

## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE BASE DE DATOS PERSONALES<sup>1</sup>**

**DUNGER S.A.S.**, sociedad comercial legalmente constituida y registrada en la Cámara de Comercio de Palmira, bajo las leyes de la República de Colombia, identificada con el NIT **901281154-9**, ubicada en la Calle 36 No 34-177 en la ciudad de Palmira, Valle Del Cauca, quien se denominará en este documento como LA EMPRESA, con correo electrónico [sistemadegestion@dunger.com.co](mailto:sistemadegestion@dunger.com.co) en virtud de lo establecido en la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, es decir, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, Decreto 886 de 2014 e incluso, el nuevo compendio normativo del Decreto 1074 del 26 de mayo de 2015, se permite poner en conocimiento del interés público, de sus clientes, trabajadores, aliados, colaboradores y proveedores su POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES (en adelante la "PTIDP", "la política", "el presente documento", entre otras).

Con el presente documento, el objetivo es informar a los titulares de sus datos personales, entidades del orden estatal, privado y terceros interesados, el tratamiento que LA EMPRESA le dará a estos cuando se encuentren en poder de la misma. Igualmente, los procesos para el acceso a la información, reclamaciones, solicitudes, quejas o reclamos respecto del manejo de tal información a la luz de la constitución, la Ley y la Jurisprudencia.

### **I. MARCO NORMATIVO APLICABLE**

El marco legal de esta PTIDP de LA EMPRESA, se establece de manera principal en la Constitución Política de Colombia, en sus artículos 15 y 20, los cuales determinan el derecho a la información, las libertades y garantías de todos los ciudadanos con respecto a sus datos personales. En segunda instancia, lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por medio de la cual, se dictan disposiciones generales para la protección de la información y los datos personales. En tercera instancia, las disposiciones reglamentarias establecidas por el Gobierno Nacional en los Decretos 1377 de 2013, Decreto 886 de 2014 e incluso el nuevo Decreto 1074 del 26 de mayo de 2015; Así como en los Decretos que posteriormente se convirtieron en Leyes posterior al marco de la Pandemia generada por COVID- 19 como la Ley 2213 del 2022.

### **II. OBJETO**

La presente PTIDP se adecúa a los artículos 17 y 18 de la ley 1581 de 2012, como también a lo determinado por los artículos 2.2.2.25.3.1, 2.2.2.25.3.2 y 2.2.2.25.3.3 del decreto 1074 de 2015. En tal sentido, el objeto de este documento o de la reglamentación aquí estipulada es establecer los parámetros para el manejo de los datos personales por parte de LA EMPRESA y que, a su vez, todos los titulares, entidades del Estado, empresas privadas o terceros interesados tengan pleno conocimiento del tratamiento y en el caso de titulares o autoridades, las finalidades que se le dan a sus datos una vez obtenidos por parte de alguna de nuestras dependencias.

### **III. DEFINICIONES Y CONCEPTOS**

---

<sup>1</sup>Contenido Esquemático Tomado de: Ávila & Merino Abogados S.A.S. (2016) " Política de Tratamiento de Datos Personales Ávila & Merino S.A.S." Disponible en: <http://www.avilamerinoabogados.com/wp-content/uploads/2019/09/politicas-de-tratamiento-de-la-informacion-avila-y-merino.pdf>

