

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE GOODYEAR COLOMBIA S.A.

### 1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales y sus decretos reglamentarios, GOODYEAR COLOMBIA S.A., informa a las todas las personas naturales y jurídicas titulares de datos que se encuentren en sus bases de datos y archivos, que sus datos serán tratados de acuerdo a las finalidades establecidas en la presente política de privacidad.

### 2. DEFINICIONES.

Con el objetivo de ayudar a determinar de una forma sencilla el significado del vocablo técnico utilizado frecuentemente en materia de protección de datos personales, todo titular de datos personales de los cuales GOODYEAR COLOMBIA ostente la calidad de **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**, deberá entender los siguientes términos así:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales. (Fuente: Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012).
- **Base De Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento. (Fuente: Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012).
- **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 con fines comerciales.
- **Consultas:** Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a éstos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. (Fuente: Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012).
- **Datos de carácter personal:** Se refiere a la información de las personas naturales (identificadas o identificables), relativa tanto a su identidad (nombre y apellidos, domicilio, filiación, etc.) como a su existencia y ocupaciones (estudios, trabajo, enfermedades, etc.)
- **Dato Público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados, de conformidad con la presente ley. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas. (Fuente: Ley Estatutaria 1266 de 2008).
- **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 a que se refiere el Título IV de la presente ley. (Fuente: Ley Estatutaria 1266 de 2008).
- **Dato Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular. (Fuente: Ley Estatutaria 1266 de 2008).
- **Encargado del tratamiento:** Es quien manipula los datos de carácter personal, pero no decide cómo, ni con qué fin. Su trabajo es operativo y se hace con base a las indicaciones e instrucciones del responsable del tratamiento.
- **Habeas Data:** Es el derecho que todo titular de información tiene de conocer, actualizar, rectificar u oponerse a la información concerniente a sus datos personales.

- **Protección de datos de carácter personal:** Es un derecho fundamental que tienen todas las personas naturales. Busca la protección de su intimidad y privacidad frente a una posible vulneración por el tratamiento indebido de datos personales capturados por un tercero.
- **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 contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento. (Fuente: Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012).
- **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. (Fuente: Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012).
- **Tratamiento:** Cualquier operación o procedimientos físicos o automatizados que permita captar, registrar, reproducir, conservar, organizar, modificar, transmitir los datos de carácter personal.
- **Tratamiento de los datos:** Como regla general se requiere el consentimiento por parte del titular de los datos personales para poder realizar cualquier tratamiento de sus datos.
- **Titular de los datos personales:** Es la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento por parte de un tercero.

### 3. INFORMACIÓN CAPTADA POR GOODYEAR COLOMBIA.

Los datos personales captados o que captará GOODYEAR COLOMBIA en el futuro pueden incluir sin limitarse a: datos de identificación y contacto, datos patrimoniales, datos financieros, datos académicos, datos laborales, datos socioeconómicos, datos de ubicación, etc. Los datos se recolectan con el fin de cumplir las obligaciones comerciales, civiles, laborales y legales que se encuentren a cargo de GOODYEAR COLOMBIA.

GOODYEAR COLOMBIA informa que la captación y/o el tratamiento de imágenes con fines de vigilancia que tiene como objetivo general garantizar la seguridad de los bienes y personas que se encuentran en sus instalaciones. Las imágenes captadas por los sistemas de videovigilancia de GOODYEAR COLOMBIA serán sometidas al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, en especial sus principios rectores.

### 4. POLÍTICA DE PRIVACIDAD RELATIVA AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La presente política ayudará a los titulares de datos tales como **TRABAJADORES, CANDIDATOS A UNA VACANTE, PRÁCTICANTES, PROVEEDORES, CLIENTES, CONSUMIDORES, VISITANTES y cualquier otra tercera parte interesada**, a entender qué tipo de datos recolectaremos, las condiciones en que GOODYEAR COLOMBIA tratará y custodiará todo tipo de dato personal proporcionado de forma personal, directa e indirecta.

GOODYEAR COLOMBIA cumplirá en todo momento con la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, garantizará el ejercicio de los derechos de habeas data de todos los titulares de datos personales que se encuentren en sus bases de datos y archivos, para lo cual ha desarrollado controles técnicos, legales, procedimentales y organizacionales tendientes a establecer condiciones de seguridad, con el fin de evitar el acceso, pérdida, adulteración y uso fraudulento de dichos datos.

