

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES PROMOCALI S.A.S. E.S.P.

Fecha de Actualización: 16/06/2026

Versión: 03

1. ENTIDAD RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES

- Razón social: PROMOCALI S.A.S. ESP
- NIT: 900332590-3
- Dirección: Calle 70 # 7 E BIS - 04
- Correo electrónico: pqr-norte@promocali.com
- Página web: www.promocali.com
- Teléfono: (602) 4877070 extensión 121

2. ACERCA DE PROMOCALI S.A.S. ESP

Somos PROMOCALI S.A.S. ESP, empresa que trabaja diariamente por el bienestar y la limpieza de nuestra ciudad. Nos encargamos de recoger y transportar los residuos de hogares y empresas, barremos y limpiamos las calles, y cuidamos nuestras zonas verdes a través del corte de césped y la poda de árboles. También prestamos servicios especializados, como la recolección de residuos hospitalarios y escombros, buscando siempre que Cali sea un lugar más limpio y amigable con el medio ambiente.

En esta política, nos llamaremos “PROMOCALI”, la “empresa” o simplemente “nosotros”. Somos los Responsables del Tratamiento de su información; esto significa que nos encargamos de proteger y dar un buen uso a los datos personales que nos entrega a través de nuestros formularios, correos, líneas telefónicas o páginas web, entre otros, siempre bajo el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

3. ¿QUÉ BUSCAMOS CON ESTA POLÍTICA?

En PROMOCALI, nos tomamos muy en serio el respeto por su privacidad. El objetivo de esta política es asegurar un manejo adecuado de sus datos personales, garantizando su conservación, integridad y protección.

Esta Política define los principios, finalidades y procedimientos que seguimos para recolectar, almacenar, usar, compartir o eliminar la información que nos suministra y que forma parte de nuestras bases de datos y archivos.

Nuestro compromiso es actuar con responsabilidad y diligencia al tratar la información de nuestros clientes, usuarios, proveedores, trabajadores y demás grupos de interés, protegiendo siempre su derecho constitucional de Hábeas Data. Nuestro actuar se rige por lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 (nuestra guía principal para proteger sus datos), la Ley 142 de 1994 (la norma que regula cómo prestamos el servicio público) y aquellas normas que las reglamenten, modifiquen, complementen o sustituyan.

4. ¿QUÉ INFORMACIÓN PROTEGE ESTA POLÍTICA?

Las directrices de esta Política aplican a todos los datos personales que manejamos (ya sean públicos, privados, semiprivados o sensibles) que se encuentren almacenados y sean objeto de tratamiento en las bases de datos y archivos, físicos o digitales, de PROMOCALI.

5. ¿CÓMO ENTENDER LOS TÉRMINOS QUE USAMOS?

En PROMOCALI queremos que siempre tenga claridad sobre cómo protegemos su información. Por ello, para facilitar la lectura y comprensión de este documento, a continuación, presentamos las definiciones legales de los conceptos más importantes que encontrará en esta política:

- **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 sean objeto de Tratamiento.
- **Consentimiento del Titular:** Es una manifestación de la voluntad, informada, libre e inequívoca, a través de la cual el titular de los datos de carácter personal acepta que un tercero utilice su información.
- **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 en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **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, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos (incluyendo huellas dactilares, fotografía y registros de video).

- **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.
- **Habeas Data:** Es el derecho que tiene todo titular de información de conocer, actualizar, rectificar u oponerse a la información concerniente a sus datos personales.
- **Oficial de Protección de Datos:** Persona o área designada formalmente por la Alta Dirección para velar por la implementación, vigencia y efectiva ejecución del Programa Integral de Gestión de Datos Personales.
- **Reclamo:** El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes consagrados en la ley o en la presente política, podrán presentar un reclamo.
- **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 de los datos personales:** 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.
- **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.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales 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.

6. ¿QUÉ INFORMACIÓN NECESITAMOS Y QUÉ ACCIONES REALIZAMOS?

En PROMOCALI, solicitamos su información personal para gestionar de manera adecuada y eficiente la prestación de nuestros servicios de aseo y limpieza. El tratamiento de estos datos nos permite cumplir con el desarrollo de nuestras actividades operativas, administrativas, comerciales y legales.

