OBJETIVO

Establecer los lineamientos y procedimientos internos que garanticen el ejercicio efectivo de los derechos de los titulares de los datos personales tratados por A. AGORA ABOGADOS ESPECIALIZADOS BPO S.A.S., en su calidad de encargado del tratamiento, conforme a la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas concordantes.

ALCANCE

La política de tratamiento de datos personales de A. AGORA ABOGADOS ESPECIALIZADOS BPO S.A.S cubre todos los aspectos administrativos, organizacionales y de control que deben ser cumplidos por parte de EL TITULAR, en territorio colombiano, o cuando le sea aplicable la norma al responsable y/o encargado ubicado fuera del territorio colombiano, en virtud de tratados internacionales, relaciones contractuales, entre otros.

Su alcance está enmarcado a la aplicación de la Ley 1273 de 2009 (Delitos Informáticos), la Ley 1266 de 2008 (Habeas Data), la Ley 1581 de 2012 (Protección De Datos Personales), su decreto reglamentario 1377 de 2013, el decreto 886 de 2014, por medio del cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos" y a las que a futuro las modifiquen, adicionen o complementen.

A. AGORA ABOGADOS ESPECIALIZADOS BPO S.A.S propenderá por la autenticidad, confidencialidad e integridad de la información de los datos personales.

A. AGORA ABOGADOS ESPECIALIZADOS BPO S.A.S tomará todas las medidas técnicas necesarias para velar por la confidencialidad y protección de la base de datos de la que sea Responsable y/o Encargado. Para esto podrá adoptar mecanismos de seguridad tecnológicos y herramientas necesarias para resguardar y proteger las bases de datos de LA EMPRESA. En los casos en que la infraestructura dependa de un tercero, se cerciorará que tanto la disponibilidad de la información como el cuidado de los datos personales sea un objetivo fundamental.

La presente política se complementará con los documentos y ANEXOS específicos para cada materia.

Las áreas de calidad y Seguridad de la Información y Ciberseguridad junto con el apoyo de cada una de las áreas correspondientes deberán asegurar la implementación de las autorizaciones de EL TITULAR, avisos de privacidad, campañas de socialización y sensibilización, Leyendas de “Reclamo En Tramite” e “Información En Discusión Judicial” y demás documentos que sean necesarios para dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y las normas concordantes

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **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.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **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, circulación o supresión.
- **Datos sensibles:** Aquellos que afectan la intimidad de EL 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.
- **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.
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas, boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Términos y Condiciones**: marco general en el cual se establecen las condiciones para los participantes de actividades promocionales o afines.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de estos 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.

- **Registro Nacional de bases de datos:** El Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD - es el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país, el cual es administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y de libre consulta para los ciudadanos.

DESARROLLO

1. IMPORTANCIA

La Política de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de manejo y tratamiento, sin que la enumeración signifique limitación, de sus Trabajadores y Familiares de éstos, Pensionados, Accionistas, Miembros De La Junta Directiva, Consumidores, Clientes, Distribuidores, Proveedores, Contratistas, Acreedores, Deudores, Visitantes y Terceros por parte de Organización Pajonales S.A., su matriz o subordinadas, empresas asociadas y/o terceros que cuenten con acuerdos comerciales asociados, que contribuyan al cumplimiento de su objeto social (en adelante EL TITULAR), cada una individualmente considerada como responsable y/o encargada del tratamiento de Datos Personales, radicadas en Colombia o en el exterior, sean públicas o privadas, que proporcionen niveles adecuados de protección de datos (cumplen estándares fijados por la SIC), sean públicas o privadas,(en adelante LA EMPRESA).

2. OBLIGATORIEDAD

Esta Política de Protección de Datos Personales es de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los trabajadores de A. AGORA ABOGADOS ESPECIALIZADOS BPO S.A.S (En adelante "*LA EMPRESA*"), contratistas, accionistas, Miembros De La Junta Directiva y terceros autorizados que obren en nombre de LA EMPRESA, sobre cualquier base de datos personales que se encuentre en custodia de LA EMPRESA, bien sea en calidad de responsable y/o como encargado del tratamiento.

