claros, e

indicarán tanto los requisitos establecidos por la Ley Especial como por la Ley General. Por lo anterior, se procurará reseñar de manera separada lo pertinente a ambas regulaciones, de tal manera que no haya lugar a confusión por parte del titular de los datos acerca de los derechos que le asisten bajo cada una de ellas. En el aparte de la autorización correspondiente a la inclusión de los aspectos señalados por la Ley General se indicará, la finalidad o finalidades perseguidas con el tratamiento, el tipo de tratamiento a ser efectuado, la identificación, dirección física o electrónica a la que podrá dirigirse el titular de los datos, y se señalarán los derechos que le asisten al titular, en particular el de revocar el consentimiento.

De tal manera que, tratándose del uso de datos personales que no correspondan de manera específica al desarrollo de la relación legal o contractual establecida entre ACENSO SAS y el titular, sino que estén referidos al envío de información comercial o de carácter publicitario existirá el mecanismo, a través del correo electrónico y de la página web, que permita al Titular de los datos, de manera sencilla y expedita manifestar su voluntad de no ser contactado para dichos fines.

#### **IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS.**

ACENSO SAS ha identificado las siguientes bases de datos:

- Clientes.
- Usuarios.
- Proveedores Aliados estratégicos o comerciales
- Trabajadores y Contratistas.

#### **FINALIDAD.**

**Clientes:** La base de datos de clientes tiene como finalidad utilizar los datos para la debida prestación de los servicios adquiridos por los clientes y para los cuales es necesario recopilar información del titular. En desarrollo de esa relación comercialpueda cumplir con las obligaciones contractuales a su cargo, tales como facturación, reportes de pagos o interacciones que, por ley, por contratos o por políticas internas tiene la obligación de realizar, sistema de calidad, atención de consultas, peticiones, solicitudes, acciones y reclamos, hechas por el Titular de la información o por sus legitimarios

**Usuarios:** La base de datos de usuarios busca mantener información acerca de los usuarios que sean atendidos de manera extramural para poder emitir los certificados y en general para prestar el servicio contratado por los clientes. Cuando los usuarios o pacientes tengan de manera concurrente la calidad de clientes (como puede ser el caso de trabajadores independientes o persona natural comerciante empleador), la finalidad también incluirá la de los clientes.

**Proveedores y Aliados estratégicos o comerciales:** La base de datos de Proveedores persigue tener información actualizada, sólida y suficiente acerca de las personas que tienen la calidad de Proveedores o quisieran tenerla.

**Trabajadores y Contratistas:** La base de datos de trabajadores y contratistas busca que el área administrativa y financiera tenga información actualizada de empleados y contratistas independientes que prestan sus servicios, para la escogencia del personal a contratar, para el manejo de las relaciones laborales, el cumplimiento de obligaciones con trabajadores y contratistas necesarios para el funcionamiento de la sociedad.

**VIGENCIA.**

Los datos se conservarán por ACENSO SAS por el término de duración de la sociedad. Los datos podrán ser sujetos a supresión a solicitud de los titulares. Los datos se conservan de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad.

**CANALES DE SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN.**

ACENSO SAS establece como canales de comunicación con los titulares el siguiente correo electrónico:  
[protecciondedatos@acenso.com.co](mailto:protecciondedatos@acenso.com.co)

**CAPÍTULO IV**  
**DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.**  
**DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.**

Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de las situaciones en las que ACENSO SAS actúa como RESPONSABLE, a continuación, se define este término:

**RESPONSABLE:**

La Ley General lo define como la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

ACENSO SAS conservará las autorizaciones otorgadas por los Titulares cuando éstas consten por escrito; cuando se hayan obtenido de manera telefónica y las obtenidas a través de la página web o correo electrónico.

ACENSO SAS informará acerca de la finalidad de la recolección tanto en el texto que se utilice para obtener la autorización, como en el Aviso de Privacidad de Datos; el titular siempre conocerá el tipo de tratamiento que se le dará a sus datos, si éstos van a circular o van a ser compartidos con las entidades vinculadas, o con aliados comerciales, con qué finalidad o finalidades y la manera de poder manifestar su voluntad en relación con ese alcance del tratamiento.

ACENSO SAS informará que el uso que hace de los datos es el correspondiente al desarrollo de sus relaciones comerciales establecidas con los clientes, así como indicará que podrá utilizar los datos personales suministrados para el desarrollo de herramientas estadísticas y de prevención de fraude. Igualmente señalará que solicita el consentimiento del cliente para hacerle envío de información comercial referida a los servicios

ofrecidos por ésta, así como para que las compañías vinculadas, las cuales listará en el texto mismo, puedan enviar publicidad sobre estos.

En el evento en que se utilice información de aliados comerciales se solicitará certificación al aliado de que la información cuente con las autorizaciones correspondientes y en el evento de permitir que aliados comerciales puedan conocer datos personales de contacto para realizar ofertas, se verificará que los titulares hayan dado su consentimiento para tales fines. En estos casos siempre existirá la opción clara y disponible de revocar el consentimiento, y los datos serán señalizados con el fin de evitar que se vuelvan a utilizar para realizar ese tipo de ofertas.

Los derechos que le asisten al titular de la información serán incluidos en el Aviso de Privacidad de Datos que se publicará en la página web de ACENSO SAS, y así se le indicará al momento de obtener el consentimiento por parte de aquel.

