



## POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Gloria Colombia S.A.S sociedad anónima comercial legalmente constituida, con NIT.830- 507-278-9 domiciliada en Bogotá D.C, dando cumplimiento de las normas contenidas en la Ley 1581 de 2012, en el Decreto 1377 de 2013 y en las demás normas concordantes por las cuales se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, y en vista de su calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales de conformidad con la aludida normatividad, se permite dar a conocer la presente Política de Privacidad y de Protección de Datos Personales (en adelante la “Política”) para regular la recolección, almacenamiento, tratamiento, administración, transferencia, transmisión, protección y supresión de aquella información que se reciba de los titulares de datos personales o de terceros a través de los diferentes canales de recolección de datos que ha dispuesto en el desarrollo de sus actividades.

### DEFINICIONES.

De acuerdo con los conceptos y criterios de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el decreto reglamentario 1377 de 2103 y/o para efectos de la presente Política, las palabras que a continuación se definen tendrán el significado asignado en este capítulo, sea que se escriban o no en mayúsculas, o que se encuentren en plural o singular, los mismos serán desarrollados y aplicados bajo una interpretación sistemática e integral establecidos en la mencionada normatividad.

1. **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.
2. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
3. **Base de datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento, los cuales pueden ser almacenados y/o procesados en servidores ubicados en centros de cómputo o papelería física, ya sean propios o contratados con terceros, localizados en el territorio nacional o en distintos países.
4. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
5. **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.

6. **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, entre otros.
7. **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 de Datos Personales.
8. **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. Quien, Para efectos de la presente Política, el Responsable será **Gloría Colombia S.A.**
9. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento y Persona Jurídica en el evento de Tratamiento sus datos de índole financiera, sea que estos ostenten la calidad de clientes, empleados, proveedores u otra clase de denominación frente a la empresa.
10. **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.
11. **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la Republica de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta de un único responsable.
12. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.



## PRINCIPIOS.

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la ley 1581 de dos mil doce (2012) por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y las normas que la complementan, modifican o adicionan, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios rectores:

- **Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular.
- **Principio de libertad:** El tratamiento solo 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.
- **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.
- **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 conciernen.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas por 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.

- **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por Gloria Colombia S.A.S, 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.
- **Principio de confidencialidad:** **Gloria Colombia S.A.S**, está obligada a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley.



## AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

Autorización. La recolección almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de Gloria Colombia S.A.S requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. Gloria Colombia S.A.S en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando siempre la posibilidad de verificar el otorgamiento de dicha autorización.

Forma y Mecanismos Para Otorgar La Autorización: La autorización se solicitará a más tardar al momento de recolección de los datos personales, esta autorización podrá constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que permita garantizar su posterior consulta. La autorización puede ser otorgada por el titular (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

Con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal. Los formatos y textos de autorización es una declaración que informa al titular de los datos personales:

- A. Identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.
- B. La mención de la presente política de tratamiento de datos personales y su ubicación en la web institucional.
- C. Discriminación de datos personales se recopila.
- D. Finalidad de los datos personales que recopila.
- E. Como ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados.
- F. En caso que se recopilen datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes, la indicación del carácter facultativo de suministrar estos datos.

Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, el hecho que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, como que tiene la opción de conocer cualquier alternación a los mismos y el uso específico que de ellos se ha dado.



Prueba de la autorización: Las áreas responsables del tratamiento en Gloria Colombia S.A.S deben contar con las medidas necesarias para mantener registros de cuándo y cómo se obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

Aviso De Privacidad: El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales, cuando no se pueda poner a disposición la política de privacidad. En este documento se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

A efectos de garantizar en todos los casos, que la autorización incluye la totalidad de elementos que permiten la titular ejercer en debida forma sus derechos, en el Aviso de Privacidad de Gloria Colombia S.A.S debe incluir la siguiente información:

- Razón social de Gloria Colombia S.A.S y sus datos de contacto.
- El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- Los derechos que le asisten al titular.
- Los mecanismos dispuestos por Gloria Colombia S.A.S para que el titular conozca la política de Tratamiento de la
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.

### DATOS SENSIBLES.

Se consideran como datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación. Entre ellos se encuentran los que revelen de una persona 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.

**Gloria Colombia S.A.S** se compromete a proteger la privacidad durante el procesamiento de sus datos personales identificables y sensibles. Por lo tanto, en el evento que de manera expresa los titulares de la información autoricen el uso de datos sensibles, **Gloria Colombia S.A.S**, se obliga a hacer uso de los mismos de conformidad con las reglas establecidas en sus decretos reglamentarios. Frente a eventos de recolección de datos sensibles siempre se procederá garantizando al menos las siguientes acciones



- Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento
- En caso que Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado Se verificará si tratamiento es necesario para salvaguardar el interés vital del tatar y si es así se les solicitará a los representantes legales la autorización.
- Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento.
- Obtener consentimiento expreso para el tratamiento de datos sensibles.
- Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles.

