

## **POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO, ADMINISTRACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

### **TABLA DE CONTENIDO**

- 1- OBJETO**
- 2- ÁMBITO DE APLICACIÓN**
- 3- DEFINICIONES**
- 4- PRINCIPIOS**
  - 4.1 Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos
  - 4.2 Principio de finalidad
  - 4.3 Principio de libertad
  - 4.4 Principio de veracidad o calidad
  - 4.5 Principio de transparencia
  - 4.6 Principio de acceso y circulación restringida
  - 4.7 Principio de seguridad
  - 4.8 Principio de confidencialidad
- 5- AUTORIZACIÓN**
- 6- DERECHOS DE LOS TITULARES O USUARIOS**
- 7- DEBERES DE LINCO CONSULTORES**
- 8- FINALIDADES**
- 9- TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES POR PARTE DEL RECURSO HUMANO**
- 10- RESPONSABILIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**
- 11- MEDIDAS DE SEGURIDAD**
- 12- PROCEDIMIENTOS**
- 13- VIGENCIA**

## **1. OBJETO**

El presente documento, tiene como finalidad desarrollar el derecho fundamental a la intimidad, al Habeas Data y a la información, que tienen todos los ciudadanos colombianos, bajo los lineamientos previstos en la Ley 1581 del 17 de Octubre de 2012 reglamentada parcialmente por Decreto 1377 del 27 de junio de 2013, el Decreto 886 de 2014 y la Circular 002 del 03 de noviembre de 2015 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Igualmente otorgar la información necesaria a todos los titulares de los datos personales que posee LINCO CONSULTORES (empleados, proveedores, clientes y cualquier otro titular), sobre sus derechos, deberes y obligaciones en cuanto a la recolección, almacenaje y administración de sus datos personales.

Igualmente informar a todos los titulares, sobre las medidas desarrolladas e implementadas por LINCO CONSULTORES para garantizar la protección de los datos personales archivados en sus bases de datos.

## **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Las políticas, disposiciones y principios trazados en el presente documento serán aplicables a toda la información consignada en cualquier de base de datos que posea LINCO CONSULTORES de carácter personal, de forma física o digital<sup>1</sup>, recolectada y a la cual le realiza tratamiento LINCO CONSULTORES.

El presente documento es de aplicabilidad a los datos de carácter personal y políticas de protección de datos no serán aplicables a los siguientes datos:

*“a) A las bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico.*

*Cuando estas bases de datos o archivos vayan a ser suministrados a terceros se deberá, de manera previa, informar al Titular y solicitar su autorización. En este caso los Responsables y Encargados de las bases de datos y archivos quedarán sujetos a las disposiciones contenidas en la presente ley;*

*b) A las bases de datos y archivos que tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo;*

*c) A las Bases de datos que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia;*

*d) A las bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales;*

---

<sup>1</sup> De Conformidad a lo establecido en la Ley 527 de 1999

- e) A las bases de datos y archivos regulados por la Ley 1266 de 2008;*
- f) A las bases de datos y archivos regulados por la Ley 79 de 1993.<sup>2</sup>*

Los principios sobre protección de datos serán aplicables a todas las bases de datos, incluidas las anteriormente exceptuadas, con los límites dispuestos en la normatividad vigente y sin reñir con los datos que tienen características de estar amparados por la reserva legal. En el evento que la normatividad especial que regule las bases de datos exceptuadas prevea principios que tengan en consideración la naturaleza especial de datos, los mismos aplicarán de manera concurrente a los previstos en la normatividad vigente.

### 3. DEFINICIONES

Para los efectos de las presentes políticas, de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes y vigentes, se entiende por:

- a) Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular o Usuario para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- b) Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- c) Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- d) 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;
- e) 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;
- f) Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.<sup>3</sup>
- g) Titular o Usuario:** Clientes, propietarios, arrendatarios, proveedores, empleados, exempleados, contratistas, entre otros usuarios de los cuales

<sup>2</sup> Artículo 2, Ley 1581 del 17 de Octubre de 2012

<sup>3</sup> Artículo 3º, Ley 1581 de 2012

se tienen datos personales u otro tipo de datos, que sean objeto de Tratamiento;

- h) **Dato Sensible:** 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.<sup>4</sup>
- i) **LINCO CONSULTORES:** LINCO CONSULTORES como única entidad encargada y responsable del tratamiento de datos personales de sus titulares.