Dependiendo de si usted es un cliente/usuario, un proveedor, un trabajador u otro grupo de interés, los datos que podríamos solicitarle incluyen:

- Nombres, apellidos o la razón social.
- Lugar, fecha de nacimiento, nacionalidad y género.
- Número de Identificación Personal (Cédula de Ciudadanía, Cédula de Extranjería, NIT, Pasaporte).
- Dirección física de contacto, teléfonos fijos, números celulares y dirección de correo electrónico.
- Nivel de escolaridad, títulos académicos e historial laboral.
- Información financiera, comercial y de cuentas bancarias (exclusiva para la gestión de pagos y cobros).

- En caso de que ejerza cualquiera de los derechos que le confiere la Ley 1581 de 2012, conservaremos el registro de su solicitud y de la gestión realizada para atenderle.

6.1. ¿Qué acciones realizamos con su información personal?

Sus datos personales podrán ser objeto de tratamiento mediante operaciones como la recopilación, almacenamiento, uso, organización, conservación, consulta, supresión, anonimización, disociación, transmisión y transferencia a terceros, dentro o fuera del territorio nacional, a través de medios manuales o automatizados, con el propósito de cumplir las finalidades descritas en este documento y con los estándares de seguridad y confidencialidad exigidos por la normativa colombiana.

6.2. ¿Cómo tratamos sus datos sensibles?

En PROMOCALI entendemos que cierta información pertenece a su esfera más íntima y requiere una protección especial. Por esta razón, prohibimos estrictamente a nuestro personal y a terceros autorizados el uso o divulgación de esta información sensible sin su autorización previa o sin una base legal que lo sustente.

Para asegurar su privacidad, hemos implementado medidas técnicas, administrativas y de seguridad humana que garantizan que sus datos sensibles se mantengan bajo estricta reserva y confidencialidad.

Específicamente en la relación con nuestros trabajadores, tratamos de forma restringida los siguientes datos:

- Datos biométricos: Como su huella dactilar, iris, fotografía o firma. Estos se usan para confirmar su identidad y permitir el ingreso seguro a nuestras instalaciones.
- Información de salud: Incluye su historia clínica y los resultados de sus exámenes médicos laborales. Esta información es necesaria dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)

¿Es obligatorio que usted entregue estos datos?

Es muy importante que usted sepa que el suministro de sus datos sensibles es voluntario. De acuerdo con la ley, ninguna persona está obligada a autorizar el tratamiento de esta información. No obstante, en algunos casos su tratamiento es indispensable y se realizará para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales.

6.3. ¿Cómo tratamos la información de los niños, niñas y adolescentes?

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, el tratamiento de datos personales de menores de edad está generalmente prohibido, a menos que se trate de datos de naturaleza pública. Sin embargo, de manera excepcional y siempre garantizando el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y el respeto de sus derechos fundamentales, podremos realizar el tratamiento de sus datos para finalidades legítimas, como la afiliación al Sistema de Seguridad Social o el desarrollo de actividades de bienestar dirigidas a los hijos o familiares de nuestros trabajadores.

Para este tratamiento, PROMOCALI asegura el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Respeto a sus derechos: Garantizamos que el uso de los datos responda siempre el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, así como sus derechos fundamentales.
- Autorización del representante: Solo trataremos la información si contamos con el permiso previo, expreso e informado de su padre, madre o tutor legal.
- Valoramos su opinión: Cuando el menor tenga la capacidad de comprender el tratamiento de sus datos, tendremos en cuenta su opinión considerando su nivel de madurez y autonomía.

7. ¿PARA QUÉ UTILIZAMOS SU INFORMACIÓN? (FINALIDADES)

En PROMOCALI, el tratamiento de sus datos personales obedece a propósitos claros, legítimos y legales. El uso de su información es fundamental para que podamos desarrollar nuestras actividades diarias, prestarle un servicio de aseo de excelente calidad y gestionar de forma correcta la relación que tenemos con usted, ya sea como cliente, usuario, aspirante a un empleo, proveedor, trabajador u otro grupo de interés.