#### REQUISITOS ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

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

- Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

**Gloria Colombia S.A.S**, adelantará tratamiento de datos de menores únicamente cuando estas condiciones se presenten. Para efectos de a la autorización, el representante legal del niño, niña o adolescente podrá darla garantizando que en la medida de lo posible se escuchará al menor y su opinión será valorada teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

#### DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR DE LA INFORMACIÓN.

El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- A. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Gloria Colombia S.A.S en su condición de responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- B. Consultar de forma gratuita sus datos personales al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento.
- C. Solicitar prueba de la autorización otorgada a Gloria Colombia S.A.S, en su condición de responsable del tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe está como requisito para el tratamiento (casos en



- los cuales no es necesaria la autorización].
- D. Ser informado por Gloria Colombia S.A.S, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
  - E. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de dos mil doce y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
  - F. 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.
  - G. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

#### DEBERES DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.

El Titular de los Datos Personales tendrá el deber de mantener actualizada su información y garantizar, en todo momento, la veracidad de la misma. **Gloria Colombia S.A.S** no se hará responsable, en ningún caso, por cualquier tipo de responsabilidad derivada por la inexactitud de la información.

#### DEBERES DE GLORIA COLOMBIA S.A.S

En virtud de la presente política de tratamiento y protección de datos personales son deberes de **Gloria Colombia S.A.S** los siguientes:

1. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
3. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
4. Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
5. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
6. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
7. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
8. Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
9. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos
10. Actualizar la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del titular,



dentro de los 5 días hábiles siguientes al recibo de la novedad. Adicionalmente, se deberán implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.

11. Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares.
12. Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción del reclamo completo.
13. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
14. Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.
15. Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
16. Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
17. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
18. Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.

#### **EVENTOS EN LOS CUALES NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES.**

La autorización del titular de la información no será necesaria cuando se trate de:

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



## **EVENTOS EN LOS CUALES NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES.**

La autorización del titular de la información no será necesaria cuando se trate de:

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

## **LEGITIMACIÓN PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DEL TITULAR.**

Los derechos de los titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:

1. Por el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición de Gloria Colombia S.A.S.
2. Por los causahabientes del titular (en los casos que este falte por muerte o incapacidad), quienes deberán acreditar tal calidad.
3. Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o poder correspondiente.
4. Por estipulación a favor de otro o para otro.

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

## **TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES.**

El Tratamiento de los datos que se recolecten en virtud de lo dispuesto en el presente política será llevado a cabo y estará vigente mientras se mantenga la finalidad por la cual fueron recolectados los datos personales y podrá, entre otras, 1) designar a uno o varios Encargados del Tratamiento de los Datos Personales, 2) transferir y/o transmitir los Datos Personales sujetos a Tratamiento a las compañías que hagan parte de su grupo empresarial, esto es, a compañías matrices, filiales o subsidiarias, así como a cualquier otro tercero, dentro o fuera del territorio nacional, bien sean personas jurídicas o naturales, nacionales o extranjeras, aun cuando en el país de ubicación del receptor no se cuenten con normas que establezcan un estándar de protección de datos similares a los vigentes en el territorio nacional, 3) proporcionar dichos Datos Personales a agentes, subcontratistas y demás terceros para la consecución de los fines relacionados en el acápite siguiente, y 4) revelar la información cuando así lo requiera las autoridades públicas debidamente facultadas mediante orden administrativa o judicial.



Lo datos personales serán tratados con fines precontractuales, contractuales, pos contractuales, comerciales, de atención al cliente, mercadeo, publicitario, procesamiento, investigación, capacitación, acreditación, consolidación, organización, actualización, reporte, estadística, encuestas, atención y tramitación, otorgamiento de beneficios así como el control y la preservación de la seguridad en Gloria Colombia S.A.S para la realización de análisis estadísticos, comerciales, estratégicos, financieros, sociales, técnicos y de calificación de riesgo.

Así mismo para ser compartidos o enviados a su matriz, filiales y subsidiarias, así como con terceros con quienes realice alianzas o contratos para fines comerciales relacionados con la ejecución de las actividades comprendidas dentro de su objeto social o le encargue realización de estudios o el tratamiento de datos, así como para el reporte y consulta a centrales de riesgo crediticio legalmente constituidas en Colombia.

Todo lo anterior incluye la transferencia de estos datos a terceros países tales como, sin limitar Perú, Ecuador, Bolivia, Estados Unidos, Puerto Rico, con fines de almacenamiento y tratamiento.