#### 4. PRINCIPIOS

En desarrollo y aplicación de la Ley 1581 de 2012 y demás normatividad vigente, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios rectores:

- **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;
- **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 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;
- **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;

---

<sup>4</sup> Artículo 5, Ley 1581 del 17 de octubre de 2012

- **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de LINCO CONSULTORES, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
- **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 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 conforme a la ley;
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por LINCO CONSULTORES, 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:** 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, 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 por la Ley.

## 5. AUTORIZACIÓN

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida de manera escrita, oral, mediante mensaje de datos (digital) o cualquier otro medio que pueda ser objeto de consulta posterior, por:

- El titular mismo;
- Su apoderado o representante, mediante documento que así lo acredite;
- Sus causahabientes o herederos, mediante documento que acredite dicha calidad.

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- 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.
- f) Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la presente ley.

## **6. DERECHOS DE LOS USUARIOS O TITULARES**

Los Titulares de LINCO CONSULTORES, tendrán y podrán hacer valer los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a LINCO CONSULTORES. 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) Solicitar prueba de la autorización otorgada a LINCO CONSULTORES salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012;
- c) Ser informado por LINCO CONSULTORES, previa solicitud firmada por el titular, 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 presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato personal 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.
- g) y demás derechos que emanen en cumplimiento de los principios y preceptos constitucionales relacionados en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012.

LINCO CONSULTORES ha puesto a disposición de los Titulares o usuarios los siguientes canales de contacto para hacer valer sus derechos:

- Página web: [www.lincoconsultores.com](http://www.lincoconsultores.com)
- Correo electrónico: [info@lincoconsultores.com](mailto:info@lincoconsultores.com)
- Teléfono: (57) 3247437177
- Dirección: Avenida 6 A Norte # 25 N 22 OF 701 EDIFICIO NEXXUS XXV
- Persona encargada: Representante Legal

## **7. DEBERES DE LINCO CONSULTORES COMO ENTE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

LINCO CONSULTORES deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

- a) Instruir a los funcionarios de LINCO CONSULTORES, en la debida recolección, uso y tratamiento de datos, que trata la Ley 1581 de 2012.
- b) Los datos personales recolectados y sujetos a tratamiento solo serán efectuado a cargo del personal de LINCO CONSULTORES.
- c) Garantizar al Titular o Usuario, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data y demás derechos constitucionales conexos;
- d) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- e) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- f) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- g) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- h) Actualizar la información, dentro de los 5 hábiles siguientes de recibida la solicitud por parte del titular y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- i) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- j) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;



- k)** Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- l)** Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- m)** Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares o a quien estos designen en los términos señalados en la presente ley;
- n)** Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- o)** Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- p)** Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- q)** 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.
- r)** Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- s)** Registrar en la base de datos las leyendas "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley;
- t)** 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;
- u)** Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- v)** Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- w)** Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares o Usuarios;
- x)** Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **8. FINALIDADES**

LINCO CONSULTORES realiza la recolección y administración de datos personales y sensibles, de la información suministrada por los Titulares o usuarios, para los siguientes fines:



1. Ofertar y comercializar los diferentes productos y servicios del portafolio de LINCO CONSULTORES.
2. Análisis estadísticos internos.
3. Realizar todo lo concerniente en materia laboral, entre otras, aplicables a ex empleados y empleados actuales.
4. Realizar la actualización de datos y gestión de control.
5. Publicar en los canales de contacto de LINCO CONSULTORES (página web, presentaciones, carteleras, redes sociales) las fotografías a los diferentes eventos que usted asista
6. Cumplir con la normatividad vigente aplicable a proveedores y clientes, de carácter tributario y demás que determine la Ley.

