

**Manual y política de tratamiento**

**De datos personales**

2ENYOI S.A.S

**NIT**

901616585 - 1

**Nombrado en este documento como:**

2ENYOI

**Dirección:**

CALLE 71 SUR No. 43 B 85, Sabaneta, Ant.

**Correo electrónico:**

hi@enyo.co

TABLA DE CONTENIDO:

1. Introducción.
2. Objetivo.
3. Alcance o marco de aplicación
4. Marco normativo.
5. Generalidades:
  - 5.1 Definiciones.
  - 5.2 Principios.
6. Categorías de datos especiales.
  - 6.1 Datos sensibles.
  - 6.2 Datos en donde están involucrados los niños, niñas y adolescentes.
7. Derechos y deberes.
  - 7.1 Derechos que tienen frente a todos los titulares de datos personales.
  - 7.2 El derecho de acceso.
  - 7.3 Deberes del titular de los datos personales.
8. Autorización.
  - 8.1 Revocatoria de la autorización.
  - 8.2 Cuando no es obligatorio pedir la autorización del titular de los datos personales por parte de 2ENYOI
  - 8.3 Personas a quienes 2ENYOI puede suministrar la información, del titular de los datos personales sin Autorización.
9. Aviso de privacidad.
10. Finalidades para las cuales 2ENYOI solicita la autorización de los datos personales.
11. Sistema de vigilancia ( SV):
12. Áreas o canales por los cuales 2ENYOI solicitará información de datos personales.
13. Procedimientos.
  - 13.1 Consultas.
  - 13.2 Reclamos.
  - 13.3 Frente a la supresión de datos personales debemos de tomar en cuenta.
  - 13.4 El área encargada de recibir Consultas, y Reclamos.
14. Seguridad de la información presentada por 2ENYOI .
15. Vigencia y Aviso de Posible Cambio Sustancial en el documento.

## **MANUAL Y POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 2ENYOI S.A.S**

### **1) INTRODUCCIÓN:**

Con el fin de darle cumplimiento a la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 del 2012, su Decreto Reglamentario 1377 del 2013, Decreto 1266 del 2008 así como las demás normas que reglamentan y complementan la Protección para el Tratamiento de los Datos Personales en Colombia, 2ENYOI S.A.S el cual en este documento será nombrado como **2ENYOI**, ha diseñado el siguiente documento que constituye su **MANUAL Y POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**, dirigido a orientar a todo aquel que tenga una relación con Empresa y depositó su confianza, para que se conozcan sus datos personales, dando certeza que estos serán utilizados correctamente.

### **2) OBJETIVO:**

Establecer pautas y criterios sobre el manejo de la información de los Datos Personales que se tengan en la empresa, ya sea de clientes, proveedores, trabajadores Contratistas, empleados, terceros y todo aquel titular que dio autorización a 2ENYOI para darle tratamiento a sus Datos Personales.

### **3) ALCANCE O MARCO DE APLICACIÓN:**

Este MANUAL Y POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES será aplicado en **2ENYOI** en las ciudades en donde tenga alcance la empresa; aplicándose a cualquier registro de datos personales que haya sido realizado, ya sea en una forma presencial, no presencial y/ o virtual, se haya dado para cualquier vínculo por el cual haya sido necesario dar la información de datos personales a **2ENYOI**

### **4) MARCO NORMATIVO:**

En **2ENYOI**, con el fin de poder lograr una correcta aplicación de la norma, se realiza una constante búsqueda de las nuevas normas que se profieran sobre el tratamiento y la protección de los datos personales, así como también la jurisprudencia.

A continuación, se mencionan las normas que a la fecha se han encontrado:

#### **Constitución política de Colombia:**

**“ARTICULO 15.** Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.

La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.

Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley.”<sup>1</sup>

**Artículo 20** “Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación

Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.”<sup>2</sup>

**Ley 1266 Del 2008:** “por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.”<sup>3</sup>

**Decreto Reglamentario 1727 Del 2009** “Por el cual se determina la forma en la cual los operadores de los bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, deben presentar la información de los titulares de la información.”<sup>4</sup>

**Sentencia C748 Del 2011**<sup>5</sup>”la cual estudio la Exequibilidad de la ley estatutaria 1581 del 2012”

**Ley Estatutaria 1581 Del 2012** “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”<sup>6</sup>

**Decreto Reglamentario 1377 De 2013** “Por el cual se reglamenta parcialmente la.

**Ley 1581 de 2012.”**<sup>7</sup>

**Decreto 886 del 2014** <sup>8</sup>“Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.”

**Circular 02 Del 3 De noviembre Del 2015.** “Adicionar el Capítulo Segundo en el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio Objeto Impartir instrucciones a los responsables del Tratamiento de datos personales, personas jurídicas de naturaleza privada inscritas en las Cámaras de Comercio y sociedades de economía mixta, para efectos de realizar la inscripción de sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD)”<sup>9</sup>

**Decreto 1074 del 2015**<sup>10</sup>: Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”

---

<sup>1</sup> Artículo 15 de la constitución Política De Colombia.

<sup>2</sup> Artículo 20 de constitución Política De Colombia.

<sup>3</sup> Ley 1266 del 2008.

<sup>4</sup> Decreto Reglamentario 1727 del 2009.

<sup>5</sup> Sentencia C748 del 2011.

<sup>6</sup> Ley estatutaria 1581 del 2012.

<sup>7</sup> Decreto reglamentario 1377 de 2013.

<sup>8</sup> Decreto 886 del 2014

<sup>9</sup> Circular 02 Del 3 De Noviembre Del 2015

<sup>10</sup>Decreto 1074 del 2015

**Título 2 capítulo 25** reglamentar parcialmente la Ley 1581 de 2012 dictando disposiciones generales de la protección de datos personales.

**Título 2 capítulo 26** “registro nacional de base de datos”

**Título 2 capítulo 27** “contenido mínimo de las historias crediticias”

**Título 2 capítulo 28** “se reglamenta los articulo 12 y 13 de la ley 1266 del 2008”

**Circulares Externas 001 de 2017**” SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO” – con el asunto “Asunto: Modificar los numerales 2.2, 2.3, 2.6 y 2.7 del Capítulo Segundo del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio”<sup>11</sup>

**Decreto 090 del 18 de enero de 2018** “Por el cual se modifican los artículos 2.2.2.26.1.2 y 2.2.2.26.3.1 del Decreto 1074 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”<sup>12</sup>

**Ley 2157 del 2021.**

## **5) GENERALIDADES:**

En las generalidades se adoptarán las definiciones y los principios que son necesarios para comprender las Leyes De Tratamientos De Datos En Colombia, y este **MANUAL Y POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**.

Para efectos del tratamiento de información financiera y crediticia, 2ENYOI no actúa como operador de información, sino exclusivamente como fuente de información y usuario de los operadores de información, en los términos definidos por la Ley 1266 de 2008.

### **5.1) Definiciones:**

Las siguientes definiciones han sido tratadas por las leyes de protección de datos en Colombia para darle orientación el ciudadano y se han traído a este documento para dar a la persona que lo lee, herramientas que permitan entender los términos que aquí se utilizan:

Autorización: “Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;”

Base de datos: “Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;”

Dato personal: “Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;”

---

<sup>11</sup> Circulares Externas 001 de 2017  
<sup>12</sup> Decreto 090 del 18 de enero de 2018

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;”

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;”

Titular: “Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;”

Tratamiento: “Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.”<sup>13</sup>

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.”

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>14</sup>

## **5.2) Principios:**

Los siguientes principios han sido tomados de la ley 1581 del 2012 con el fin de cumplir la ley y dar orientación a las personas que lean este documento, ya que estos son las bases por las cuales este ha sido creado:

Principio de legalidad: “El Tratamiento a que se refiere la presente 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>13</sup> Las definiciones de la 1 a la 7 han sido tomadas artículo 3 DE LA LEY 1581 DEL 2012.

<sup>14</sup> Las definiciones 8 y 9 han sido tomadas artículo 3 del decreto 1377 del 2013.



Principio de transparencia: “En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;”

Principio de acceso y principio de 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 presente 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 presente ley;”

Principio de seguridad: “La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, 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 presente ley y en los términos de la misma.”<sup>15</sup>

## **6) CATEGORÍAS DE DATOS ESPECIALES.**

En la normatividad colombiana se habla de dos categorías de datos especiales, las cuales son: los datos sensibles y los datos de niños, niñas y adolescentes.