De igual manera, tratamos sus datos para cumplir con los compromisos que hayamos pactado en contratos y para atender oportunamente cualquier requerimiento que nos hagan las autoridades competentes.

A continuación, le explicamos detalladamente para qué finalidades PROMOCALI podrá tratar su información personal:

GRUPO DE INTERÉS	FINALIDADES ESPECÍFICAS DEL TRATAMIENTO
Clientes y/o usuarios	1. Gestionar la comercialización y prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias. 2. Realizar la gestión comercial, operativa y logística necesaria en el territorio para la atención de los servicios. 3. Administrar la facturación, realizar aclaraciones y gestionar el recaudo de sus obligaciones financieras como usuario del servicio. 4. Adelantar gestiones de cobro prejudicial, judicial o administrativo, así como trámites de conciliación ante las autoridades correspondientes. 5. Ejercer la gestión administrativa y el seguimiento de la relación contractual que usted mantiene con la empresa. 6. Enviar comunicaciones/ notificaciones operativas y de seguridad, por medios físicos o electrónicos, para informarle sobre la prestación del servicio. 7. Tramitar de manera oportuna las Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQR) que usted interponga.

GRUPO DE INTERÉS	FINALIDADES ESPECÍFICAS DEL TRATAMIENTO
	8. Elaborar encuestas de satisfacción, estudios de mercado y auditorías con el fin de evaluar y mejorar la calidad de los servicios que le brindamos. 9. Garantizar la seguridad de las personas, los bienes y los activos de la compañía mediante sistemas de videovigilancia y controles de acceso físico en nuestras instalaciones. 10. Atender los requerimientos de información e informes solicitados por autoridades administrativas y judiciales en ejercicio de sus funciones legales. 11. Realizar la transmisión o transferencia de sus datos a terceros para fines de almacenamiento, respaldo (backups) o procesamiento en la nube, asegurando niveles adecuados de protección. 12. Realizar análisis de su información con el fin de comprender sus necesidades y mejorar la calidad de los servicios personalizados que le prestamos. 13. Enviar comunicaciones publicitarias sobre nuestros servicios, por medios físicos o electrónicos. Usted podrá solicitar en cualquier momento la exclusión de estas comunicaciones, ejerciendo su derecho a la revocatoria parcial de la autorización.
Proveedores y Contratistas	1. Realizar los procesos de evaluación, selección, registro, verificación de antecedentes y contratación. 2. Realizar el seguimiento, auditoría y control al cumplimiento de las obligaciones contractuales que usted o su empresa han contraído. 3. Administrar los pagos, la facturación y la presentación de reportes tributarios ante las autoridades competentes. 4. Gestionar el control de accesos físicos a nuestras instalaciones y verificar que usted cumpla con las normas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). 5. Ejecutar evaluaciones periódicas sobre su desempeño y la calidad de los bienes o servicios que nos suministra. 6. Garantizar la seguridad de las personas, los bienes y los activos de la compañía mediante sistemas de videovigilancia y controles de acceso físico. 7. Atender los requerimientos e informes solicitados por las autoridades administrativas y judiciales en el ejercicio de sus funciones legales.