- **Autorización:** Se entiende por autorización al consentimiento previo, expreso e informado, suministrado por el titular de la información y de los datos personales, que puede otorgar a LA EMPRESA para que ésta pueda desarrollar las finalidades establecidas en su PTIDP.
- **Base de datos:** Es el conjunto organizado de datos personales que será objeto de tratamiento por parte de LA EMPRESA, teniendo en cuenta lo establecido en la PTIDP.
- **Datos sensibles:** Son aquellos datos que afectan la intimidad de las personas titulares 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 las garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y reproductiva y los datos biométricos.
- **Datos personales:** Se entiende como cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato de carácter público:** Entiéndase por dato público aquel que, no sea consagrado por la constitución o la ley como semiprivado, privado o sensible. Es decir, que son considerados datos públicos, entre otros, aquellos relativos al estado civil de las personas, a su profesión, oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por lo general todo dato que pueda obtenerse sin reserva alguna. Los datos públicos pueden estar contenidos entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, así como en sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva por expresa disposición legal.
- **Responsable del tratamiento:** Debe entenderse como toda persona natural o jurídica, de naturaleza pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre las bases de datos y/o el tratamiento de los datos personales. Teniendo en cuenta la presente PTIDP el responsable del tratamiento es LA EMPRESA, por sí misma.
- **Encargado del tratamiento:** Se entenderá como toda 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. En este caso y de conformidad a la presente Política de tratamiento de la información y datos personales, el encargado es LA EMPRESA por sí misma; o a terceros que delegue para estos fines.
- **Titular:** Entiéndase como toda persona natural o jurídica cuyos datos personales sean objeto de tratamiento en las bases de datos manipuladas y administradas por LA EMPRESA.
- **Tratamiento:** Debe entenderse como cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión desarrollados por LA EMPRESA siempre a la luz de esta PTIDP.
- **Transferencia:** Entiéndase como la transferencia de datos entre el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, con un receptor por fuera del país quien a su vez actuará por medio de su respectivo responsable o encargado.
- **Transmisión:** Entiéndase la transmisión como una modalidad de tratamiento de la información y datos personales que implica la comunicación de los mismos, internamente dentro de LA EMPRESA o con terceros externos, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando tenga por objeto la realización de

actividades de tratamiento por el encargado que los recibirá; Sin embargo, toda transmisión deberá hacerse con la autorización del responsable.

- **Aviso de privacidad:** Entiéndase como la comunicación verbal o escrita generada por el responsable del tratamiento, dirigida al titular de las informaciones y datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las PTIDP de LA EMPRESA que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a sus datos personales e información por parte de LA EMPRESA.

#### IV. PRINCIPIOS RECTORES

- **Principio de legalidad:** El tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012, es una actividad reglamentada que debe sujetarse a lo establecido en ella, al Decreto 1074 de 2016, Ley 2213 del 2022 y las demás normas que los desarrollen, modifiquen o adicionen.
- **Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una o varias finalidades legítimas 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.
- **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener de nuestra compañía, 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 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 LA EMPRESA 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 en la Ley y en los términos de la misma.

#### V. MARCO DE APLICACIÓN.

La PTIDP será aplicable al tratamiento que todos los funcionarios, colaboradores, trabajadores, terceros, aliados y accionistas de LA EMPRESA deben darle a la información y

los datos personales administrados por ésta. No obstante, las sucursales, filiales y los terceros, a los que en virtud de las finalidades que tengan las bases de datos, tengan acceso a las mismas, también deberán proceder de conformidad a lo establecido por los parámetros de esta PTIDP y en lo no dispuesto en ella a lo establecido en la Constitución Política de Colombia, las Leyes y la Jurisprudencia. Todo lo anterior sin perjuicio de los preceptos legales y reglamentarios que regulan a nivel general estos procedimientos en Colombia.

## **VI. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES**

Por medio de esta PTIDP que reglamenta el tratamiento que se le dará a los datos personales y la información por parte de la sociedad, se garantiza que la información y datos personales recolectados y administrados por LA EMPRESA será única y exclusivamente para el desarrollo de las actividades directamente ligadas a su objeto social. Específicamente las siguientes finalidades:

- Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de cobros y pagos;
- Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de facturación;
- Marketing;
- Actividades de distribución comercial relacionadas con la compra y venta de los productos de la misma;
- Publicidad y prospección comercial - Publicidad propia;
- Publicidad y prospección comercial - Segmentación de mercados;
- Publicidad y prospección comercial - Sistemas de ayuda a la toma de decisiones;

