



---

*Luz Dary S.A.S.*

---

## **Manual Interno de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales**

### **Contenido**

1. Presentación General
2. Glosario
3. Principios para el Tratamiento de Datos Personales
4. Responsables del Tratamiento de Datos Personales
5. Derechos de los titulares de los datos
  - 5.1. Derechos de los niños y adolescentes
6. Políticas de tratamiento de la información
7. Suministro de la información
8. Finalidad de la recolección de Datos
9. Tipos de Datos
10. Tratamiento de Datos
11. Recolección de Datos
12. Procedimientos para la recolección de Datos
13. Registro Nacional de Bases de Datos
14. Vigencia del Manual Interno de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales.



## 1. Presentación General

Dando cumplimiento a lo dispuesto por la Constitución Política de Colombia, Ley 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013 sobre protección de datos personales, **Luz Dary S.A.S.** adopta la presente política sobre el tratamiento de datos personales, la cual será de conocimiento de todos los titulares de los datos recolectados o que en el futuro se obtengan en la práctica de las actividades laborales o comerciales.

Por lo anterior, **Luz Dary S.A.S.** manifiesta que garantiza los derechos de la privacidad, la intimidad, el buen nombre y la autonomía, en el tratamiento de los datos personales y, en consecuencia, todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

## 2. Glosario

Para los efectos de la presente política en concordancia con la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **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.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Causahabiente:** persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales



y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como 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.
- **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.
- **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:** El 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.

### 3. Principios para el tratamiento de Datos Personales

Para efectos de garantizar la protección de datos personales, **Luz Dary S.A.S.** aplicará de manera armónica e integral los siguientes principios, a la luz de los cuales se deberá realizar el tratamiento, transferencia y transmisión de datos personales:

- a. **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella, en el Decreto



1377 de 2013 y en las demás disposiciones que la desarrollen. El tratamiento de la información personal que hará **Luz Dary S.A.S.** consistirá en:

- Hacer lo posible para la buena prestación de los servicios ofrecidos por la Agencia.
  - Presentar, introducir, y promocionar nuevos Servicios de las compañías de la Organización Sanitas Internacional.
  - Hacer uso de los datos con fines administrativos, comerciales, de publicidad y contacto frente a los titulares de los mismos que permitan brindar un acompañamiento y asesoría permanente.
  - Preservar los principios de Finalidad y Proporcionalidad bajo los cuales se recolectó la información.
- b. Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con el ordenamiento jurídico colombiano, la cual debe ser informada al Titular.
- c. Principio de proporcionalidad:** Las empresas sólo podrán recabar los datos estrictamente necesarios e indispensables para la finalidad que se persigue y que justifica su tratamiento.
- d. Principio de libertad:** El tratamiento de los datos personales sólo puede realizarse 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, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.
- e. Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- f. Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho 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.
- g. Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de éstos, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En consecuencia, 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 conforme a la ley.
- h. Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá 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.

- i. **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que en **Luz Dary S.A.S.** administren, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en Bases de Datos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, por lo que se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, toda la información que llegaren a conocer en la ejecución y ejercicio de sus funciones; salvo cuando se trate de actividades autorizadas expresamente por la ley de protección de datos. Esta obligación persiste y se mantendrá inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

#### 4. Responsable del Tratamiento de Datos Personales

**Luz Dary S.A.S.** es una sociedad legalmente constituida bajo las leyes colombianas identificada con el NIT 830.086.649-1, garantiza la protección de derechos como el Habeas Data, la privacidad, la intimidad, el buen nombre y la imagen, con tal propósito todas las actuaciones se regirán por los principios de buena fe, legalidad, libertad y transparencia.

Quien, en ejercicio de cualquier actividad, incluyendo las comerciales, operacionales, informativas y laborales, sean estas permanentes u ocasionales, pueda suministrar cualquier tipo de información o dato personal a **Luz Dary S.A.S.**, y en la cual esta actúe como encargada del Tratamiento o Responsable del Tratamiento podrá conocerla, actualizarla y rectificarla.

**Luz Dary S.A.S.** está ubicada en Calle 98 # 70-91 oficina 717, en la ciudad de Bogotá, como Responsable del Tratamiento de datos personales.

**Luz Dary S.A.S.** se compromete a:

- a. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular para el tratamiento de datos personales.
- c. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f. Actualizar la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a la Agencia se mantenga actualizada.
- g. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.