### **MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.**

**Gloria Colombia S.A.S** adoptará las técnicas de seguridad que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Dichas medidas responderán a los requerimientos mínimos hechos por la legislación vigente y periódicamente se evaluará su efectividad. Sin embargo, **Gloria Colombia S.A.S** no responderá en caso de presentarse una violación a sus sistemas de seguridad cuando medie fuerza mayor o caso fortuito.

### **ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.**

**Gloria Colombia S.A.S** ha designado como persona responsable de velar por el cumplimiento de esta política al interior de la institución al área de Servicio Al Cliente, quien estará disponible para la atención de peticiones, consultas y reclamos por parte de los titulares y para realizar cualquier actualización, rectificación y supresión de datos personales.

Asimismo, el área de Servicio al Cliente o el área jurídica absolverá cualquier duda o inquietud que cualquiera de nuestros funcionarios tenga, a través del correo electrónico que se relaciona en el encabezado de este documento.



## PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN CONSULTAS.

**Derecho de acceso:** El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento.

Para dar cumplimiento a lo anterior **Gloria Colombia S.A.S**, Garantizará el derecho de acceso así:

- El titular podrá conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.
- El titular Podrá acceder a sus datos personales que están en posesión de **Gloria Colombia S.A.S**.
- Conocer las finalidades que justifican el tratamiento de sus datos.

Para el ejercicio del presente derecho **Gloria Colombia S.A.S** será necesario la previa acreditación de la identidad del titular o personalidad de su representante, una vez agotado esto se pondrá a disposición de este, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por un mes calendario, **Gloria Colombia S.A.S** cobrará únicamente los gastos de envío, reproducción, o certificación de documentos.

- El Correo electrónico **protecciondatos@gloria.com.co**, donde se recibirán las solicitudes las cuales deben contener los documentos necesarios que prueben suficientemente la identidad del titular.
- La dirección física Diagonal 63F 86-35, donde se recibirá las solicitudes las cuales deben ir dirigidas al área de servicio al cliente, en su calidad de responsable de la atención de quejas, consultas y reclamaciones. igualmente, deben contener los documentos necesarios que prueben suficientemente la identidad del titular.

Las consultas, serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho termino, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, 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 plazo.



## RECLAMOS.

Los titulares o los autorizados en la presente política que consideren que la información contenida en una de las bases de datos Gloria Colombia S.A.S, debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 o en la presente política, podrán presentar un reclamo ante el Gloria Colombia S.A.S, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se podrá presentar directamente en la dirección de correo electrónico **protecciondatos@gloria.com.co**
- La dirección física Diagonal 63F 86-35, donde se recibirá los reclamos, los cuales deben ir dirigidas al área de servicio al cliente, en su calidad de responsable de la atención de quejas, consultas y reclamaciones.

Los reclamos deben contener los documentos necesarios que prueben suficientemente la identidad del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción 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 por alguna circunstancia **Gloria Colombia S.A.S** recibe un reclamo sobre información personal de cuyo tratamiento no es responsable, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene **Gloria Colombia S.A.S** una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

El termino 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 atenderlo dentro de dicho termino se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.



## SUPRESIÓN DE DATOS.

El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a Gloria Colombia S.A.S la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- A. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- B. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- C. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.

Esta supresión implica la eliminación de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, bases de datos **Gloria Colombia S.A.S.**

**Gloria Colombia S.A.S** no procederá con la supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto **Gloria Colombia S.A.S** puede negar el ejercicio del mismo cuando:

1. Las solicitudes de supresión de la información no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
2. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
3. 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 legalmente adquirida por el titular.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, **Gloria Colombia S.A.S** realiza operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

Para el ejercicio del presente derecho se deberá enviar la solicitud detallada al correo electrónico **protecciondatos@gloria.com.co** o a la dirección física Diagonal 63F 86-35, donde se deberá dirigir la comunicación al área de servicio al cliente.



### **MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA.**

**Gloria Colombia S.A.S** podrá modificar o enmendar esta Política de forma discrecional. Cuando se realicen modificaciones o cambios a ésta, se actualizará la fecha de la misma, y esa modificación o enmienda será efectiva a partir de la fecha de actualización. Se recomienda revisar periódicamente esta Política para estar informado acerca de las modificaciones que se puedan presentar.

### **VIGENCIA DE LA POLÍTICA.**

Esta Política entrará en vigencia a partir de su publicación, esto es 1 de noviembre de 2016. Tanto la Política como las Bases de Datos contentivas de la información suministrada podrá permanecer vigente hasta por el término de duración de la sociedad **Gloria Colombia S.A.S**. Sin perjuicio de que esta política pueda ser modificada en cualquier momento y de forma unilateral por parte de **Gloria Colombia S.A.S.**, lo cual será informado en su pagina web.