En **2ENYOI**, normalmente no son tratados los datos personales de carácter especial, pero se ha decidido traer a colación este capítulo debido a que puede llegar a presentarse que sea necesario su tratamiento por diferentes causales; por lo cual se les indica a las personas cuales son estos tipos de datos, los derechos y los deberes que se tiene frente a estos.

### **6.1) Datos sensibles:**

2ENYOI no recolecta ni trata de manera ordinaria datos personales sensibles. El tratamiento de este tipo de datos solo se realizará de forma excepcional, cuando sea estrictamente necesario para el desarrollo de la relación contractual o el cumplimiento de obligaciones legales, y siempre previa autorización expresa del titular, conforme a la ley.

Como dato sensible entendemos que es aquel que afecta la intimidad de una persona, o también cuando el uso de estos datos personales puede llegar a generar una discriminación hacia la persona que los indique, entre estos se encuentran los que indican el origen racial o étnico de una persona, el que revele la orientación política,

---

<sup>15</sup> Los principios han sido tomados del artículo 4 de la ley 1581 del 2012 con el fin de darle la aplicación correcta a la ley.

las convicciones ya sean religiosas o filosóficas, el que indique si una persona pertenece 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 también puede indicarse entre estos los datos relativos a la salud, la vida sexual y los datos biométricos.<sup>16</sup>

Los datos sensibles no pueden ser tratados por ninguna persona natural o persona jurídica, a no ser que se den las siguientes condiciones:

- El titular haya dado su autorización explícita y por escrito del tratamiento del dato sensible, esta autorización no se requiera cuando lo indique la ley que no es necesaria esta.
- El tratamiento sea necesario para que se salvaguarde el interés legítimo y vital del titular del dato personal.
- Cuando el titular del dato personal se encuentre física o jurídicamente incapacitado, por lo cual el representante deberá otorgar la autorización para el tratamiento de los datos personales por su representado.
- El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.
- El dato sensible se refiera a datos que sean necesarios para el reconociendo, ejercicio o defensa, de un derecho en un proceso judicial.
- Se tenga una finalidad histórica, estadística o científica, en este evento se deberán adoptar las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.<sup>17</sup>

**2ENYOI** como responsable, del tratamiento de los datos personales se comprometen a solicitar la autorización para el tratamiento y conocimiento de datos sensibles siguiendo las siguientes especificaciones

- informándole al responsable la naturaleza de estos datos personales como SENSIBLES.
- indicándole la facultad del titular, decidir si responder o no las preguntas realizadas frente a este tipo de datos.
- Se indicará las finalidades por las cuales se piden este tipo de datos.
- Además, se seguirán todos los requisitos de la autorización de los datos personales que se tratara más adelante.

---

<sup>16</sup> Tomado del artículo 5 de la ley 1581 de 2012, el cual dice: "Artículo 5. *Datos sensibles*. Para los propósitos de la presente ley, 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". Este artículo fue tratado también por el artículo 3 en el numeral 3 de la ley 1377 del 2013.

<sup>17</sup> Tomado del Artículo 6 de la ley 1581 del 2012 el cual especifica "*Tratamiento de datos sensibles*. Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando: a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización; b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización; c) El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular; d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial; e) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares."



## **6.2) Datos en donde están involucrados los niños, niñas y adolescentes.**

En los datos personales donde los titulares sean los niños, niñas y adolescentes, **2ENYOI** buscará garantizar:

- El Interés superior de los niños, niñas y adolescentes
- Los derechos fundamentales primordiales de los niños, niñas y adolescentes.

Se toma en cuenta que el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido a menos que sea de naturaleza pública.

Si en algún momento **2ENYOI** debe realizar el tratamiento de este tipo de datos personales por cualquier causa legal, pedirá autorización al representante legal del niño, niña o adolescente, previo ejercicio, del menor de su derecho a ser escuchado; la cual deberá ser valorada según la capacidad de este su madurez autonomía en el asunto.

**2ENYOI** velará por los derechos de los niños, niñas y adolescentes, así como también el tutor deberá velar por que se respeten estos, y se cumpla la ley aplicable al tema.