## **9. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES POR PARTE DEL RECURSO HUMANO**

### **Tratamiento de Datos antes del contrato laboral**

Todo el personal contratado por LINCO CONSULTORES es informado y capacitado sobre las políticas y reglas aplicables al Tratamiento de los Datos Personales que proporcionen todos los titulares de nuestras bases de datos, incluyendo sus datos personales.

Si **LINCO CONSULTORES** contratare empresas externas para procesos de selección o contrata empleados temporales o en misión incluirá en los contratos las finalidades del Tratamiento que se dará a los Datos Personales entregados por los titulares incluidos los suyos. **1)** La finalidad del Tratamiento de los Datos suministrados por los titulares, incluyendo las de los empleados y la información personal obtenida del proceso de selección, es la siguiente: Ofertar y comercializar los diferentes productos y servicios del portafolio de LINCO CONSULTORES. **2)** Análisis estadísticos internos. **3)** Realizar todo lo concerniente en materia laboral, entre otras, aplicables a ex empleados y empleados actuales. **4)** Realizar la actualización de datos y gestión de control. **5)** Publicar en los canales de contacto de LINCO CONSULTORES (página web, presentaciones, carteleras, redes sociales) las fotografías a los diferentes eventos que usted asista. **6)** Cumplir con la normatividad vigente aplicable a proveedores y clientes, de carácter tributario y demás que determine la Ley.

### **Tratamiento de Datos durante el contrato laboral**

LINCO CONSULTORES suministrará la información necesaria para el cumplimiento de las Políticas de Protección de los Datos Personales de las bases de datos de los titulares y la que suministre como empleado y requerirá la autorización para el Tratamiento a sus Datos Personales.

El tratamiento de la información de los titulares y empleados para los fines establecidos en la autorización otorgada por estos y en las políticas, por ende, todo tratamiento para fines diferentes está prohibido por LINCO CONSULTORES, exceptuando los casos en que la Ley lo autorice expresamente o en los casos que no aplique la Ley de protección de datos personales.

La finalidad del Tratamiento de los Datos suministrados por los titulares, incluyendo las de los empleados y la información personal obtenida del proceso de selección, es la siguiente: **1)** La finalidad del Tratamiento de los Datos suministrados por los titulares, incluyendo las de los empleados y la información personal obtenida del proceso de selección, es la siguiente: Ofertar y comercializar los diferentes productos y servicios del portafolio de LINCO CONSULTORES. **2)** Análisis estadísticos internos. **3)** Realizar todo lo concerniente en materia laboral, entre otras, aplicables a exempleados y empleados actuales. **4)** Realizar la actualización de datos y gestión de control. **5)** Publicar en los canales de contacto de LINCO CONSULTORES (página web, presentaciones, carteleras, redes sociales) las fotografías a los diferentes eventos que usted asista. **6)** Cumplir con la normatividad vigente aplicable a proveedores y clientes, de carácter tributario y demás que determine la Ley.

### **Tratamiento de Datos después de finalizado el contrato laboral**

Una vez finalizado el contrato laboral, LINCO CONSULTORES almacenará los Datos Personales de los empleados en un archivo histórico, para el tratamiento autorizado para las finalidades autorizadas o para las que determine la Ley, tales como: **1)** La finalidad del Tratamiento de los Datos suministrados por los titulares, incluyendo las de los empleados y la información personal obtenida del proceso de selección, es la siguiente: Ofertar y comercializar los diferentes productos y servicios del portafolio de LINCO CONSULTORES. **2)** Análisis estadísticos internos. **3)** Realizar todo lo concerniente en materia laboral, entre otras, aplicables a exempleados y empleados actuales. **4)** Realizar la actualización de datos y gestión de control. **5)** Publicar en los canales de contacto de LINCO CONSULTORES (página web, presentaciones, carteleras, redes sociales) las fotografías a los diferentes eventos que usted asista. **6)** Cumplir con la normatividad vigente aplicable a proveedores y clientes, de carácter tributario y demás que determine la Ley.