## **VII. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA PTIDP.**

De conformidad al artículo 8 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, la cual establece los derechos de los titulares de los datos, LA EMPRESA garantiza por medio de esta PTIDP, el ejercicio de los siguientes derechos de los titulares entre otros:

- Solicitar prueba de la autorización otorgada a LA EMPRESA en su calidad de responsable y encargada del tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de Ley 1581 de 2012.
- Ser informado por parte de LA EMPRESA, en su calidad de responsable y encargada del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales.
- Solicitar consultas generales a LA EMPRESA sobre sus datos, siempre y cuando se ajusten a la titularidad y tipo de solicitud de la Ley 1581 del 2012.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato personal cuando en el tratamiento de aquellos que LA EMPRESA no respetare los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. En todo caso, dicha revocatoria y/o supresión procederá únicamente cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que, en el desarrollo de las actividades de tratamiento, la empresa ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y a la Constitución Nacional de la República de Colombia.

## **VIII. EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA PRESENTE POLÍTICA.**

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 2.2.2.25.4.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, los derechos de los titulares de los datos e informaciones de carácter personal podrán ser ejercidos por las personas que se mencionan a continuación:

- Por el respectivo titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que ponga a disposición el responsable.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.
- Dado el caso en que el titular de la información sea un menor de edad, sus derechos podrán ser ejercidos únicamente por las personas que de conformidad con la ley estén facultadas para representarlos.

## **IX. AUTORIZACIÓN POR PARTE DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN Y LOS DATOS PERSONALES**

LA EMPRESA se permite acreditar que toda actividad de recopilación, conservación, uso, manejo, actualización, corrección, supresión y en general, toda actividad mediante la cual se pretenda obtener y/o tratar datos e información de carácter personal de titularidad de terceros, deberá llevarse a cabo mediante autorización previa, expresa y libre de sus respectivos titulares. Con el otorgamiento de la autorización por parte del titular para la recolección y el tratamiento de las informaciones y datos personales, se entenderá que éste ha leído la presente PTIDP o en su defecto que se le informó previamente por medio del aviso de privacidad que aquella se encuentra publicada en los links de acceso y en la página web de LA EMPRESA y que puede ser consultada en cualquier momento y por cualquier persona sin ningún tipo de restricción.

Así mismo, por medio de la autorización para la conservación, administración, recolección y tratamiento de la información y datos personales, el titular declara que dichos datos e información son veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables, comprensibles y corresponden a la realidad vigente para el momento en que son suministrados.

LA EMPRESA tendrá a disposición de todos los titulares de la información y los datos personales objeto del tratamiento, el documento por medio del cual éstos le otorgaron la respectiva autorización, con el único propósito que puedan acceder al mismo previa solicitud para efectos de acreditar el medio y la fecha en la cual fue otorgada. La autorización otorgada por el titular de la información podrá constar por escrito, ya sea en un documento físico, digital o en medios magnéticos, así como en archivos de audio, plataformas tecnológicas de almacenamiento de datos en línea o en cualquier otro medio idóneo y apto para probar la existencia del consentimiento del titular y la autorización para el tratamiento de sus datos personales.

La ley 1581 de 2012 en el artículo 10 establece que la autorización del titular 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. Datos de naturaleza o dominio público.
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.

A la luz de lo establecido en el artículo 8 y 9 de la ley 1581 de 2012, los titulares de la información o los datos personales podrán en cualquier momento solicitar la supresión de sus datos y/o revocar la autorización otorgada a LA EMPRESA para su tratamiento. De conformidad con el artículo 2.2.2.25.2.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular de aquella tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos. Una vez radicada la solicitud por medio de los canales establecidos en esta PTIDP y LA EMPRESA no haya efectuado respuesta alguna o en su defecto no haya suprimido los datos del titular reclamante, éste estará en todo su derecho de acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio para que dicha entidad en uso de sus facultades sancionatorias y jurisdiccionales (artículo 22 ley 1581 de 2012) ordene a LA EMPRESA la supresión y/o revocatoria de la autorización deprecada por el titular.