Los trabajadores deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones (artículo 58 numeral 1 del Código Sustantivo del Trabajo, es obligación especial del trabajador "observar los preceptos del reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular le impartan el patrono o sus representantes"), dentro del contrato que se establezca entre LA EMPRESA y los trabajadores deberá incluirse una cláusula referente al manejo de Datos Personales.

No existiendo vínculo laboral, se debe establecer un formato o incluir una cláusula contractual para que quienes tengan vínculos con LA EMPRESA se obliguen a cumplir estas políticas. Su incumplimiento acarreará sanciones de tipo laboral o la responsabilidad a que haya lugar según el caso.

Todos los procesos organizacionales de LA EMPRESA que involucren el tratamiento de datos de carácter personal deberán someterse a lo aquí dispuesto o a lo establecido por la Ley.

- **INGRESO DE NUEVO TITULAR:** Es necesario que EL TITULAR, que empiece a realizar algún tipo de labor que implique o pueda implicar el tratamiento de Datos Personales, conozca y aplique estas políticas de protección de Datos Personales y proceda a diligenciar los respectivos formatos, o a incluir las clausulas contractuales a que haya lugar, establecidos por parte de LA

EMPRESA.

- **CLÁUSULAS DE CONFIDENCIALIDAD, DE DESTRUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** LA EMPRESA continuará con la política de realizar acuerdos de confidencialidad para proteger la información privada de LA EMPRESA y de EL TITULAR, que hagan parte de su grupo de interés, acuerdos que serán aprobados previamente por parte del departamento jurídico, por medio del cual se comprometan a proteger la información y las bases de datos con información personal. En razón a ello, el Departamento Jurídico incorporará en los contratos una cláusula denominada PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES O HABEAS DATA, en la cual se podrá, de acuerdo a la necesidad, poner de presente lo señalado en la Ley 1273 de 2009 (Delitos Informáticos), lo establecido en la Ley 1266 de 2008 (Autorización Tratamiento De Datos Comerciales Y Financieros) y/o la regulación establecida en la Ley 1581 de 2012 (Protección De Datos Personales) y demás decretos reglamentarios, establecer un Cláusula de Confidencialidad y/o Cláusula de destrucción de la información, a fin de proteger los intereses de LA EMPRESA.

3. PRINCIPIOS

El manejo y tratamiento de datos personales, se encuentra enmarcado bajo los siguientes principios:

- **Legalidad:** El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima, la cual debe ser informada al Titular.
- **Libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del TITULAR. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- **Veracidad o Calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- **Transparencia:** Garantía del TITULAR a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Acceso y Circulación Restringida:** El Tratamiento de los Datos Personales se sujeta a los límites que se derivan de su naturaleza, de las disposiciones de la presente 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, 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.
- **Seguridad:** Los Datos Personales se deberán manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **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, durante y después de terminadas las actividades de 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.

4. CLASIFICACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

- **Sensibles:** Ver definición DATOS SENSIBLES.
- **Privados:** Son aquellos datos que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para EL TITULAR.
- **Semiprivados:** Son aquellos datos que no tienen 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. Tales como los datos crediticios y financieros.
- **Públicos:** Ver definición DATO PÚBLICO.

5. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los Titulares de Datos Personales recopilados por LA EMPRESA tendrán los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales sobre los cuales LA EMPRESA está realizando Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, en cualquier momento, 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 por parte de EL TITULAR o Causahabientes.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a LA EMPRESA salvo, cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento de sus Datos Personales.
- Ser informado por LA EMPRESA, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente Ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado ha incurrido en conductas contrarias a esta Ley y a la Constitución. No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando EL TITULAR de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos y/o archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre EL TITULAR y LA EMPRESA, en virtud de la cual fueron recolectados los datos.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por EL TITULAR, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado de EL TITULAR, previa acreditación de su calidad.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

6. CASOS EN QUE NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN

No es necesaria la autorización de EL TITULAR 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

7. FINALIDAD

Los Datos Personales que son objeto de tratamiento por parte de LA EMPRESA, tendrán las siguientes finalidades, sin que la enumeración signifique limitación:

- **TRABAJADORES:** Los Datos Personales suministrados por los trabajadores (directos, en misión u otro) o aspirantes a cargos dentro de LA EMPRESA o familiares de éstos, tendrán como finalidad la verificación del cumplimiento de las políticas de LA EMPRESA en materia de selección y contratación, documentación de la relación existente y verificación de la ejecución y cumplimiento de las obligaciones del contrato respectivo, verificación y confirmación de la identidad y contacto, suministro u obtención de referencias comerciales y/o financieras, así como la verificación del riesgo crediticio y su consulta, realización de la visita domiciliaria, el suministro a terceras personas tales como proveedores, clientes, asesores, auditores, entidades financieras y entidades de control, para el desarrollo de las propósitos aquí contemplados, así mismo, estos datos podrán ser utilizados por LA EMPRESA durante la relación laboral con la intención de potenciar las habilidades de los trabajadores por medio de cursos, capacitaciones, talleres, etc., y para incorporarlos a los diferentes procesos de bienestar y planes de compensación, para la estructuración, diseño e implementación de beneficios y planes de bienestar o selección, tercerización del archivo físico o digital o en general propuestas de valor adicionales a las que LA EMPRESA está en capacidad de ofrecer de manera autónoma, o tenga como finalidad facilitar el desarrollo del trabajador o familiares de éste y la administración de la información de LA EMPRESA mediante la tercerización de sus procesos, indicadores de gestión, supervisión, liquidación, etc. En consecuencia, el trabajador autoriza a LA EMPRESA, para que almacene en sus bases datos su información personal, así como para que tenga acceso a la misma, durante la vigencia del contrato y con posterioridad a la misma. El trabajador manifiesta expresamente que entiende que el tratamiento de sus datos personales por parte de LA EMPRESA tiene una finalidad legitima de acuerdo con la Ley y la Constitución, y que obedece al manejo interno de sus datos en desarrollo de la relación laboral existente entre las partes y que la información será manejada con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad y reserva de esta. Siendo facultativas las respuestas a las preguntas que se hagan o se harán sobre datos personales sensibles. LA EMPRESA desde ya pone de presente al trabajador su derecho a conocer el uso dado a sus datos personales, así como el acceso que tiene a los mismos para actualizarlos o rectificarlos en cualquier momento.
- **CLIENTES DE NUESTROS MANDANTES, DEUDORES Y TERCEROS RELACIONADOS**: Los datos personales suministrados por los titulares serán tratados con el fin de ejecutar las actividades encomendadas por los responsables del tratamiento, tales como:

- Contacto telefónico o por medios electrónicos para el cumplimiento de funciones de cobranza, localización y seguimiento, Atención de solicitudes, quejas, reclamos y peticiones (PQR), Registro de interacciones y comunicaciones realizadas durante los procesos de cobranza o atención al cliente, Análisis de trazabilidad y calidad del servicio en nombre de los responsables del tratamiento, Soporte técnico o logístico relacionado con la administración de títulos valores y cartera, Reporte o consulta en centrales de riesgo crediticio, exclusivamente cuando el mandante lo autorice expresamente y conforme a la ley, Prevención del fraude y cumplimiento de normas en materia de prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT), bajo instrucciones del mandante, Cualquier otra finalidad autorizada contractualmente y conforme a las instrucciones documentadas del responsable del tratamiento.

- **PROCESOS DE APOYO Y TERCERIZACIÓN:** Los datos personales podrán ser utilizados para la estructuración, diseño e implementación de soluciones que apoyen la ejecución del objeto social de los mandantes, mediante procesos como: Digitalización y archivo documental, Elaboración de reportes estadísticos o analíticos, Contacto a usuarios finales en nombre de los responsables, Investigación de mercados y análisis de riesgos crediticios o de cobranza,

  Importante: El tratamiento de datos personales sensibles solo se realizará cuando sea estrictamente necesario, cumpliendo con los principios de proporcionalidad y finalidad, y respetando siempre el carácter facultativo de su entrega por parte del titular.