- h. Usar los datos personales del titular sólo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

## **5. Derechos de los titulares de los datos:**

De acuerdo con lo contemplado en la vigente normatividad aplicable en materia de protección de datos, el titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales 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 a Luz Dary S.A.S..
- c) Ser informado por Luz Dary S.A.S., 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 lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013 y las demás normas vigentes que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante Luz Dary S.A.S..
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Estos derechos podrán ser ejercidos por:

- El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición **Luz Dary S.A.S.**
- El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

### **5.1. Derechos de los niños y adolescentes**

En el tratamiento de datos personales se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores.

Queda proscrito el tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, y en este caso el tratamiento deberá cumplir con los siguientes parámetros:

- a. Responder y respetar el interés superior de los menores.
- b. Asegurar el respeto de los derechos fundamentales de los menores.

Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del Tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

## 6. Políticas de tratamiento de la información

**6.1. Autorización:** Cuando se trate de datos diferentes a los de naturaleza pública establecidos en el numeral 2 del artículo 3 de Decreto 1377 de 2013, **Luz Dary S.A.S.** solicitará la autorización por parte del titular para tratar sus datos personales indicando la finalidad para la cual se recopila, el término por el cual se realizará el Tratamiento y si sus datos serán transferidos o transmitidos, salvo en los siguientes casos:

- a. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales.
- b. Datos de naturaleza pública.
- c. Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e. Datos relacionados con el registro civil de las personas.

**Luz Dary S.A.S.** de acuerdo con el medio que se haya utilizado para obtener la autorización para realizar el Tratamiento sobre los datos personales, mantendrá en sus bases de datos y a disposición de los titulares prueba de la autorización.

La autorización podrá ser revocada, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual.

**6.2 Derecho de acceso:** **Luz Dary S.A.S.** garantiza el derecho de acceso acorde a la Ley 1581 de 2012, solamente a los Titulares de datos personales privados que correspondan a personas naturales, previa acreditación de la identidad del titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de este, sin costo o erogación alguna, de manera específica, los respectivos datos personales tratados, a través de cualquier medio de comunicación, incluyendo los electrónicos que permitan el acceso directo del titular. Dicho acceso, se sujeta a los límites establecidos en el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013.





En relación con el derecho de acceso a los datos personales contenidos en los registros públicos, este se regirá por lo determinado en el Código de Comercio, y demás normas que regulen la materia.

- 6.3 Derecho de consulta:** Los titulares de los datos personales podrán consultar la información de carácter personal que repose en cualquier base de datos de **Luz Dary S.A.S.**, excepto las bases de datos de los registros públicos. Por lo anterior, **Luz Dary S.A.S.** garantiza el derecho de consulta conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 exclusivamente sobre los datos personales privados, sensibles y de menores correspondientes a personas naturales, suministrando a los Titulares de estos datos personales la información contenida en cada una de las bases de datos correspondientes y que estén bajo el control de **Luz Dary S.A.S.**
- 6.4. Derecho a reclamar:** Si el Titular de Datos Personales considera que la información incluida en los registros que tiene **Luz Dary S.A.S.** no son exactos podrá solicitar corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes y principios contenidos en la normatividad sobre Protección de Datos Personales. En consonancia, podrán presentar reclamación ante el Responsable o Encargado del Tratamiento de **Luz Dary S.A.S.**
- 6.5. Derecho a la rectificación y actualización de datos:** **Luz Dary S.A.S.**, se obliga a rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de carácter personal que corresponda a personas naturales, que resulte incompleta o inexacta, en virtud del procedimiento y los términos establecidos, siempre y cuando no se trate de datos de carácter público. En este caso, el procedimiento de actualización de datos se llevará a cabo en las oportunidades, formularios, y con los trámites autorizados por el ordenamiento jurídico.
- 6.6. Derecho a la supresión de datos:** El titular de datos personales tiene el derecho a solicitarle a **Luz Dary S.A.S.**, la supresión o eliminación de sus datos personales, salvo los contenidos en los registros públicos.
- 6.7. Derecho a revocar la autorización:** El titular de datos personales puede revocar en cualquier momento, el consentimiento al tratamiento de éstos, si no es contrario al deber legal o contractual. La revocatoria se atenderá de la siguiente manera:
- a) Total: sobre la totalidad de finalidades consentidas.
  - b) Parcial: sobre ciertas finalidades consentidas. Se mantienen los fines del tratamiento que el Responsable, conforme a la autorización otorgada, puede realizar y con los que el Titular esté de acuerdo.