### **10. RESPONSABILIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

El tratamiento de los datos personales de las bases de datos de LINCO CONSULTORES, estará delimitado por los fines para los cuales está autorizado el tratamiento, todos los empleados y administradores de LINCO CONSULTORES

están obligados al cumplimiento de las políticas de protección de datos personales, su incumplimiento conllevará la aplicación a las sanciones de carácter personal previstas en la Ley 1581 de 2012 y las que LINCO CONSULTORES considere dentro de sus políticas internas laborales.

Cualquier inquietud generada en el tratamiento de los datos personales o en el cumplimiento de las políticas de protección de datos personales, será informada al jefe del área correspondiente o al área digital como encargada de la protección de los datos personales de LINCO CONSULTORES.

## **11. MEDIDAS DE SEGURIDAD**

LINCO CONSULTORES acogerá las medidas necesarias para garantizar la seguridad física y digital de la información de carácter personal contenida en sus bases de datos, de conformidad con el riesgo que presente cada base de datos. Lo anterior será de estricto cumplimiento por parte de todos los empleados y administradores de LINCO CONSULTORES. Tales medidas siempre estarán encaminadas a evitar la adulteración, sustracción, eliminación, consulta o cualquier uso no autorizado de los datos personales, tales como.

Entre otras, las medidas de seguridad adoptadas incluyen, pero no se limitan a:

- a) Encriptar la información de las bases de datos usando protocolos de seguridad.
- b) Establecimiento de cláusulas de confidencialidad contractual con los empleados durante la ejecución del contrato y después de la terminación del mismo.
- c) Implementación de procesos de seguridad para verificar la identidad de las personas que acceden a la información ya sea de manera física o electrónica.
- d) Actualización permanente de las medidas de seguridad para adaptarlas a la normatividad vigente.
- e) Adopción de sistemas de seguridad como antivirus.
- f) Monitoreo periódico de actividades sospechosas y mantenimiento físico y electrónico de las bases de datos.
- g) Restricción interna de acceso a las bases de datos solo al personal autorizado.
- f) Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- h) Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente.

Todas las consultas y reclamos serán atendidos por LINCO CONSULTORES a través de los siguientes medios:

- Página web: [www.lincoconsultores.com](http://www.lincoconsultores.com)
- Correo electrónico: [info@lincoconsultores.com](mailto:info@lincoconsultores.com)
- Teléfono: 3247437177
- Dirección: Avenida 6 A Norte # 25 N 22 OF 701 EDIFICIO NEXXUS XXV
- Persona encargada: Representante Legal

## **CONSULTAS Y RECLAMOS ANTE LINCO CONSULTORES**

El Titular o Usuario, o quien este legitimado para hacerlo en nombre de este, podrá consultar o solicitar cualquier reclamo, de manera gratuita, sobre la información que repose en los archivos de LINCO CONSULTORES, mediante comunicación escrita o cualquier mensaje de datos, la cual debe tener la siguiente información:

- Fecha y nombre del Titular o Usuario y del solicitante;
- Número de identificación del Titular o Usuario y del solicitante;
- Derecho que le asiste como solicitante y documento que lo acredite;
- Firma del Solicitante;
- Motivo por el cual solicita el reclamo, actualización o rectificación;
- Suministrar la información necesaria para facilitar la localización de los datos objeto de la consulta o reclamo;
- Medio al que desea recibir la notificación;

En caso de no acreditar la calidad de apoderado o representante, cuando la solicitud de consulta o reclamo sea formulada por persona distinta del titular o fuere imposible dar respuesta por falta de los requisitos anteriormente nombrados, la consulta o reclamo se tendrá por no presentada.

LINCO CONSULTORES atenderá la consulta, 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.

Cuando el Titular o persona legitimada para hacerlo considere 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 contenidos en esta ley, LINCO CONSULTORES atenderá el reclamo bajo las siguientes reglas:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a LINCO CONSULTORES, 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. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al solicitante dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos 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 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.

**NOTA:** El Titular o solicitante legitimado sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo, anteriormente descrito, ante LINCO CONSULTORES.

## **10-VIGENCIA**

La presente política rige a partir del día 30 de junio de 2017 y deroga cualquier manual, procedimiento o política anterior en cuanto a tratamiento de datos personales sujeto a la Ley 1581 de 2012.