GOODYEAR COLOMBIA, respetará en todo momento las libertades y los derechos de tipo fundamental que tienen todas las personas físicas frente al tratamiento de sus datos personales.

## 5. CAMBIOS EN LA POLÍTICA.

GOODYEAR COLOMBIA informa que, en el evento de introducir cambios en la presente política de privacidad, éstos se publicarán en la siguiente dirección electrónica <http://www.goodyear.com.co> con el fin de mantener a todos los titulares de datos personales informados y actualizados sobre las condiciones de uso de sus datos. Si usted como titular de datos personales no se encuentra de acuerdo con los cambios que se realicen en la política de privacidad puede ponerse en contacto con nosotros a través de los canales dispuestos para tal fin.

## 6. PRINCIPIOS RECTORES DE PROTECCIÓN DE DATOS

GOODYEAR COLOMBIA se encuentra comprometida en mantener la libertad, integridad, transparencia, confidencialidad, veracidad y disponibilidad de los datos personales de **TRABAJADORES, CANDIDATOS A UNA VACANTE, PRÁCTICANTES, PROVEEDORES, CLIENTES, CONSUMIDORES, VISITANTES** y cualquier otra tercera parte interesada que mantenga sus datos en nuestras bases de datos y archivos. GOODYEAR COLOMBIA garantiza la aplicación de los principios generales para el tratamiento de este tipo de datos, contemplados en la Ley 1581 y decretos reglamentarios, los cuales son:

- **LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS.** El tratamiento de datos personales es una actividad regulada, por lo cual GOODYEAR COLOMBIA cumplirá de forma obligatoria lo establecido en la Ley 1581 y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **FINALIDAD.** GOODYEAR COLOMBIA aplicará tratamiento a los datos personales obedeciendo siempre a una finalidad legítima la cual será previamente informada al titular.
- **LIBERTAD.** GOODYEAR COLOMBIA sólo tratará los datos personales cuando cuente con el consentimiento previo, expreso e informado del titular.
- **VERACIDAD O CALIDAD.** Los datos personales que trate GOODYEAR COLOMBIA, deberán ser veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles.
- **TRANSPARENCIA.** GOODYEAR COLOMBIA garantizará al titular de los datos personales, en cualquier momento y sin restricciones, la obtención de información acerca de la existencia de datos que a éste le conciernan.
- **ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA.** GOODYEAR COLOMBIA se compromete a que el tratamiento de los datos personales se realizará por entidades autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley 1581. Los datos personales que se encuentren bajo custodia de GOODYEAR COLOMBIA, excepto aquellos que cumplan con la condición de información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, excepto que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los titulares o terceros autorizados.
- **SEGURIDAD.** La información sujeta a tratamiento por parte de GOODYEAR COLOMBIA se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **CONFIDENCIALIDAD.** GOODYEAR COLOMBIA se compromete a que las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos se encontrarán obligadas a garantizar la reserva de la información, incluso después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar el suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas.

## 7. CONSENTIMIENTO Y REVOCATORIA.

GOODYEAR COLOMBIA informa que mediante la autorización, libre, previa, expresa e informada, de usted como titular de datos personales, autoriza que sus datos personales sean captados, almacenados, transmitidos, usados, actualizados, circulados y en general tratados conforme a las finalidades que se relacionan en la presente política.

Cualquier titular de datos personales podrá en cualquier momento revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos, siempre que sea legal y/o contractualmente permitido, mediante el envío de una comunicación y/o solicitud a través los canales que constan en el numeral 11 “EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR” de la presente política, aportando copia de su documento de identificación (cedula y/o pasaporte) con el fin de acreditar su identidad.

## **8. TRATAMIENTOS Y FINALIDADES APLICADAS A LOS DATOS PERSONALES.**

Usted, como titular de datos personales, mediante su autorización previa, expresa e informada, acepta que sus datos sean recolectados, almacenados, usados, circulados y en general tratados para las siguientes finalidades:

### **8.1 FINALIDADES GENERALES DEL TRATAMIENTO.**

En este punto, se describen las finalidades del tratamiento de los datos recolectados por GOODYEAR COLOMBIA, entre los cuales se encuentran: **TRABAJADORES, CANDIDATOS A UNA VACANTE, PRÁCTICANTES, PROVEEDORES, CLIENTES, CONSUMIDORES, TERCERAS PARTES** y en general todo aquel que ostente la calidad de titular de un dato personal.