El derecho de revocatoria no es un derecho absoluto y **Luz Dary S.A.S.** como responsable del tratamiento de datos personales, puede negar o limitar el ejercicio del mismo cuando:

- a. El titular de los datos tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.





- b. La revocatoria de la autorización del tratamiento dificulte actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación de delitos o a la actualización de sanciones administrativas.
- c. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular, para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación adquirida por el titular.
- d. Los datos tengan naturaleza pública y correspondan a los registros públicos, los cuales tienen como finalidad su publicidad.

**6.8. Reglas generales aplicables: Luz Dary S.A.S.** ha establecido las siguientes reglas generales para la protección de datos personales, sensibles y de menores, como es el cuidado de bases de datos, ficheros electrónicos e información personal.

- a. **Luz Dary S.A.S.** garantiza la autenticidad, confidencialidad e integridad de la información que tenga bajo su responsabilidad.
- b. Tanto la disponibilidad de la información como el cuidado de los datos personales, sensibles y de menores es un objetivo fundamental de **Luz Dary S.A.S.**
- c. Es responsabilidad de los empleados de **Luz Dary S.A.S.** reportar inmediatamente ante la Superintendencia de Industria y Comercio - Delegatura de Datos Personales - cualquier incidente de fuga de información, daño informático, violación de datos personales, comercialización de datos, uso de datos personales de niños, niñas o adolescentes, suplantación de identidad, incidentes de seguridad, violación de códigos de seguridad o cualquier tipo de conductas que puedan vulnerar la intimidad de una persona o llegue a generar cualquier tipo de discriminación.

## **7. Suministro de la Información**

Esta información al igual que la de Datos Personales recolectados por **Luz Dary S.A.S.** se encuentra disponible para el suministro al titular en cualquier momento que sea requerido.

## **8. Finalidad de la recolección de Datos**

La información que la Agencia recolecte por cualquiera de los canales previstos para tal fin entre otros, página web, formularios, contratos comerciales, contratos laborales, conversaciones, reuniones, correo electrónico, cámaras de video vigilancia; será tratada con la única finalidad de dar cumplimiento a su objeto social y principalmente para:

- a. Análisis de información por parte de **Luz Dary S.A.S.** con el fin de ejecutar su objeto social.
- b. Prestación de servicios ofrecidos por la Agencia, también para informar sobre el estado de los servicios contratados, modificaciones y novedades.



- c. Incluir y tratar la información adquirida conforme a la relación existente entre los titulares y **Luz Dary S.A.S.**, cualquiera sea su naturaleza jurídica.
- d. Generar pagos laborales, seguridad social, aportes parafiscales, reportar información tributaria y cualquier otro que se derive de su relación contractual con **Luz Dary S.A.S.**
- e. Conservar en sus bases de datos información y proporcionar la misma a un tercero cuando sea necesario en lo referente a contacto para casos de emergencia, accidentes de trabajo y formación académica.
- f. Desarrollo de protocolos de seguridad, proyectos de capacitación y actualización, remisión de convocatorias, desarrollo de actividades internas, envío de comunicaciones.
- g. Proporcionar a terceros referencias sobre las actividades desarrolladas en **Luz Dary S.A.S.** de acuerdo a lo estipulado en la Ley Laboral y en los períodos que allí se enmarcan.
- h. Realizar pedidos y pagos a sus proveedores y reportar información tributaria referente a las compras.
- i. Dar cumplimiento a los contratos suscritos entre **Luz Dary S.A.S.**, con sus proveedores y sus empleados.

Toda la información personal que sea recopilada por **Luz Dary S.A.S.** será tratada única y exclusivamente con el propósito y finalidad para la cual fue suministrada.

## 9. Tipos de Datos

**Luz Dary S.A.S.** sólo recopila y recibe información personal voluntariamente suministrada por los Titulares por medio de los canales dispuestos y diseñados para tal fin. Generalmente, recopila la información correspondiente a sus empleados, proveedores, clientes y la relacionada a personas naturales que corresponda al desarrollo de los proyectos que lleva a cabo con sus clientes.

## 10. Tratamiento de Datos

- a. **Tratamiento de datos públicos: Luz Dary S.A.S.** advierte que, trata sin previa autorización del Titular los datos personales de naturaleza pública y los contenidos en los registros públicos, estos últimos por tratarse de una función pública reglada reconocida por la Ley. Esta situación no implica que no se adopten las medidas necesarias que garanticen el cumplimiento de los otros principios y obligaciones contempladas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que reglamentan esta materia.
- b. **Tratamiento de datos sensibles: Luz Dary S.A.S.** sólo trata datos personales sensibles para lo estrictamente necesario, solicitando consentimiento previo y expreso a los titulares (representantes legales, apoderados, causahabientes) e informándoles sobre la finalidad exclusiva para su tratamiento.