## **7) DERECHOS Y DEBERES**

### **7.1) Derechos que tienen frente a 2ENYOI todos los titulares de datos personales:**

En todos los procesos que conlleven el tratamiento de datos personales, **2ENYOI** velará por que se respeten los derechos de las personas asegurándose que estos sean informados debidamente al momento de solicitar la autorización al titular.

A continuación, se enumerarán los derechos de los titulares del tratamiento de los datos personales:

- El titular de los datos personales podrá solicitarle a **2ENYOI** conocer actualizar y rectificar sus datos personales.
- El titular de los datos personales podrá solicitar prueba de su autorización a **2ENYOI** , para el uso de sus datos, salvo esta autorización se exceptúe por la ley.
- Con una previa solicitud y o autorización, el titular deberá ser informado por el responsable o el encargado del tratamiento de los datos personales, sobre el uso que se les ha dado a sus datos personales.
- El titular podrá revocar la autorización y/ o solicitar la supresión del dato, siempre y cuando considere que **2ENYOI** no ha respetado los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. **2ENYOI** procederá a esto cuando la súper intendencia de industria y comercio haya determinado que el tratamiento, el responsable o encargado ha incurrido en conductas contrarias a la ley.
- El titular podrá acceder de forma gratuita a los datos personales que dio autorización para su uso a **2ENYOI** , por lo cual se conservará la información que fue tratada frente al titular del tratamiento del dato personal,

este derecho podrá ser ejercido siempre y cuando se cumplan los requisitos de la ley y los requisitos especificados en este MANUAL Y POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL 2ENYOI

- El titular del tratamiento podrá presentar ante la superintendencia de industria y comercio, quejas por infracciones a los dispuesto en la ley.<sup>18</sup>

Estos derechos especificados y los contenidos por la ley, podrán ser ejercidos por una serie de personas, ya sea el titular de los datos o un tercero, siempre y cuando sea acreditada su calidad.

A continuación, se enumeran las personas que pueden ejercer estos derechos:

1. El titular del tratamiento, sus herederos o causahabientes, siempre y cuando este haya sido acreditado de una forma idónea.
2. El representante y/o apoderado del titular del tratamiento, el cual deberá acreditar la calidad de su representación.
3. Cuando haya una estipulación del titular a favor de otro para otro.
4. Los derechos de los niños, niñas y adolescentes podrán ser ejercidos solo por las personas que estén facultadas para representarlos o que la ley los autorice.<sup>19</sup>

## 7.2) El derecho de acceso:

El titular de los datos personales podrá consultar de forma gratuita sus datos en **2ENYOI**, siempre y cuando sea solo una vez al mes, y cada vez que exista una modificación sustancial a la política de tratamientos de la información que haya motivado el tratamiento de los datos personales.

Cuando se solicite información sobre los datos personales con una periodicidad mayor a una por mes calendario, **2ENYOI** podrá cobrar al titular de los datos personales los gastos de envío, reproducción y en su caso, la certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material.

---

<sup>18</sup> Artículo 8 1581 del 2012°. *Derechos de los Titulares*. 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 presente ley; 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".

<sup>19</sup> Artículo 20 del decreto 1377 del 2013 Artículo 20. *Legitimación para el ejercicio de los derechos del titular*. Los derechos de los Titulares establecidos en la Ley, podrán ejercerse por las siguientes personas: 1. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable. 2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad. 3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento. 4. Por estipulación a favor de otro o para otro. Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

**2ENYOI** conservará el soporte los gastos y los presentará ante la superintendencia de industria y comercio, cuando esta se los solicite <sup>20</sup>

### **7.3) Deberes del titular de los datos personales frente a 2ENYOI :**

El titular de los datos personales debe garantizarle a **2ENYOI** que los datos suministrados son veraces, y realizará de una manera oportuna la actualización de sus datos personales.

En caso de falsedad en la información suministrada o de la falta de la actualización oportuna de los datos personales, **2ENYOI** se exime de cualquier responsabilidad que se derive de la inexactitud de estos.