Para cumplir con el deber de garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible se han establecido controles que permiten determinar la última fecha de actualización de la información, la consolidación de todos los datos existentes correspondientes a un Titular, y el deber de verificar por parte del área que establece los términos de entrega de la información que la misma cumpla con tales características.

Así mismo, los contratos que se celebren con los encargados del tratamiento establecerán mecanismos sencillos pero eficientes de validación de datos, con el fin de procurar en todo momento el uso actualizado y adecuado de la información.

Es importante anotar en este punto que la colaboración efectiva de los titulares respecto de la actualización de su información, en los datos que sean conocidos en primera instancia por ellos, será fundamental para el cumplimiento óptimo de este deber de informar al encargado acerca de todas las novedades respecto de los datos que le hayan sido suministrados.

Se han desarrollado las leyendas de “reclamo en trámite” y de “información en discusión judicial” para marcar los datos personales, cuando haya lugar a ello.

Los incidentes de seguridad que puedan poner en peligro la administración de la información de los Titulares serán informados a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Las instrucciones y requerimientos formulados por la Superintendencia de Industria y Comercio serán conocidos por el Representante Legal Principal y el Representante Legal Suplente, quienes conjuntamente serán responsables de cumplir estas instrucciones y requerimientos.

#### **DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.**

Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de en qué situaciones actúa ACENSO SAS como ENCARGADO, a continuación, se define este término:

## ENCARGADO

La ley señala que es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de los datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

En atención a que la mayoría de las obligaciones establecidas en la calidad de Encargado coinciden con las señaladas en la calidad de responsable, solamente se hará referencia expresa en este numeral a las que no quedaron listadas en el numeral 4.1. de esta Política.

Existirán canales eficientes que permitan que las actualizaciones de la información realizadas por el responsable se reciban y tramiten en el término de cinco (5) días hábiles previsto en la Ley.

Cuando exista información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio, se impartirán las instrucciones correspondientes con el fin de que ésta no sea circulada.

Se permitirá el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por la Ley para ello. Para estos efectos se atenderán los requisitos que deben cumplir las Autoridades Judiciales y Administrativas que soliciten este tipo de información, los cuales estarán referidos a la identificación clara de las funciones en virtud de las cuales se efectúa el requerimiento y el número asignado a la investigación que se adelanta; así como se establecerán de manera clara los requisitos que deben cumplir los titulares, apoderados o causahabientes, en particular la manera de acreditar su calidad y los soportes que se requieran.

## NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APPLICADO AL TRATAMIENTO.

ACENSO SAS custodiará la información y datos personales que reposan en sus Bases de Datos para asegurar el cumplimiento de mínimos de privacidad y protección de la información.

Se ha establecido que en los contratos celebrados con los encargados se incluyan cláusulas que establezcan de manera clara el deber de éstos de garantizar la seguridad y privacidad de la información del Titular.

## CAPÍTULO V.

### PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES. CONSULTAS.

En desarrollo del artículo 14 de la Ley 1581 los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información que de éste repose en las bases de datos administradas por ACENSO SAS. Los Titulares deberán acreditar su identidad mediante escrito, al cual deberán adjuntar una copia de la cédula o su documento de identidad vigente.

Los causahabientes deberán acreditar el parentesco adjuntando copia de la escritura donde se de apertura a la sucesión y copia de su documento de identidad.

Los apoderados, deberán presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad.

Una vez que ACENSO SAS reciba la solicitud de información por cualquiera de los canales atrás señalados, procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del Titular y al número de documento de identidad aportado, si encontrare alguna diferencia entre estos dos datos lo informará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, con el fin de que el solicitante la aclare.

Si revisado el documento aportado y el nombre del titular encuentra que hay conformidad en los mismos procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles.

En el evento en que ACENSO SAS considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al titular de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término.

#### **RECLAMOS.**

El titular o sus sucesores que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por ACENSO SAS debe ser sujeta de corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento de ACENSO SAS o de alguno de sus encargados, podrán presentar un reclamo ante ACENSO SAS o el encargado, en los siguientes términos:

El reclamo se formulará ante ACENSO SAS o el encargado del tratamiento, acompañado del documento que identifique al titular, la descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección donde desea recibir notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica y adjuntando los documentos que pretenda hacer valer.

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.

En caso de que ACENSO SAS o el encargado a quien se dirija 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. ACENSO SAS utilizará un correo electrónico único para estos efectos de tal manera que se pueda identificar en qué momento se da traslado y la respuesta o confirmación de recibido correspondiente.

Si ACENSO SAS no conoce a la persona a quien deba trasladarlo, informará de inmediato al Titular con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Una vez recibido el reclamo completo, se debe incluir en la base de datos correspondiente la leyenda "reclamo en trámite" y el motivo de este, gestión que debe ocurrir en un término máximo de dos (2) días hábiles.

El término máximo para responder el reclamo es de 15 días hábiles, si no es posible hacerlo en este término se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que éste se atenderá, la cual no podrá exceder de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.**

El titular, causahabiente o apoderado deberá agotar en primer lugar este trámite de consulta o reclamo, antes de dirigirse a la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC a formular una queja.

**PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.**

El Líder del Sistema de Gestión de Calidad de ACENSO SAS será el responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones.

**LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE.**

Los datos personales que por ser recogidos, utilizados o circulados con fines de colocación de promoción entre Titulares y ACENSO SAS quedan bajo el marco de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.