**Luz Dary S.A.S.** utiliza y trata datos catalogados como sensibles, cuando:

- El Tratamiento haya sido autorizado expresamente por el Titular de los datos sensibles, salvo en los casos que por Ley, no se requiera el otorgamiento de dicha autorización.
- El Tratamiento sea necesario para proteger el interés del titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar la autorización.



- El Tratamiento corresponda a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El Tratamiento tenga un propósito histórico, estadístico o científico o, dentro del marco de procesos de mejoramiento; este último, siempre y cuando se adopten las medidas conducentes a la eliminación de identidad de los titulares o el dato este dissociado, es decir, el dato sensible sea separado de la identidad del titular y no sea determinable o no se logre identificar a la persona titular del dato o datos sensibles.

## 11. Recolección de Datos

Los datos personales serán recolectados por diferentes canales tales como:

- Solicitudes de afiliación y contratos laborales.
- Formatos físicos debidamente identificados con identificación de la Agencia los cuales señalan de forma clara los derechos de los Titulares, móviles por los cuales se recolectan los datos y la autorización.
- Por vía telefónica.
- A través de correo electrónico.

Para las personas que hacen parte de la compañía serán suministrados los datos a través de:

- Información suministrada en la hoja de vida
- Carpeta con novedades, ausentismos e incapacidades
- Cámaras de video vigilancia. Frente a los registros que se toman a través de estas cámaras, se cuenta con la autorización respectiva para su tratamiento por parte de los titulares de la información, así mismo se almacenan en un sistema que cuenta con condiciones de seguridad al cual solo tiene acceso la persona del área administrativa en cuya vinculación se firmó acuerdo de confidencialidad.

### Datos personales de empleados y contratistas

Los formularios y solicitudes utilizados para proveer servicios relacionados con Gestión Humana a empleados, deben describir el propósito por el cual los datos personales son requeridos.

### Video vigilancia

- **Luz Dary S.A.S.** utiliza diversos medios de video vigilancia instalados en diferentes sitios internos de la oficina.
- **Luz Dary S.A.S.** informa sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia.
- La información recolectada se utilizará para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones, así como para el control del cumplimiento de las funciones laborales. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad y organización.

La recolección se realizará con base en la necesidad, los datos innecesarios no se requerirán, es decir, **Luz Dary S.A.S.** evitará el uso de información personal para



actividades de envío y recibo de correos no solicitados, también como de su uso para fines no expresados en la autorización.

## 12. Procedimientos para la recolección de datos

**Consultas:** El Titular o sus Causahabientes pueden consultar la información personal del Titular que repose en la base de datos de **Luz Dary S.A.S.**

La consulta se puede formular a través de correo electrónico dirigiendo el mensaje a [luzdarysas@agenciacol-sanitas.com](mailto:luzdarysas@agenciacol-sanitas.com) y será atendida en un término máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo del correo electrónico. De no ser posible atender la solicitud dentro de dicho término, se informará al Titular, 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.

**Reclamos:** Para la corrección, actualización o supresión de la información contenida en la base de datos de **Luz Dary S.A.S.** o cuando se advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, el Titular podrá presentar un reclamo ante **Luz Dary S.A.S.** (Responsable y Encargado del Tratamiento), el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a **Luz Dary S.A.S.**, al correo electrónico [luzdarysas@agenciacol-sanitas.com](mailto:luzdarysas@agenciacol-sanitas.com), con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
2. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos 45 días desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
3. 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.

**Requisito de procedibilidad:** El Titular o Causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante **Luz Dary S.A.S.** (Responsable y Encargado del Tratamiento).

## 13. Registro Nacional de Bases de Datos

Conforme al artículo 25 de la Ley 1581 y demás normas que rigen la materia, los responsables de datos personales de **Luz Dary S.A.S.** registran sus bases de datos y este Manual Interno de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales en el Registro Nacional de Bases de Datos administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio en virtud del procedimiento legal.



#### **14. Vigencia del Manual Interno de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales.**

Este manual entra en vigencia a partir del mes de Enero de 2017. La Base de Datos recopilada será de uso indefinido y estará sujeta a actualizaciones según solicitud de los titulares.