### **8) AUTORIZACIÓN:**

**2ENYOI** en cumplimiento de la ley, solicitará de una manera previa e informada, la autorización al titular para poder tratar sus datos personales; velando que como mínimo se indique

- 1- La finalidad a la cual serán sometidos los datos personales.
- 2- El carácter facultativo de la persona de responder a las preguntas que traten de datos sensibles o datos de niños, niñas o adolescentes.
- 3- Se le indicarán al titular sus derechos, mas importantes.
- 4- La identificación, dirección física o electrónica, datos del responsable del tratamiento o donde se puede comunicar.

La autorización podrá otorgarse por medios físicos o electrónicos. En el caso de tratamientos realizados por medios digitales, la autorización se obtendrá mediante mecanismos de aceptación expresa, tales como la selección de un checkbox no pre-marcado

**2ENYOI** conservará la “prueba de la autorización otorgada por los Titulares de los datos personales para el tratamiento de estos.”<sup>21</sup>

La autorización otorgada por el titular faculta a 2ENYOI para el tratamiento de sus datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012, así como para el tratamiento de datos financieros, crediticios y comerciales conforme a la Ley 1266 de 2008, incluyendo la consulta, reporte, actualización y administración de información ante operadores de información legalmente autorizados.

La autorización podrá otorgarse por medios físicos o electrónicos, incluyendo, entre otros, formularios digitales, enlaces web, mecanismos de aceptación expresa (checkbox), mensajes de datos o cualquier otro medio que permita dejar constancia inequívoca del consentimiento del titular.

---

<sup>20</sup> Artículo 21. del decreto 1377 del 2013 *Del derecho de acceso*. Los responsables y encargados del tratamiento deben establecer mecanismos sencillos y ágiles que se encuentren permanentemente disponibles a los Titulares con el fin de que estos puedan acceder a los datos personales que estén bajo el control de aquellos y ejercer sus derechos sobre los mismos.

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, el responsable 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 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.

<sup>21</sup> Artículo 8º del decreto 1377 del 2013. “*Prueba de la autorización*. Los Responsables deberán conservar prueba de la autorización otorgada por los Titulares de datos personales para el Tratamiento de los mismos.”

### 8.1) Revocatoria de la autorización:<sup>22</sup>

El titular de los datos personales en todo momento podrá solicitarle a 2ENYOI revocar la autorización y/ o la supresión de sus datos personales, mediante la presentación de un reclamo de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la ley 1581 del 2012 y lo establecido en este MANUAL Y POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES de 2ENYOI S.A.S

Esta solicitud de revocar la autorización y/ o la supresión de sus datos personales por parte del titular de los datos, no procederá cuando el titular tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos de 2ENYOI .

### 8.2) Cuando no es obligatorio pedir la autorización del titular de los datos personales por parte de 2ENYOI :

2ENYOI , no deberá solicitar la autorización al titular de los datos personales, cuando:

- La información sea solicitada a 2ENYOI por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales.
- Cuando la información haya sido solicitada en un proceso judicial.
- Cuando los datos son de naturaleza publica ya que este tipo de datos no son protegidos por aplicación de la norma.
- Cuando haya una urgencia, ya sea médica o sanitaria.
- En aquellos eventos que el tratamiento de los datos personales sea autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Cuando el dato personal sea relacionado con el registro civil de las personas <sup>23</sup>

### 8.3) Personas a quienes se les puede suministrar la información. : <sup>24</sup>

2ENYOI podrá darle información del titular de los datos personales en cualquier momento que estos lo soliciten, sin autorización de este a las siguientes personas:

1. A los titulares de los datos personales, sus herederos o causahabientes o sus representantes legales, en cualquier momento que estos lo soliciten a 2ENYOI .

<sup>22</sup> Artículo 9º del decreto 1377 del 2013. Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato. Los Titulares podrán en todo momento solicitar al responsable o encargado la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

El responsable y el encargado deben poner a disposición del Titular mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la solicitud de supresión de datos o la revocatoria de la autorización otorgada.

Si vencido el término legal respectivo, el responsable y/o el encargado, según fuera el caso, no hubieran eliminado los datos personales, el Titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales. Para estos efectos se aplicará el procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012.