GRUPO DE INTERÉS	FINALIDADES ESPECÍFICAS DEL TRATAMIENTO
Candidatos o aspirantes	1. Gestionar y realizar los procesos de reclutamiento, selección, entrevistas y contratación, incluyendo la revisión de sus antecedentes y la verificación de su idoneidad para el cargo. 2. Aplicar las pruebas de conocimiento, psicotécnicas y cualquier otra evaluación que sea necesaria dentro de su proceso de selección. 3. Verificar y contrastar su información personal y sus datos, con especial énfasis en las referencias laborales y personales que usted haya aportado.
Trabajadores	1. Gestionar y realizar los procesos de reclutamiento, selección, entrevistas y contratación de los trabajadores, incluyendo la revisión de sus antecedentes y la verificación de su idoneidad. 2. Desarrollar programas de inducción, formación y capacitación, así como la promoción interna de los trabajadores y la evaluación de su desempeño. 3. Garantizar su seguridad laboral, vigilancia epidemiológica y prevención de riesgos profesionales en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. 4. Realizar evaluaciones de desempeño y procesos de retroalimentación para su desarrollo profesional y la toma de decisiones administrativas. 5. Realizar actividades de bienestar, recreación y cultura, y enviarle comunicaciones institucionales (por medios físicos o electrónicos) a usted y a su núcleo familiar registrado. 6. Coordinar la realización de sus exámenes médicos ocupacionales obligatorios y el manejo de su historia clínica laboral. 7. Realizar los trámites de afiliación para usted y sus beneficiarios al sistema de seguridad social integral y demás entidades necesarias para el cumplimiento de las obligaciones legales como empleador. 8. Garantizar la seguridad de las personas, los bienes y los activos de la compañía mediante sistemas de videovigilancia y controles de acceso físico. 9. Gestionar los procesos disciplinarios y administrativos laborales. 10. Atender sus solicitudes de expedición de certificados, constancias y demás documentos relacionados con su vínculo laboral.

GRUPO DE INTERÉS	FINALIDADES ESPECÍFICAS DEL TRATAMIENTO
	11. Asignar sus herramientas de trabajo y gestionar sus accesos a los sistemas de información, correos electrónicos y dispositivos tecnológicos proporcionados por la empresa. 12. Realizar el monitoreo y control del uso de las herramientas tecnológicas y comunicaciones electrónicas corporativas para asegurar la protección de los activos de la empresa. 13. Gestionar su jornada laboral cuando usted se encuentre en modalidades de teletrabajo o haga uso de conexiones remotas. 14. Gestionar la terminación del vínculo laboral, asegurando la devolución de activos de información y el cumplimiento de sus obligaciones de reserva y confidencialidad. 15. Atender los requerimientos e informes solicitados por las autoridades administrativas y judiciales en el ejercicio de sus funciones legales.
Videovigilancia	1. Velar por la seguridad de los clientes, proveedores, trabajadores y, en general, de los visitantes en nuestras instalaciones. 2. Detectar y conservar evidencia de posibles actividades delictivas o incidentes de seguridad dentro de las sedes de la empresa. 3. Garantizar la reserva de la información captada, la cual no será divulgada a terceros, salvo que sea requerida por las autoridades competentes mediante orden judicial o administrativa.

8. ¿CÓMO GARANTIZAMOS QUE SU INFORMACIÓN ESTÉ SEGURA Y SEA CONFIDENCIAL?

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas vigentes, PROMOCALI implementa medidas técnicas, administrativas y organizacionales razonables para proteger los datos personales almacenados en nuestras bases de datos y archivos. Estas acciones están orientadas a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de su información, con el fin de evitar su alteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

8.1. ¿Qué compromisos de confidencialidad establecemos con terceros?

PROMOCALI establece obligaciones de confidencialidad y protección de datos personales en sus relaciones con trabajadores, proveedores y terceros que, debido a su vínculo con la empresa, tengan acceso a información personal.

Para asegurar el cumplimiento de esta Política, utilizamos mecanismos jurídicos como cláusulas contractuales y acuerdos de confidencialidad. Estos instrumentos exigen a los involucrados la adopción

de las medidas de seguridad necesarias para garantizar que el tratamiento de sus datos personales se realice de manera adecuada y en cumplimiento de la normatividad aplicable.

9. ¿CUÁLES SON SUS DERECHOS EN CALIDAD DE TITULAR?

Como titular de los datos personales, usted cuenta con derechos que le permiten tener el control sobre su información. Estos derechos incluyen conocer, actualizar y rectificar sus datos; acceder a ellos de manera gratuita; revocar su autorización cuando sea posible; y presentar quejas ante la autoridad competente.

A continuación, se detallan los derechos específicos y la forma en que PROMOCALI garantiza su ejercicio:

9.1. ¿Cómo puede acceder a su información?