1. En caso de cambios sustanciales en las políticas de tratamiento de la información de GOODYEAR COLOMBIA informará a los titulares de datos personales. Dichos cambios se comunicarán a través de la página web de la compañía.
2. Dar respuesta a las peticiones, consultas y quejas que se realicen a través de cualquiera de los canales que ha puesto a disposición GOODYEAR COLOMBIA para el ejercicio del derecho de *habeas data*.
3. A su propio criterio, confrontar la información personal entregada por el titular con bases de datos públicas, centrales y sistemas de prevención de riesgo, compañías especializadas, referencias y contactos en aras de realizar actividades de confirmación.
4. Consultar la información recibida en las listas para la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.
5. Transferir o transmitir los datos personales a entidades y/o autoridades judiciales y/o administrativas, cuando éstos sean requeridos en relación a su objeto y necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

Como **finalidades específicas** para los diferentes titulares de información de carácter personal que se encuentran dentro de las bases de datos y archivos de GOODYEAR COLOMBIA se encuentran las siguientes:

### **8.2 FINALIDADES PARA TRABAJADORES, PRACTICANTES Y CANDIDATOS A VACANTES.**

En lo que concierne a los candidatos a vacantes al interior de GOODYEAR COLOMBIA, se informa que los datos personales que sean captados durante el proceso de selección serán almacenados en una archivo o carpeta física y/o digital que se identificarán con el nombre de cada uno de los titulares. El archivo o

carpeta podrá ser accedido por el departamento de Recursos Humanos de GOODYEAR COLOMBIA o por el encargado del proceso de selección y gestión precontractual.

GOODYEAR COLOMBIA será responsable del manejo de datos personales proporcionados por los trabajadores y de igual forma del uso y la protección de éstos. Los datos personales que recibimos de los trabajadores y practicantes se utilizarán para:

1. Establecer y gestionar el proceso de reclutamiento, selección y contratación que lleve a cabo GOODYEAR COLOMBIA.
2. Desarrollar una correcta gestión de la relación contractual que une al titular del dato personal con GOODYEAR COLOMBIA.
3. Disponer de los datos personales de los trabajadores para incorporarlos de forma correcta en los archivos laborales activos e históricos de GOODYEAR COLOMBIA.
4. Enviar comunicaciones al interior de la compañía relacionadas o no con su vinculación laboral en GOODYEAR COLOMBIA.
5. Promover la participación del titular del dato personal en programas desarrollados por GOODYEAR COLOMBIA que tengan como finalidad el bienestar y buen clima laboral.
6. Administrar los datos personales para que GOODYEAR COLOMBIA, en condición de empleador, cumpla correctamente con sus obligaciones. Por ejemplo: asuntos relacionados con prestaciones sociales, contribuciones, retenciones, impuestos, como también en caso de aportes o pagos otras entidades donde el trabajador de forma previa haya autorizado el tratamiento.
7. Gestionar los datos personales del titular y los de su núcleo familiar para realizar trámites de afiliación a las entidades prestadoras de salud –EPS–, cajas de compensación familiar, administradoras de riesgo laboral –ARL–, y demás necesarias para que GOODYEAR COLOMBIA cumpla su deber como empleador.
8. Disponer de los datos personales del trabajador para una correcta asignación de sus herramientas de trabajo (incluidas las herramientas TI tales como correo electrónico, computadoras, teléfonos móviles, accesos a bases datos, etc.).
9. Monitorear y utilizar las imágenes que se captan a través sistemas de video vigilancia con la finalidad de controlar y fiscalizar el desarrollo y rendimiento de las actividades laborales en el espacio o puesto de trabajo.
10. Responder al trabajador ante solicitudes de expedición de certificados, constancias y demás documentos solicitados a GOODYEAR COLOMBIA como causa del vínculo contractual laboral.
11. Tratar los datos personales para realizar, –cuando sean requeridas– pruebas desempeño, competencias y habilidades, visitas domiciliarias, evaluaciones psicosociales, y todas las demás que genere en virtud de su relación laboral.
12. Disponer de los datos personales para mantener actualizada la información del **TRABAJADOR**.
13. Gestionar sus datos personales para garantizar una correcta ejecución de lo estipulado en el reglamento interno de trabajo, incluido los procesos disciplinarios e investigaciones pertinentes.
14. Administrar los datos personales para realizar el correcto pago de la nómina, incluida la realización de los descuentos para pagos a terceros que el **TRABAJADOR** haya previamente autorizado.

