

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

 **Ferrocortes**®  
Soluciones con el acero S.A.S



## 1. Datos Referenciales.

Responsable del tratamiento:	Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S
Razón social de la empresa:	Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S
Nit:	890936354 - 9
Domicilio:	Calle 8 sur # 50 FF - 85
Teléfono:	(4) 448-4340
Página web:	www.ferrocortes.com.co
Correo contacto:	protecciondedatos@ferrocortes.com.co
Oficial de protección:	Área de protección de datos

## Contenido

1.Datos Referenciales. ....	2
2.Introduccion .....	2
3.Marco normativo y ámbito de aplicación. ....	2
4.Alcance .....	3
5.Definiciones .....	3
6.Principios Aplicables. ....	4
7.Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidades de dicho tratamiento. ....	4
8.Derechos de los Titulares de datos personales.....	5
9.Deberes de los responsables del Tratamiento y Encargados del tratamiento .....	6

## 2. Introducción.

10.Procedimiento para ejercer los derechos de los Titulares de la información.

..... 7

11.Mecanismo para la consulta de las políticas de tratamiento. ....

8

12. Vigencia. ....

8

Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S, en pro del trabajo innovador y generador de valores, busca brindar soluciones en materia de ferretería pesada y aceros especiales, dirigido a la comercialización, fabricación de estructuras y piezas para maquinaria, para empresas de obras civiles, naval, cementero, sector hidrocarburos, metalmecánico, entre otros.

Dentro de su visión, se establece la prestación de servicios oportunos, confiables, competitivos y de calidad para responder a las necesidades de sus clientes, generando altos estándares de satisfacción y contando con un amplio portafolio de clientes.

Nuestra empresa, además cumple un papel social fundamental, pues aporta al desarrollo y el crecimiento económico del país, la diversificación del mercado ha permitido por medio de diferentes productos ampliar el margen de competitividad y mejorar la calidad de los servicios con certificaciones de calidad y mejoramiento en nuestros servicios.

Acorde con esto, desde Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S, nos hemos esforzado por dar cumplimiento a las disposiciones constitucionales y legales en las materias que nos competen; y es así como se implementan políticas y procedimientos tendientes a la protección de los datos personales y del derecho al Hábeas Data de nuestros empleados, clientes, proveedores, accionistas, y en general de todos aquellos que tengan relaciones programáticas con nuestra empresa.

Es un orgullo adaptarnos a las nuevas políticas de manejo de la información, y permitir establecer las políticas, lineamientos y procedimientos que se deben cumplir para la recolección, el tratamiento, el uso, el procesamiento, el intercambio, la transferencia y la transmisión de datos personales en cumplimiento y desarrollo del derecho constitucional de nuestro país.

### 3. Marco normativo y ámbito de aplicación.

La Política de Tratamiento de datos personales es elaborada de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, la ley 1266 de 2009, Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y 886 de 2014, Sentencias C – 1011 de 2008, y C - 748 del 2011, de la Corte Constitucional y demás disposiciones complementarias, y será aplicada por Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S, respecto de todas las actividades que impliquen tratamiento de datos personales en el giro de sus negocios y actividades dispuestas de acuerdo a su objeto social.

### 4. Alcance.

El presente manual se aplicará para la protección de los datos de las personas registradas en las bases de datos que hayan sido constituidas antes, durante o después de la entrada en vigencia de las normas jurídicas que regulan la materia y que por las actividades enmarcadas dentro del objeto social de Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S se relacionen con dichos datos.

Esta política NO será aplicable a los datos que por su generalidad se conviertan en anónimos y de los cuales no pueda individualizarse un Titular en específico.

### 5. Definiciones.

Conforme a la ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, Se ponen de presente las siguientes definiciones:

A) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular 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) **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.

E) **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.

F) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

G) **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;

H) **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;

I) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

J) **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.

**K) 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.

**L) Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable.

**M) 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 Ley 1266 de 2008.

## 6. Principios Aplicables.

La protección de Datos Personales en Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S, estará sometida a los siguientes principios o reglas fundamentales:

**ACCESO Y CIRCULACIÓN:** Los datos operados por Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S, están destinados a cumplir sus actividades comerciales y en principio, trata información de tipo privada, es decir, restringida para el público en general, por lo tanto, el acceso y circulación será restringido acorde con la naturaleza del dato y con las autorizaciones dadas por el Titular o demás personas previstas en la Ley.

**CONFIDENCIALIDAD:** Atendiendo la anterior definición, se garantiza la confidencialidad de los datos dependiendo de la naturaleza del mismo. Por lo tanto, se guardará reserva de la información durante y después de terminadas las actividades que justifican el tratamiento de los datos personales.

**FINALIDAD:** Legítima, informada, temporal y material. La finalidad corresponde a las actividades comerciales realizadas por Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada -

Ferrocortes S.A.S, tratará datos de carácter personal cuando lo requiera para el desarrollo de sus funciones de carácter privado.