- **PROVEEDORES, DISTRIBUIDORES Y CONTRATISTAS:** LA EMPRESA podrá tratar los datos personales que le suministren sus PROVEEDORES y CONTRATISTAS con las finalidades de fortalecer de manera adecuada la relación comercial, contractual o financiera que se establezca, para contacto (vía correo electrónico o por cualquier otro medio), tramitar la solicitud de vinculación que corresponda, verificar el cumplimiento de las políticas de LA EMPRESA en materia de selección y contratación, sea que surja el vínculo contractual o no, satisfacer los intereses legítimos derivados de la relación que se establezca o se proyecta establecer, suministrar u obtener referencias comerciales y/o financieras, así como la verificación del riesgo crediticio y su consulta, administrar y operar el producto o servicio contratado, lo cual comprende, entre otros aspectos, el manejo y registro contable de las operaciones que se desarrollen durante la vigencia de cualquier relación jurídica, así como todas aquellas que se realicen para la terminación, cierre o liquidación de la misma, documentar la relación existente y verificar la ejecución y cumplimiento del contrato respectivo, verificar y confirmar identidades y contacto, remitir información comercial sobre los productos y/o servicios que LA EMPRESA presta en desarrollo de su objeto social, adoptar medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas y lavado de activos, gestión de mercadeo, el envió de información relevante, la atención de peticiones, quejas y reclamos (PQR) por parte del área de calidad, manejo de estadísticas para el ingreso a nuestras instalaciones, estudios de impacto social, establecimiento de nuevos canales de atención, el ofrecimiento de nuevos productos o servicios, efectuar gestiones de cobranza, la invitación a eventos organizados o patrocinados por LAS PARTES u otros, mediante la tercerización de sus procesos o directamente, en cumplimiento de la normatividad referente a Habeas Data y demás fines relacionados y conexos a su objeto social. Siendo facultativas las respuestas a las preguntas que se hagan o se harán sobre datos personales sensibles.

- **DEMÁS:** Fortalecer de manera adecuada la relación comercial o financiera, para contactos (vía correo electrónico o por cualquier otro medio medio), gestión de mercadeo, el envió de información relevante, la atención de peticiones, quejas y reclamos (PQR) por parte del área de calidad, manejo de estadísticas para el ingreso a nuestras instalaciones, el ofrecimiento de

nuevos productos o servicios, la invitación a eventos organizados o patrocinados por LA EMPRESA, o similares.

La autorización para el tratamiento de datos sensibles en caso de ser necesario para el desarrollo de las finalidades aquí establecidas no es obligatoria y puede negarse a ella en cualquier momento, enviando un comunicado en tal sentido a LA EMPRESA.

Previo el envío por parte de alguna de las partes sobre datos personales suyos y/o de terceros, bases de datos o información sobre terceros, se deberá enviar una certificación suscrita por el representante legal en la que certifique que se contaba con la autorización de los titulares de la información para ser compartirla bajo un convenio comercial.

8. CLÁUSULAS O AUTORIZACIONES

Para la aplicación de la presente política LA EMPRESA implementará al menos los siguientes formatos, textos o cláusulas:

- **AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** Es un texto que se incorpora al Formulario de solicitud de crédito, vinculación de clientes, actualización de datos, contrato laboral, otrosí al contrato laboral, u otro contrato que suscriban los trabajadores o aspirantes a trabajadores o algún otro documento que suscriban los clientes y/o potenciales clientes, contratistas o potenciales contratistas, y en términos generales en todos los documentos que deban ser diligenciados por las personas en la calidad que corresponda, en donde éstos autorizan a LA EMPRESA al tratamiento de sus datos personales y a darles la finalidad correspondiente de acuerdo a la autorización dada y a lo aquí expuesto en el acápite anterior, en términos general podrá ser como a continuación se expone:

- En virtud del presente documento, en los términos y conforme a las finalidades, obligaciones y derechos consignados en la normatividad respectiva y en el Manual Para La Atención De Consultas Y Reclamos - Ley De Protección De Datos Personales, la cual se encuentra consignada en la página institucional https://www.aagorabpo.com/,, que declaro conocer y que hace parte integrante del mismo.
  LA EMPRESA dará a los datos que le sean proporcionados un tratamiento seguro para las mismas o similares finalidades de que ha sido objeto al momento de su recolección.
  EL TITULAR puede en cualquier momento presentar consultas o reclamos respetuosos para hacer uso del derecho que tienen a actualizar, suprimir y rectificar los datos personales que de ellos haya recopilado LA EMPRESA, por medio de los números de Tel. 3136664458, ingresando a nuestra página web: https://www.aagorabpo.com/, comunicación escrita a la Carrera 46 #50-63, Ed. Playa Oriental, piso 11, Medellín, Colombia o enviando un correo a juridicobpo@agoraae.com. Estas consultas o reclamos serán atendidos a través del departamento de calidad o el área que LA EMPRESA en el futuro disponga para tal fin, con el soporte del departamento jurídico.

- **CERTIFICACIÓN DE EXISTENCIA DE AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR DATOS PERSONALES ENTREGADOS POR TERCEROS:** Es un texto que se debe incluir en los documentos, contratos, alianzas, acuerdos, convenios, etc., que las empresas ACREEDORAS suscribieron con otras sociedades civiles, comerciales o personas naturales, por medio de las cuales deben certificar, en caso de entregar datos personales de terceros a LA EMPRESA, que los terceros habrán autorizado dicha entrega a LA EMPRESA, garantizando en todo caso que la finalidad para la cual se reciben estos datos se enmarca dentro de la actividad comercial y financiera de

LA EMPRESA, en términos generales podrá ser como a continuación se expone:

- En aplicación del artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013 y demás normas que regulen lo relacionado con habeas data, LAS PARTES se garantizan entre sí, que la totalidad de la información que se envíen o se compartan sobre datos personales de terceros se encuentra con la autorización previa y consentida de su Titular y que no se incurrieron en violación a las disposiciones sobre protección del derecho de habeas data. Previo el envío por parte de alguna de las partes sobre datos personales de terceros, bases de datos o información sobre terceros, se deberá enviar una certificación suscrita por el representante legal en la que certifique que se contaba con la autorización de los titulares de la información para ser compartirla bajo un convenio comercial.

- **AUTORIZACIÓN DATOS PERSONALES VISITANTE:** Es un texto mediante el cual un visitante otorga autorización expresa para el tratamiento de sus datos personales por parte de LA EMPRESA, en términos generales podrá ser como a continuación se expone:

  En virtud del presente documento, en los terminos y conforme a las finalidades, obligaciones y derechos consignados en la normatividad respectiva y en el Manual Para La Atención De Consultas Y Reclamos - Ley De Protección De Datos Personales, la cual se encuentra consignada en la pagina institucional http://www.pajonales.com/, que declaro conocer y que hace parte integrante del mismo.

- **OTRAS AUTORIZACIONES:** Los accionistas y miembros de la Junta Directiva deben autorizar de manera expresa a LA EMPRESA para que haga tratamiento de sus datos personales para los fines que respecto a cada uno de tales grupos de interés se requiera.

Las cláusulas o formatos de autorización para la recolección de datos personales deben contener las siguientes características:

- Nombre de EL TITULAR del dato
- Fecha
- Tratamiento al cual serán sometidos los datos y las finalidades del mismo
- Texto de autorización de EL TITULAR para la recolección y tratamiento del dato por parte de LA EMPRESA.
- Mecanismos de reclamos y datos de contacto para la rectificación, actualización o eliminación del dato.

Se podrá mencionar el enlace virtual de esta política en la página de LA EMPRESA, para suplir la información que aquí se exige.

9. ACTUALIZACIÓN, SUPRESIÓN Y RECTIFICACIÓN DE DATOS PERSONALES

- EL TITULAR puede en cualquier momento presentar consultas o reclamos respetuosos para hacer uso del derecho que tienen a actualizar, suprimir y rectificar los datos personales que de ellos haya recopilado LA EMPRESA, por medio de los números de Tel. 3175178708 – 3159976203, su página web https://www.aagorabpo.com/, por comunicación escrita a la Carrera 46 #50-63, Ed. Playa Oriental, piso 11, Medellín, Colombia o enviando un correo a juridicobpo@agoraae.com.. Estas consultas o reclamos serán atendidos a través del departamento de calidad o el área que LA EMPRESA en el futuro disponga para tal fin, con

el soporte del departamento jurídico.