<sup>23</sup> ARTÍCULO 10 de la ley 1581 del 2012. "Casos en que no es necesaria la autorización. 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. Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la presente ley."

<sup>24</sup> ARTÍCULO 13 de la ley 1581 del 2012". PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN. La información que reúna las condiciones establecidas en la presente ley podrá suministrarse a las siguientes personas: a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales; b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; c) A los terceros autorizados por el Titular o por la ley."

2. A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
3. A los terceros que haya autorizado el titular de los datos personales, o haya sido autorizado por la ley

## **9. AVISO DE PRIVACIDAD:**

**2ENYOI** procederá a informar a los titulares de los datos personales de manera verbal o escrita la información, la existencia y las formas de acceder a las políticas de tratamiento de datos personales; así como también El objetivo de recolección y uso de los datos personales.

**2ENYOI** velará por seguir los lineamientos mínimos que nos exige la ley con respecto al aviso de privacidad sobre todo en los artículos 14 y sig. Del decreto reglamentario 1377 del 2013 y demás leyes que regulen el tema; por lo cual el aviso de privacidad que implemente la **2ENYOI** cumplirá con algunos estándares mínimos entre ellos:

- “1. Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento.
2. El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
3. Los derechos que le asisten al titular.
4. Los mecanismos dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de Tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el Aviso de Privacidad correspondiente. En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de Tratamiento de información.”<sup>25</sup>

## **10. FINALIDADES Y TRATAMIENTO**

### **10.1 Finalidades para las cuales 2ENYOI solicita la autorización de los datos personales:**

**2ENYOI** , realizará la recolección de datos personales con el fin de desarrollar su objeto social de la empresa, y una debida relación con el titular de estos. Así como tener un correcto funcionamiento de la organización empresarial, y el cumplimiento de las normas que estas la regulan. Las finalidades para las cuales serán recolectados los datos personales serán:

---

<sup>25</sup> Artículo 15 del decreto 1377 del 2013 Artículo 15. Contenido mínimo del Aviso de Privacidad. El aviso de privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

1. Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento. 2. El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo. 3. Los derechos que le asisten al titular. 4. Los mecanismos dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de Tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el Aviso de Privacidad correspondiente. En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de Tratamiento de información.

No obstante lo anterior, cuando se recolecten datos personales sensibles, el aviso de privacidad deberá señalar expresamente el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que versen sobre este tipo de datos.

En todo caso, la divulgación del Aviso de Privacidad no eximirá al Responsable de la obligación de dar a conocer a los titulares la política de tratamiento de la información, de conformidad con lo establecido en este decreto.

1. Darles pleno cumplimiento a las obligaciones legales, en las etapas: precontractuales, contractuales, y pos-contractuales, adquiridas por el titular de los datos personales y **2ENYOI** .
2. Para tener una base de datos de los clientes, empleados, contratistas, terceros, toda vez que esta política se aplica a todas las personas que tengan algún vínculo con la empresa.
3. Verificar la identidad de las personas que ingresan a las instalaciones físicas de la empresa, exclusivamente para fines de seguridad.
4. Conocer y hacer análisis del comportamiento financiero y comercial, exclusivamente para efectos de cumplimiento contractual, gestión de cartera y obligaciones económicas de los clientes, del titular de los datos personales, así como también dar referencia del comportamiento de este como cliente ante las obligaciones contraídas **con 2ENYOI** .
5. Conocer y hacer análisis del comportamiento financiero y comercial, exclusivamente para efectos de cumplimiento contractual, gestión de cartera y obligaciones económicas del proveedor de bienes y/o servicios, del titular de los datos personales, así como también dar referencia del comportamiento de este como proveedor ante las obligaciones contraídas **con 2ENYOI** .
6. Contactar al titular de los datos personales en cualquiera de los datos referidos para los efectos de una debida ejecución de las obligaciones contraídas.
7. Efectuar pagos por parte **de 2ENYOI** , en las cuentas bancarias del titular de los datos personales o en el lugar pactado.
8. Que se le dé información del titular de los datos personales a las autoridades estatales o entidades privadas cuando se deba realizar, para el correcto funcionamiento de la empresa o la ley lo exija.
9. Que se pueda verificar la información del titular de los datos personales ante entidades del estado o también ante entidades privadas.
10. Permitir que se garantice el cumplimiento, nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones contractuales y dinerarias adquiridas por el titular de los datos personales con **2ENYOI** , frente a dicho derecho **2ENYOI** podrá realizar toda actividad personalmente o puede delegar sus derechos a un representante, por lo cual se podrá adelantar las siguientes acciones: presentación de facturas, títulos valores; así mismo **2ENYOI** podrá adelantar ya sea personalmente o por intermedio de un tercero , acciones de cobro para la recuperación de cartera, adelantar gestiones de cobro persuasivo extrajudicial o judicial.
11. Permitir que la información del titular de los datos personales sea utilizada en el proceso de contratación **de 2ENYOI** .