**LEGALIDAD:** El tratamiento de los datos personales, es una actividad que persigue fines legítimos y sujetos a las disposiciones en esta materia y lo establecido por la Constitución y la Ley.

**LIBERTAD:** Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S, garantiza el derecho a la autodeterminación informativa de los Titulares que suministren datos de carácter personal. El tratamiento de los datos personales únicamente podrá llevarse a cabo con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular y no podrán ser divulgados u obtenidos sin su previa autorización o sin que exista un mandato legal o judicial que conlleve el consentimiento.

**SEGURIDAD:** Los datos personales deberán ser tratados con base en medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para evitar adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**TRANSPARENCIA:** Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S, garantiza a los Titulares de datos personales, el derecho de acceso y conocimiento de la información de carácter personal que estén siendo tratados, conforme a las disposiciones vigentes; en cualquier momento y sin restricciones respecto a los datos de los cuales es Titular.

**VERACIDAD O CALIDAD:** La información objeto de tratamiento deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No podrán tratarse datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan al error.

Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S, no recolectará ni tratará Datos Personales ligados exclusivamente a ideologías políticas, afiliación sindical, creencias religiosas, vida sexual, origen étnico, y datos de salud, salvo autorización expresa del Titular y en aquellos casos de Ley en los cuales no se requiera del consentimiento. La información personal de carácter sensible que se pueda obtener de un proceso de selección de personal será protegida a través de adecuadas medidas de seguridad.

## 7. Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidades de dicho tratamiento.

- A) Ejecutar la relación contractual existente con sus clientes, proveedores, trabajadores y terceros, incluida el pago de obligaciones contractuales.
  - B) Proveer los servicios y/o los productos requeridos por sus usuarios, así como convocatorias de empleo y desarrollo contractual.
  - C) Informar sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos;
  - D) Evaluar la calidad del servicio.
  - E) Realizar la etapa precontractual, contractual y pos contractual, de las relaciones laborales y comerciales de la empresa.
  - F) Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información general o comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados por Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S y/o por terceras personas.
  - G) Desarrollar el proceso de selección, evaluación, y vinculación laboral, así como todo lo referente a sus prestaciones sociales y seguridad social respecto a empleados, ex empleados y candidatos a futuro empleo.
  - H) Soportar procesos de auditoría interna o externa.
  - I) Registrar la información de empleados y/o pensionados (activos e inactivos) en las bases de datos de Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S
  - J) Los datos personales y familiares de los empleados, proveedores, clientes, contratistas o cualquiera derivado de una relación con Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S, serán tratados con los fines aquí previstos, así como los indicados en el objeto propio de su actividad mercantil y el giro ordinario de sus negocios.
  - K) Suministrar, compartir, enviar o entregar sus datos personales a empresas filiales, vinculadas, o subordinadas de Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S. ubicadas en Colombia o cualquier otro país en el evento que dichas compañías requieran la información para los fines aquí indicados.
  - L) Respecto de los datos con fines de seguridad (i) recolectados directamente en los puntos de seguridad, (ii) tomados de los documentos que suministran las personas al personal de seguridad y (iii) obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S, éstos se utilizarán para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S y podrán ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso.
  - M) Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S realizará cualquier actividad comercial o civil siempre y cuando sea lícita, así mismo se relacionan de forma general que esta empresa se dedica o podrá dedicar a Actividades asociativas, culturales, recreativas, deportivas y sociales, Capacitación, Ejercicio de un derecho, Empleado, Finalidades varias, Financiera, Formación, Gestión contable, fiscal y administrativa, Marketing, Publicidad y prospección comercial, Recursos humanos, Sanidad, Servicios económico-financieros y seguros, Trabajo y bienestar social.
- Si un dato personal es proporcionado, dicha información será utilizada sólo para los propósitos aquí señalados, y por tanto, Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S, no procederá a vender, licenciar, transmitir, o divulgar la misma, salvo que: (i) exista autorización expresa para hacerlo; (ii) sea necesario para permitir a los contratistas o agentes prestar los servicios encomendados; (iii) sea necesario con el fin de proveer nuestros servicios y/o productos; (iv) sea necesario divulgarla a las entidades que prestan servicios de mercadeo en nombre de Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S o a otras entidades con las cuales se tengan acuerdos de mercado conjunto; (v) la información tenga relación con una fusión, consolidación, adquisición, desinversión, u otro proceso de restructuración de la sociedad; (vi) que sea requerido o permitido por la ley. Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S podrá subcontratar a terceros para el procesamiento de determinadas funciones o información. Cuando efectivamente se subcontrate con terceros el

procesamiento de información personal o se proporcione información personal a terceros prestadores de servicios, Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S advierte a dichos terceros sobre la necesidad de proteger dicha información personal con medidas de seguridad apropiadas, se prohíbe el uso de la información para fines propios y, se solicita que no se divulgue la información personal a otros, como el debido respeto a esta Política de Protección de Datos.

## 8. Derechos de los Titulares de datos personales.

Los Titulares de los Datos Personales contenidos en bases de Datos que reposen en los sistemas de información de Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S, tienen los derechos descritos en esta sección en cumplimiento de las garantías fundamentales consagradas en la Constitución Política y la Ley.