### **8.3 FINALIDADES PARA PROVEEDORES.**

GOODYEAR COLOMBIA entiende que los datos personales de terceros que usted como proveedor aporte, tales como trabajadores autorizados para llevar a cabo la gestión o servicio encomendado, referencias y certificaciones comerciales, cuentan con la autorización de los titulares para ser entregados y tratados de acuerdo a la presente política de privacidad.

Los datos personales que captamos de los proveedores y sus trabajadores son necesarios para:

1. Desarrollar una correcta gestión de la relación contractual que lo une con GOODYEAR COLOMBIA.
2. Recolectar, registrar y actualizar sus datos personales con la finalidad de informar, comunicar, organizar, controlar, atender, acreditar las actividades en relación a su condición de proveedor y personal contratista de GOODYEAR COLOMBIA.
3. Gestionar los datos para efectuar los procesos de pagos de facturas y cuentas de cobro presentadas a GOODYEAR COLOMBIA y demás acciones que se encuentren a cargo de GOODYEAR COLOMBIA.
4. Brindar asistencia y/o información de interés general y/o comercial a los proveedores de GOODYEAR COLOMBIA.
5. Desarrollar y aplicar procesos de selección, evaluación, elaboración de respuestas a una solicitud de información, elaborar solicitudes de cotización y propuesta, y/o adjudicación de contratos.
6. Evaluar la calidad de los productos y servicios ofrecidos o prestados a GOODYEAR COLOMBIA.
7. Utilizar en el evento que sea necesario, los datos personales del trabajador del proveedor con el fin de establecer controles de acceso a la infraestructura lógica o física.
8. Administrar los datos de carácter personal para realizar pagos a proveedores, incluida la administración de los números de cuentas bancarias para la correcta gestión de los pagos a realizar por parte de GOODYEAR COLOMBIA.
9. Cumplir cualquier otra obligación legal que se encuentre a cargo de GOODYEAR COLOMBIA.

#### **8.4 FINALIDADES PARA CLIENTES.**

Los datos de nuestros clientes (personas naturales y representantes legales de personas jurídicas) los cuales son captados mediante formularios físicos y/o electrónicos, se utilizarán para las finalidades que se determinan a continuación, las cuales son consideradas necesarias para poder gestionar de forma correcta la relación contractual con GOODYEAR COLOMBIA:

1. Registro como cliente de GOODYEAR COLOMBIA.
2. Evaluar como cliente potencial de GOODYEAR COLOMBIA.
3. Actualizar datos en los sistemas de información de GOODYEAR COLOMBIA.
4. Analizar el riesgo financiero de **EL CLIENTE**.
5. Dar cumplimiento y seguimiento a las obligaciones contractuales contraídas.
6. Responder a solicitudes o requerimientos de información de nuestros productos.
7. Proveer, procesar, completar y dar seguimiento a los productos adquiridos.
8. Realizar labores de facturación, notas de débito, notas de crédito, etc.
9. Gestionar el cobro de las obligaciones financieras adquiridas por parte del CLIENTE con GOODYEAR COLOMBIA.
10. Comunicar a través de correo físico y/o electrónico o de cualquier otro medio de comunicación electrónica equivalente conocida o por conocerse información relativa a los estados de cuenta de los productos adquiridos a GOODYEAR COLOMBIA e informaciones relacionadas con la relación comercial.

#### **8.5 FINALIDADES PARA CONSUMIDORES.**

Los datos de nuestros consumidores los cuales son captados mediante formularios físicos y/o electrónicos o vía telefónica se utilizarán para las finalidades que se determinan a continuación:

1. Responder a solicitudes o requerimientos de información de nuestros productos.

2. Contactar en caso requerido
3. Registrar y publicar sus datos personales como ganador de premios en actividades de mercadeo desarrolladas por **GOODYEAR COLOMBIA**.
4. Registrar y gestionar su información como cliente de GOODYEAR COLOMBIA, para fines de marketing y publicidad.
5. Enviar a través de cualquier medio conocido o por conocerse ofertas comerciales y publicidad sobre nuestros productos.