En virtud de lo reglado en el inciso primero del artículo 6 de Ley 1581 de 2012, el tratamiento de datos personales sensibles está prohibido por regla general. No obstante, de conformidad con el literal d) de la mencionada disposición, el tratamiento de dichos datos es permitido cuando se da en virtud de las finalidades que tengan, es decir que, cuando estas estén directamente ligadas a un objetivo puntual están permitidas, en este caso es el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

En este sentido, teniendo en cuenta que dentro del objeto social de LA EMPRESA se encuentra la prestación de servicios o asesorías jurídicas y judiciales, el tratamiento de datos sensibles está permitido, ya que los datos relativos a la salud, la orientación sexual, podrán ser utilizados para el ejercicio de los derechos y la protección de las libertades y prerrogativas fundamentales establecidas en la constitución política.

A la luz de lo establecido en el artículo 2.2.2.25.2.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, LA EMPRESA solicitará autorización expresa y escrita al titular del dato sensible para que consienta su tratamiento, previa comunicación verificable de las siguientes determinaciones:

1. Que no está obligado a autorizar el tratamiento de los datos sensibles siempre que no sea su voluntad.
2. Que, dar respuesta a cualquier interrogante o cuestionamiento que LA EMPRESA realice en relación con sus datos personales sensibles es facultativo.
3. Cuáles serán sus datos sensibles que serán objeto de tratamiento por parte de LA EMPRESA y con qué finalidad.
4. Que toda la información relativa a datos sensibles que se brinde a los colaboradores y dependientes quedará amparada bajo el secreto profesional comercial que debe guardar LA EMPRESA en los términos de ley, y que se utilizarán medidas adecuadas e idóneas para su protección.

La PTIDP de LA EMPRESA reconoce que los datos atinentes a los menores de edad, según lo establecido en el artículo 7 de la 1581 de 2012 respecto de los niños, niñas y adolescentes, son de alta sensibilidad y su tratamiento está prohibido. No obstante, en aquellos casos en que los mismos sean de conocimiento público, su tratamiento está legalmente permitido. No obstante, y bajo el entendido de que LA EMPRESA presta servicios jurídicos y de representación judicial entre otros, el tratamiento de este tipo de datos podrá ser requerido para lograr el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, lo que constituye un fin legal y constitucionalmente relevante y autorizado para el tratamiento de datos personales en los términos del literal d) del artículo 6 de Ley 1581 de 2012.

En este sentido, LA EMPRESA garantiza que se abstendrá de efectuar el tratamiento de los datos privados y semiprivados en los cuales el titular sea un menor de edad, sin que ello sea absolutamente necesario. Ahora bien, para dicho tratamiento se requerirá de la autorización del representante del menor en los términos establecidos por la ley y esta PTIDP.

LA EMPRESA por medio de esta PTIDP y en virtud de la ley 1581 de 2012, garantiza que la información contenida en su base de datos será utilizada de manera correcta, para fines lícitos y manteniendo indemne el derecho al habeas data amparado por la Constitución Política.

El tratamiento de los datos personales antes descritos por parte de la compañía se circunscribe únicamente a las actividades de recolección almacenamiento y uso de dicha información con las finalidades establecidas arriba.

LA EMPRESA garantiza a todos los titulares de información y datos personales que ésta no será utilizada para finalidades distintas a los respectivamente autorizados por sus titulares en los documentos de autorización, que no será comercializada a terceros bajo ninguna figura, nacional, ni internacionalmente, sin que medie previa autorización expresa por parte de los titulares.

No obstante, es pertinente resaltar que sin perjuicio de que el titular de los datos manifieste su intención de revocar la autorización dada a LA EMPRESA para la conservación de sus datos, en virtud de una obligación legal o contractual, los datos deban ser conservados, dicha revocatoria no tendrá los efectos pertinentes.