12. Permitir que la información del titular de los datos personales sea utilizada para los procesos normales de una relación laboral como lo son pago de nómina, pago de todas las prestaciones de ley y seguridad social, afiliación a seguridad social, procesos disciplinarios.
13. Cuando se deben utilizar los datos personales del titular en un proceso judicial, o en un proceso administrativo, ante entidades del estado por lo cual **2ENYOI** podrá dar conocimiento de los datos personales al encargado del proceso.
14. Permitir una correcta relación con los contratistas y sus obligaciones.
15. Realizar censos, notificaciones, comunicaciones a los titulares de los datos personales.
16. Realizar publicidad y/o contacto con el cliente de la empresa y la organización empresarial.
17. Realizar promociones y campañas, con los productos y servicios de la empresa.
18. solicitar a los Operadores de Información del PILA, y a éstos a su vez para que le suministren información a la empresa todos los datos con el PILA.
19. consultar, solicitar, recopilar, suministrar, reportar, procesar, disponer, divulgar y eliminar toda la información que se refiera al comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios a Trans-Union, o a otros operadores de información que tengan objeto similar.
20. Reportes en centrales de riesgo y averiguar toda la información crediticio a las centrales de riesgo en su totalidad, Trans-Union, Cifin, Data Crédito, entidades financieras y demás
21. Realizar los documentos necesarios con respecto a los trámites de libranza y informa a las empresas el descuento con este documento.
22. Para adelantar todo tramite pertinente para la educación de los estudiantes de 2ENYOI.
23. Para adelantar todo tramite pertinente para la educación de los estudiantes de 2ENYOI, calificar a los estudiantes, notificar a estos de sus notas, notificar a estos por los trámites pertinentes con respecto a los programas de educación.
24. Aquellas finalidades que resulten necesarias, proporcionales y directamente relacionadas con el desarrollo de su objeto social, siempre que dichas finalidades hayan sido informadas previamente al titular y se encuentren permitidas por la ley.

## **10.2 Tratamiento de datos personales a través de redes sociales, formularios y campañas digitales**

2ENYOI podrá recolectar y tratar datos personales de los titulares a través de redes sociales, plataformas de publicidad digital, formularios web, landing pages y demás medios electrónicos, cuando los titulares interactúen

con anuncios, contenidos promocionales o campañas publicitarias de 2ENYOI y, de manera voluntaria, diligencien formularios de registro, contacto o manifestación de interés.

Los datos personales recolectados por estos medios serán aquellos suministrados directamente por el titular, tales como nombre, correo electrónico, número de contacto, empresa, programa de interés y demás datos de identificación y contacto.

En los formularios utilizados para la recolección de datos personales se dispondrá un enlace visible a la Política de Tratamiento de Datos Personales, así como un mecanismo de aceptación expresa (checkbox) mediante el cual el titular autoriza de manera libre, previa, expresa e informada el tratamiento de sus datos personales.

La información recolectada a través de estos canales será utilizada para las siguientes finalidades:

- (i) contactar al titular para atender su solicitud de información o interés sobre los programas, servicios o actividades ofrecidas por 2ENYOI;
- (ii) enviar información académica, institucional, comercial o promocional relacionada con los programas, eventos, beneficios, novedades y actividades de 2ENYOI;
- (iii) adelantar actividades de marketing educativo, prospección comercial y mercadeo relacional;
- (iv) integrar los datos recolectados a las bases de datos internas de 2ENYOI para su gestión administrativa, académica y comercial; y
- (v) realizar análisis estadísticos y de efectividad de campañas publicitarias.