- En todo caso, el Tratamiento de datos personales por parte de LA EMPRESA sólo se hará durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades para las cuales fueron recopilados, atendiendo las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del Tratamiento y sin perjuicio del cumplimiento de normas legales o acuerdos contractuales que dispongan lo contrario, LA EMPRESA procederá a la supresión de los datos personales que esté administrando.

10. CONSULTAS

Toda consulta que realice EL TITULAR del dato o sus causahabientes para conocer sus datos personales que reposen en LA EMPRESA se canalizarán a través de juridicobpo@agoraae.com, dejando constancia de:

- La fecha de recibo de la consulta.
- Nombre, identificación, teléfono y dirección física o electrónica del solicitante a donde se le debe enviar la respuesta a su comunicación.
- En el evento en que la consulta la realice un causahabiente, el representante legal, un apoderado o se realice por estipulación a favor de otro o para otro, estos deberán acreditar la calidad en la que actúan.

Una vez verificada la identidad de EL TITULAR se le suministrará toda la información sobre datos personales que sea requerida. La respuesta a la consulta deberá comunicarse al solicitante en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

11. RECLAMOS

- EL TITULAR del Dato o sus Causahabientes a través de los reclamos podrán solicitar la corrección, actualización, supresión de datos o cuando adviertan un presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2013 y sus decretos reglamentarios.

- Para la atención de estos es necesario que EL TITULAR del Dato o sus Causahabientes presenten una solicitud en la cual se indique lo siguiente:

- Nombre, identificación, teléfono y dirección física o electrónica del solicitante a donde se le debe enviar la respuesta a su comunicación.
- En el evento en que el reclamo lo realice un causahabiente, el representante legal, un apoderado o se realice por estipulación a favor de otro o para otro, estos deberán acreditar la calidad en la que actúan.
- Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
- Descripción de la solicitud.
- Documentos que EL TITULAR anexa para que se tengan en cuenta en el reclamo (opcional).

- Todos los reclamos se canalizarán a través de juridicobpo@agoraae.com, quien enviará el mismo a la persona competente para que lo resuelva. Si la persona competente es un tercero se le dará traslado de este en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

- LA EMPRESA dispondrá de un sistema de información o base de datos para llevar el registro de todas las actuaciones efectuadas respecto de cada consulta o reclamo en el cual se anotará, entre otras, lo siguiente:

- Fecha del recibo de la consulta o reclamo.
- Nombre, identificación, teléfono y dirección del solicitante a donde se le debe enviar comunicación.
- Nombre de la persona de LA EMPRESA encargada de dar respuesta al reclamo.
- Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
- Descripción de la solicitud.
- Documentos que EL TITULAR anexa para que se tengan en cuenta en el reclamo (opcional).
- Campo De Observación, en el cual se escribirá de manera sucinta el trámite que se va agotando.
- Campo De Estado – Recepcionado – Repartido – Atendido - Reclamo En Trámite - Información En Discusión Judicial.

- Si el reclamo del TITULAR 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.

- Si el reclamo está completo, se incluirá en la base de datos o sistema de información una Leyenda que diga "**Reclamo En Trámite**" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esta deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

- Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

  Esta política será de aplicación preferente en caso de existir eventual inconsistencia sobre tratamiento de datos personales entre los anteriores documentos y la presente.

12. PROCESOS JUDICIALES

En caso de ser notificados de la existencia de procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal, en la base de datos se insertará en estado la Leyenda "**Información En Discusión Judicial**", el cual no se modificará hasta tanto no se resuelva la situación sometida a discusión.

13. CAPACITACIÓN

Una vez al año el Analista de SI y Ciberseguridad debe realizar capacitación de protección de datos personales que contemple los siguientes temas:

- Socialización del manual
- Protección de datos
- Tratamiento de datos
- Tipos de datos

14. Revisión del manual

Una vez al año el área de calidad debe revisar el manual para verificar que se encuentre actualizado y acorde para su socialización.