#### **9. REQUISITOS ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE CIERTOS DATOS PERSONALES.**

El tratamiento de datos personales de menores de edad, niñas, niños y adolescentes que aplique **GOODYEAR COLOMBIA** se llevará a cabo respetando siempre los siguientes requisitos:

- I. Siempre responder y respetar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- II. Siempre asegurar por parte del responsable el respeto a sus derechos fundamentales.
- III. Que en la medida de lo posible se realice dicho tratamiento teniendo en cuenta la opinión de los menores titulares de la información de carácter personal, considerando los siguientes factores:
  - ✓ Madurez
  - ✓ Autonomía
  - ✓ Capacidad para entender el fin de dicho tratamiento
  - ✓ Explicar las consecuencias que conlleva el tratamiento

La valoración de las anteriores características no se llevará a cabo por parte de GOODYEAR COLOMBIA de forma general. GOODYEAR COLOMBIA o cualquier encargado o tercero involucrado en el tratamiento de los datos personales de menores de edad, deberá siempre velar por el uso adecuado de este tipo de datos personales.

#### **10. OTROS DATOS PERSONALES DE CARÁCTER SENSIBLES CONTEMPLADOS EN LA LEY 1581 DE 2012.**

Los titulares de datos personales, de acuerdo a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales no se encuentran obligados a autorizar el tratamiento de sus datos sensibles; sin embargo, en los casos que dichos datos sean necesarios, **GOODYEAR COLOMBIA** deberá obtener el consentimiento explícito del tratamiento de dichos datos.

GOODYEAR COLOMBIA identificará los datos sensibles que eventualmente recolecte o almacene para cumplir con los siguientes objetivos:

- Implementar especial atención y reforzar su responsabilidad frente al tratamiento de este tipo de datos, lo que se traduce en una exigencia mayor en términos de cumplimiento de los principios y los deberes establecidos por la normatividad vigente en materia de protección de datos.
- Establecer los niveles de seguridad técnica, legal y administrativa para tratar esa información de forma adecuada.
- Aumentar las restricciones de acceso y uso por parte del personal de GOODYEAR COLOMBIA en su calidad de **EMPLEADORA** y de trabajadores de proveedores de ésta.

#### **11. EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR.**

**GOODYEAR COLOMBIA** garantiza que el trámite del ejercicio del **Habeas Data (acceder, rectificar, cancelar y solicitar prueba de autorización de tratamiento)** promovido por los titulares de datos, se efectuará conforme a lo estipulado en la presente **política de tratamiento de datos personales**, la cual podrá ser consultada por parte de los titulares de información a través de los canales habilitados, identificados como página web de la entidad, a la que se accede a través de la dirección electrónica <http://www.goodyear.com.co> así mismo, la consulta o reclamo podrá realizarse vía correo electrónico [protecciondedatos@goodyear.com](mailto:protecciondedatos@goodyear.com) o dirigirse a la oficinas del domicilio principal de la sociedad en la Calle 10 Diagonal 15-39, Yumbo, Valle del Cauca . Para obtener más información podrá ponerse en contacto mediante nuestra línea telefónica +57 2 6088431.

## 12. FACULTADES DEL DERECHO DE HABEAS DATA.

Al ejercer el derecho de habeas data usted como titular de datos personales que se encuentran en nuestras bases de datos y archivos podrá:

- Conocer y acceder a sus datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento
- Actualizar sus datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento.
- Rectificar los datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento.
- Suprimir la autorización para el tratamiento de sus datos personales, cuando en el tratamiento de los mismos no se hayan respetado los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales.

Estos derechos podrán ser ejercidos directamente por usted como titular de los datos, su representante legal o apoderado o su causahabiente, según sea el caso.

## 13. PROCEDIMIENTO Y CANALES PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO.

### 13.1 Consultas.

**TRABAJADORES, CANDIDATOS A UNA VACANTE, PRÁCTICANTES, PROVEEDORES, CLIENTES Y CONSUMIDORES**, y en general todo titular de datos personales que desee realizar **consultas** sobre sus datos, deberán tener en cuenta que **GOODYEAR COLOMBIA**, como responsable del tratamiento de datos personales, suministrará toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

La consulta se formulará por el medio habilitado y será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud. 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, que en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en leyes especiales o reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional que podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

### 13.2 Reclamos.

El Titular que considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de

los deberes contenidos en ley 1581, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- (i) El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del tratamiento o al encargado del tratamiento, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y la dirección, acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
- (ii) Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- (iii) En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos días hábiles e informará la situación al interesado.
- (iv) Una vez recibido el reclamo completo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "*reclamo en trámite*" y el motivo del mismo. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- (v) 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 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.