## **X. POLÍTICA DE SEGURIDAD, CUSTODIA, CUIDADO Y SALVAGUARDA DE LOS DATOS PERSONALES.**

LA EMPRESA ha designado una serie de protocolos que garantizan la seguridad y la impenetrabilidad de algún tipo de filtración de datos personales, salvaguardando estos datos a través de plataformas digitales especializadas para estos fines; las cuales tienen un soporte técnico y jurídico con proveedores internacional para reforzar el sistema de cualquier tipo de ataque malicioso que pueda comprometer la información que allí yace.

El Software dispuesto para estos fines es el nominado HELISA; el cual se encuentra licenciado bajo el copyright de Proasistemas S.A.© Todos los derechos reservados; este sistema brinda apoyo permanente de manera integral en todas las áreas de operación de la empresa como recursos humanos, inventarios, contabilidad, cartera, proveedores, seguridad de sistemas<sup>2</sup>,

---

<sup>2</sup> Generación de reportes dinámicos Toda la información administrada en estos módulos está en conformidad con el decreto 2420 de 2015, y con el decreto 2483 de 2018 que compiló y actualizó los marcos técnicos de información financiera NIIF.

impuestos, tesorería, comercial, compras, presupuesto, auditoría, producción, transacciones en otras monedas e importaciones, realizando la causación contable de forma automática.

En tal sentido, este software tiene unos permisos especiales de verificación, autenticación, y acceso a la información que ingresa de LA EMPRESA, así como que la información que se encuentra inmersa en el Sistema, pasa por un proceso de encriptación y cifrado; para garantizar la seguridad de estos datos.

Los permisos especiales del Software mencionado hacen que un único usuario pueda ingresar datos e información al sistema; posterior a ello, el programa encripta y cifra estos datos, para que ningún usuario pueda acceder a ella. Los demás usuarios sólo tienen permisos de visualización, pero en ningún momento o caso tienen permiso o acceso para descargar, modificar, alterar, acceder, sustraer o mover dichos datos.

Este SOFTWARE se encuentra ubicado dentro de los mejores desarrollos de software contable, administrativo y de gestión, según información brindada por estos. Ya que tiene una continua creación de nuevos productos y aplicaciones que apuntan a satisfacer los requerimientos de los usuarios y a exceder sus expectativas en todo lo relacionado con el desarrollo de avanzadas soluciones informáticas.

## **XI. DEPARTAMENTO RESPONSABLE ANTE LAS CONSULTAS, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE TITULARES**

LA EMPRESA ha designado al área de gestión el tratamiento de datos personales, para atender de manera inmediata y adecuada las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que eleven los titulares a la misma. Para este menester se habilitó el Teléfono 3157534922; o al correo electrónico [sistemadegestion@dunger.com.co](mailto:sistemadegestion@dunger.com.co), en el mismo se brindará información general a los titulares de los datos personales o sus representantes y se podrá actualizar, corregir, rectificar y solicitar cualquier novedad referente a la información y datos personales, incluso revocar la autorización otorgada para el tratamiento.

Igualmente se habilitó la dirección física, radicando su solicitud de manera presencial en la dirección Calle 36 N 34 -165 en la ciudad de Palmira (Valle). En los términos del artículo 13 de Ley 1581 de 2012, las informaciones y datos personales podrán ser Suministrados, previa solicitud escrita para el efecto, a las siguientes personas:

1. A los respectivos titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
2. A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones.
3. A los terceros que hubieren sido expresamente autorizados por el titular de los datos o que por expresa disposición legal estén facultados para solicitar la información.

### **I. PROCESO PARA RESOLVER PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS <sup>3</sup>**

Dando alcance a lo establecido en la ley 1581 de 2012, en su artículo 14 y lo establecido en el acápite anterior de esta PTIDP, LA EMPRESA tendrá un término máximo de DIEZ (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a su radicación, para responder todas y cada una de las consultas que hayan sido radicadas por los titulares o sus causahabientes a través de alguno de los medios establecidos en el acápite anterior y de las cuales se tenga prueba; por

---

<sup>3</sup> Estas quejas serán manejadas a través de medios electrónicos, según lo regulado por la Ley 2213 del año 2022, que reguló lo dispuesto en el Decreto 806 del 2020.

regla general estas serán remitidas en medio digital, al correo electrónico desde el cual fueron remitidas las peticiones iniciales.