PROMOCALI garantiza su derecho de acceso a los datos personales que tratamos. Para ello, es necesario que usted acredite su identidad o la calidad en la que actúe su representante. Le proporcionaremos la información de manera gratuita, clara, completa y detallada, a través de nuestros canales físicos o electrónicos habilitados para tal fin, de conformidad con los límites establecidos en la normativa aplicable. La solicitud de acceso será atendida conforme al procedimiento previsto en la presente Política (numeral 11).

9.2. ¿Cómo puede realizar una consulta?

Usted o sus herederos (causahabientes), tienen el derecho de consultar la información personal que repose en nuestras bases de datos. La solicitud de consulta será atendida conforme al procedimiento previsto en la presente Política (numeral 11).

9.3. ¿En qué casos puede presentar un reclamo?

Usted o sus causahabientes podrá presentar un reclamo cuando considere que la información en nuestras bases de datos deba ser corregida, actualizada o suprimida/eliminada, o si advierte un posible incumplimiento de nuestros deberes legales. Por seguridad, PROMOCALI podrá aplicar mecanismos para validar su identidad.

El reclamo podrá presentarse directamente ante la empresa o ante el encargado del tratamiento, según corresponda. Los reclamos serán atendidos conforme al procedimiento previsto en la presente Política (numeral 11). Si no somos la entidad competente para resolver su solicitud, la trasladaremos a quien corresponda en un plazo de dos (2) días hábiles e informaremos oportunamente al solicitante.

9.4. ¿Cómo puede actualizar o corregir sus datos?

Usted tiene derecho a solicitar la actualización o rectificación de sus datos personales cuando estos sean parciales, incompletos, fraccionados, induzcan a error o cuando su tratamiento

esté prohibido o no haya sido autorizado, salvo las excepciones previstas en la ley. Para procesar su solicitud, le pediremos indicar las correcciones y adjuntar la documentación de soporte que sea necesaria. La solicitud de actualización o corrección será atendida conforme al procedimiento previsto en la presente Política (numeral 11).

9.5. ¿Cuándo puede solicitar que se eliminen sus datos?

Usted podrá pedir la supresión de sus datos personales si considera que su tratamiento no respeta los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, o cuando ya no exista un deber legal o contractual que nos obligue a conservar la información. La solicitud de supresión se tramitará conforme lo establecido en esta Política (numeral 11).

9.6. ¿Puede retirar el permiso para tratar sus datos?

Usted podrá revocar en cualquier momento la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales. Este derecho podrá ejercerse siempre que no exista un deber legal o contractual que impida la eliminación o que la normativa aplicable disponga lo contrario. La solicitud de revocatoria será atendida conforme lo establecido en esta Política (numeral 11).

9.7. ¿Ante qué autoridad puede presentar una queja?

Si usted considera que se ha infringido la normativa de protección de datos, tiene el derecho de presentar quejas ante la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)**. Es importante recordar que, antes de acudir a la autoridad, usted debe haber agotado primero el trámite de consulta o reclamo directamente ante PROMOCALI.

10. ¿CUÁNDO NO ES NECESARIA SU AUTORIZACIÓN?

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, PROMOCALI podrá tratar sus datos personales sin su autorización previa en los siguientes casos específicos:

- 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.

En cualquiera de estas situaciones, PROMOCALI y los terceros que intervengan en el tratamiento garantizamos el cumplimiento de los principios, derechos y deberes previstos en la normativa vigente para asegurar la protección de su información.

11. ¿CÓMO PUEDE EJERCER SUS DERECHOS?

Sus datos personales están protegidos por la Constitución Política de Colombia y la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables en materia de protección de datos personales. En su calidad de titular, usted

tiene derecho a conocer, acceder de forma gratuita, consultar, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos personales, así como a revocar la autorización otorgada para su tratamiento.

Para ejercer estos derechos, usted podrá presentar su solicitud a través de los siguientes canales de atención habilitados por PROMOCALI:

- Comunicación escrita radicada (Físico): Centro de Atención al Usuario (CAU) ubicado en la Calle 70 No. 7 E Bis 04, Barrio Fepicol, en la ciudad de Santiago de Cali, Valle del Cauca.
- Comunicación telefónica: Línea de atención al usuario PBX: (602) 4877070, Extensión 121.
- Solicitud vía Correo Electrónico dedicado: pqr-norte@promocali.com

11.1. ¿Qué información debe incluir en su solicitud?