El ejercicio de estos derechos será gratuito y no podrán ser contrarios a la normatividad aplicable.

El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- A) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados 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) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del Tratamiento 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 el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- D) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.


E) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.

F) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

G) Conocer el carácter facultativo de las respuestas a las preguntas que le sean hechas, cuando versen sobre datos sensibles, entendidos éstos como aquellos que afecten la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación o, sobre los datos de los niños, niñas y adolescentes.

H) Solicitar la supresión de sus datos personales dentro del término de treinta (30) días hábiles contados a partir de la implementación del Mecanismo Alterno. Si vencido este término el Titular no ha contactado al Responsable o Encargado Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S, podrá continuar realizando el Tratamiento de los datos contenidos en sus bases de datos para la finalidad o finalidades indicadas en la Política de Tratamiento de la información, puesta en conocimiento de los Titulares. Sin perjuicio de la facultad que tiene el Titular de ejercer en cualquier momento su derecho y pedir la eliminación del dato, con excepción de los casos en los cuales exista una obligación legal o contractual para su conservación. Para el ejercicio de los derechos de los Titulares, Ferrocortes G.m.

I) Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S ha puesto a su disposición: la Línea de Servicio al Cliente en Medellín (4) 448-4340, o en el resto del país el 01 8000 41 4340; el correo [protecciondedatos@ferrocortes.com.co](mailto:protecciondedatos@ferrocortes.com.co) la página web [www.ferrocortes.com.co](http://www.ferrocortes.com.co) en la sección PQRS, o en la sede de Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S en Medellín ubicada en la dirección Calle 8 sur # 50 FF - 85, igualmente se pone de presente que sólo podrán elevar queja por infracciones a lo dispuesto en las normas sobre Protección de Datos ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S o sus Encargados.



**Aviso**

La revocatoria no procederá cuando el Titular tenga un deber de permanencia en la base de datos

## 9. Deberes de los Responsables del tratamiento y Encargados del tratamiento.

Los responsables y Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

1. Solicitar y conservar la autorización de tratamiento de datos otorgada por el Titular, en las condiciones previstas en la ley, así mismo deberá informar al Titular cuales datos son sensibles, el tratamiento para estos y que no está obligado a autorizar su tratamiento.

**Nota:** El Titular podrá solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento.

2. Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S mediante sus diferentes canales, deberá informar al Titular sobre la finalidad de la recolección de los datos y garantizar el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data.

3. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

4. Informar al Titular cualquier cambio en la Política de Tratamiento de Datos.

5. Informar oportunamente mediante aviso de privacidad y conservar evidencia del mismo, en caso de que la política de tratamiento no se pueda poner a disposición del Titular. El aviso de privacidad podrá realizarse mediante documentos físicos o electrónicos, verbal o mediante cualquier canal electrónico.


6. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, en caso de

requerir corrección Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S, debe informar al Encargado del tratamiento con el fin de que se realicen los ajustes necesarios.

7. Adoptar las medidas necesarias para que la información suministrada se mantenga actualizada.


8. Suministrar al Encargado del tratamiento, según sea el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley y así mismo exigir el cumplimiento de las condiciones de seguridad.

9. Solo se deberán almacenar y usar datos por un tiempo razonable el cual se determina de acuerdo a la finalidad de los datos, una vez se cumpla este tiempo tanto el responsable como el encargo deberá proceder con la supresión de los mismos.



**Aviso**

No se podrán recolectar datos personales sin autorización del titular salvo en los casos permitidos por la ley.



**Aviso**

Los datos personales, 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.

## 10. Procedimiento para ejercer los derechos de los Titulares de la información.

## 10.1 Derecho de Acceso y Consulta.

---

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S deberá suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará a través de solicitud dirigida a la Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S, por medio del formato establecido para ello.

La consulta será atendida 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.

PARAGRAFO: El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S, solo podrá cobrar al Titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material

2. 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.

3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.

## 10.2 Reclamos.

---

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 a través de solicitud dirigida a la Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S, por medio del formato establecido para ello y será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a Ferrocortes G.m. Y Cía. sociedad por acciones simplificada - Ferrocortes S.A.S, 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 interesado 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.



### Aviso



El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

## 11. Mecanismo para la consulta de las políticas de tratamiento.

Las políticas de tratamiento contenidas en este manual estarán a disposición de los Titulares en la página web de Ferrocortes: [www.ferrocortes.com.co](http://www.ferrocortes.com.co)

## 12. Vigencia.

El presente manual fue creado el día 19 de mayo de 2017 y entra en vigencia a partir del día siguiente.

La vigencia de las bases de datos estará determinada por la duración de la empresa y el cumplimiento de su objeto social, más el término que establezca la ley.

Cualquier cambio que se presente respecto de esta Política, se informará a través de la dirección electrónica: [www.ferrocortes.com.co](http://www.ferrocortes.com.co)