Estas consultas deben versar o encaminarse a consultar o conocer la información personal que es objeto de tratamiento por parte de LA EMPRESA. Dado el caso que no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresándole los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, término que no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. En segundo lugar, en atención a lo dispuesto en el artículo 15 de la ley 1581 de 2012, LA EMPRESA se permite comunicar a todos los interesados y titulares de los datos por ésta tratados, que para lo concerniente a las solicitudes que no estén relacionadas con una consulta de la información objeto de tratamiento o que consagren un reclamo atinente a la corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes de esta PTIDP o la ley 1581 de 2012, el término para responder será de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a su radicación.

En el caso en que no sea posible atender el reclamo o la petición en el término arriba expuesto, LA EMPRESA comunicará al solicitante los motivos por los cuales no es posible atenderla y en tal virtud se le dará respuesta a la misma en un plazo adicional de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Ahora bien, en los casos en que el reclamo radicado resultare 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 información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea la autoridad competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado. Todas las consultas, solicitudes o reclamos deben contener como mínimo los siguientes datos: el nombre completo del titular y su número de identificación, nombre completo del solicitante, su número de identificación y la calidad en la que actúa, indicación de la solicitud de conocimiento y acceso a la información objeto de tratamiento de forma clara y concisa y por último datos para notificación (dirección, teléfono, celular o móvil y correo electrónico).

#### **A. CORREO ELECTRÓNICO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Dando cumplimiento a lo establecido por la ley 1581 de 2012, Ley 2213 del 2022 y sus decretos reglamentarios, LA EMPRESA ha puesto a disposición de todos los interesados y como medio de comunicación más expedito para todo lo concerniente a esta PTIDP y el ordenamiento jurídico, el correo electrónico [sistemadegestion@dunger.com.co](mailto:sistemadegestion@dunger.com.co) únicamente para todas las consultas, peticiones, quejas o reclamos derivados del tratamiento que se le da a la información y los datos personales.

No obstante, el procedimiento para hacer uso de este medio de comunicación, se estableció en esta PTIDP en su acápite correspondiente.

#### **B. REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD**

De conformidad lo establecido en el artículo 16 de la ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y lo establecido en esta PTIDP, se advierte a los titulares de la información y los datos tratados, así como a sus respectivos causahabientes, apoderados o representantes que la consulta, reclamación, petición, solicitud o queja tramitada de conformidad al

procedimiento establecido en esta PTIDP, constituye requisito de procedibilidad para elevar una queja a la Superintendencia de Industria y Comercio frente a una presunta vulneración de los derechos de los titulares de la información o datos personales, por lo que, dicha entidad no dará trámite a las quejas que se interpusieren sin el agotamiento de la etapa previa antes mencionada.

## **XII. VIGENCIA DE LA PRESENTE POLÍTICA.**

La presente PTIDP rige a partir del **31 de octubre de 2024** y de manera indefinida, es decir que, su contenido obliga a LA EMPRESA, sus trabajadores, colaboradores, asesores externos, accionistas y cualquier tercero externo o interno que tenga relación con el tratamiento de la información y los datos personales.

Para dotar de publicidad la presente PTIDP, será publicada a través de un hipervínculo, estando a disposición inmediata y sostenida durante su vigencia, en la página oficial de LA EMPRESA <https://dunger.com.co/> para que la misma sea conocida por quienes accedan a la misma y evitar fenómenos relacionados a la prevalencia de los derechos a la protección de datos personales.

LA EMPRESA se reserva el derecho a hacer modificaciones, ajustes y/o actualizaciones al contenido de su PTIDP en cualquiera de sus acápite, incluyendo las finalidades o términos del tratamiento de los datos objeto de esta política. No obstante, dichas modificaciones se notificarán a todos los titulares de los datos que se estén tratando para ese momento.