Para garantizar que su consulta o reclamo sea atendido de manera correcta, la solicitud presentada por usted, sus causahabientes o representantes debe contener como mínimo los siguientes datos:

- Nombres y apellidos completos del titular y, cuando corresponda, de su representante, apoderado o causahabiente.
- Número de identificación del titular y, cuando corresponda, de la persona que actúe en su nombre.
- Descripción clara y precisa de la consulta, reclamo o solicitud que desea presentar.
- Datos de contacto para la respuesta (dirección física o electrónica y número telefónico de contacto).

11.2. ¿Quién es el punto de contacto para atenderle?

Si usted tiene preguntas sobre esta Política de Tratamiento de Datos Personales o desea ejercer sus derechos puede utilizar los canales mencionados anteriormente. El Oficial de Protección de Datos es la persona encargada de tramitar sus solicitudes, así como velar por el cumplimiento de lo establecido en la presente Política y en la normativa aplicable: pqr-norte@promocali.com

11.3. ¿En qué plazos recibirá una respuesta a sus solicitudes?

Con el propósito de garantizar el ejercicio efectivo del derecho de Habeas Data, evitar barreras innecesarias y facilitar el acceso de los titulares a los mecanismos de consulta y reclamo, PROMOCALI atenderá sus solicitudes de conformidad con los siguientes términos:

- *¿Cuánto tiempo tenemos para responder sus consultas?*

Las consultas relacionadas con sus datos personales serán atendidas en un término máximo de **diez (10) días hábiles** contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud.

Cuando no sea posible responderle dentro de dicho término, le informaremos antes del vencimiento los motivos de la demora y le indicaremos la fecha en que se dará respuesta. Este segundo plazo no podrá superar los **cinco (5) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer término.

- *¿Cuánto tiempo tenemos para resolver sus reclamos?*

Los reclamos serán atendidos en un término máximo de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. En caso de que no sea posible resolver el reclamo en este plazo, se le

informará antes del vencimiento sobre los motivos de la demora y la nueva fecha de respuesta, la cual no podrá superar los **ocho (8) días hábiles** siguientes al vencimiento del término inicial.

- *¿Qué sucede si su reclamo se encuentra incompleto?*

Si su reclamo no incluye toda la información necesaria, PROMOCALI le requerirá dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a su recepción para que usted complete los datos o documentos faltantes.

Si transcurren **dos (2) meses** desde la fecha de este requerimiento sin que usted aporte la información solicitada, entenderemos que ha desistido del reclamo y procederemos a su archivo.

12. ¿CÓMO DEMOSTRAMOS NUESTRO COMPROMISO CON SU PRIVACIDAD?

PROMOCALI adopta el principio de responsabilidad demostrada (*accountability*), siguiendo los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Para cumplir con este compromiso, hemos implementado un Programa Integral de Gestión de Datos Personales, el cual está orientado a garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable y la protección de los derechos de los titulares.

Si usted requiere información adicional sobre la gestión de sus datos, puede escribirnos al correo: pqr-norte@promocali.com

13. ¿DESDE CUÁNDO RIGE ESTA POLÍTICA?

Esta Política de Tratamiento de Datos Personales aplica a partir del día de su publicación y reemplaza en su totalidad la versión anterior. En cumplimiento del estándar de *Accountability*, PROMOCALI realizará una revisión y actualización formal de este documento cuando se presenten cambios internos en la organización o modificaciones en las leyes colombianas, con el fin de asegurar que sus controles de protección de datos sigan siendo vigentes y efectivos.

¿Por cuánto tiempo conservaremos su información?

PROMOCALI conservará sus datos personales únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para las cuales fueron recolectados. El tratamiento de la información se realizará conforme a la autorización otorgada por usted o según lo previsto en la normativa aplicable. No obstante, sus datos personales podrán conservarse por un periodo superior cuando exista una obligación legal o contractual que así lo exija.