El tratamiento de los datos personales recolectados a través de redes sociales se realizará sin perjuicio de las políticas de privacidad propias de cada plataforma, las cuales son ajenas al control de 2ENYOI.

### **10.3 Tratamiento de datos financieros, crediticios y de cobranza – Ley 1266 de 2008**

En desarrollo de su objeto social y de las relaciones contractuales celebradas con sus estudiantes, 2ENYOI podrá recolectar, consultar, usar, actualizar, reportar y administrar **datos personales de carácter financiero, crediticio y comercial**, de conformidad con lo dispuesto en la **Ley 1266 de 2008** y las normas que la modifiquen o complementen.

En este contexto, 2ENYOI actúa en calidad de **fuentes de información y usuario de los operadores de información**, y podrá realizar las siguientes actividades:

- (i) consultar información crediticia de los titulares ante operadores de información tales como **TransUnion, DataCrédito, CIFIN u otros legalmente autorizados**;
- (ii) evaluar el perfil y score crediticio de los estudiantes para efectos de análisis de riesgo, definición de condiciones de pago, financiación, libranza u otras modalidades contractuales;

(iii) reportar, actualizar, rectificar o eliminar información relacionada con el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones económicas derivadas de los contratos educativos celebrados con 2ENYOI;

(iv) gestionar el cobro de obligaciones vencidas, incluyendo **cobro persuasivo, prejurídico y judicial**, directamente o a través de terceros autorizados;

(v) compartir información con abogados, gestores de cobranza, operadores de información y autoridades competentes cuando sea necesario para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales;

(vi) tramitar **libranzas**, descuentos autorizados y validaciones asociadas; y

(vii) consultar y verificar información relacionada con aportes y pagos a través de **PILA**, cuando resulte necesario para la ejecución de las relaciones contractuales.

El titular reconoce que el tratamiento de esta información es necesario para el desarrollo de la relación contractual y autoriza expresamente a 2ENYOI para realizar las actividades aquí descritas, sin perjuicio de los derechos que le asisten conforme a la ley.

#### **11. SISTEMA DE VIGILANCIA ( SV):**

**2ENYOI** podrá contar con sistemas de videovigilancia en sus instalaciones físicas, cuando ello resulte necesario, con el único fin de garantizar la seguridad de las personas, las instalaciones y los activos de la empresa.

Las imágenes, videos o registros obtenidos a través de estos sistemas no serán utilizados con fines disciplinarios ni de control laboral, y su tratamiento se limitará estrictamente a finalidades de seguridad, conforme a la normativa vigente.

La información recolectada será conservada únicamente por el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la cual fue obtenida, y podrá ser suministrada a autoridades competentes cuando sea legalmente requerido.

#### **12. ÁREAS O CANALES POR LOS CUALES 2ENYOI SOLICITARÁ INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES:**

Desde diferentes canales **2ENYOI** solicitará los datos personales a sus titulares, por lo cual se velará que cada una de las áreas responda por el tratamiento de los datos personales, y cumpla con todo lo establecido en la ley y este MANUAL Y POLITICA DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

A continuación, se enumerarán los canales más importantes de la empresa, por los cuales se realizará el tratamiento, y se solicitará autorización, para el tratamiento de los datos personales dentro de **2ENYOI**.

- Administración- gerencia.
- Seguridad y/o vigilancia.
- Contabilidad.
- Cartera
- Contratación.

- Recursos humanos.
- Publicidad
- Atención al cliente.
- Diseño.
- Terceros.
- Área de educación, y profesores.
- Redes sociales y plataformas digitales.
- Formularios web, landing pages y campañas digitales.

Dichos canales estarán en cabeza de la GERENCIA de la empresa **2ENYOI** , y este es el que velará por los datos personales que se suministren.

### 13. PROCEDIMIENTOS:

#### 13.1) “Consultas”:<sup>26</sup>

Los titulares de los datos personales, o las personas autorizadas por la ley y este MANUAL Y POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, podrán consultar la información personal del titular de los datos personales suministrada a **2ENYOI** ; siguiendo los siguientes pasos:

- a. La persona que quiera realizar la consulta deberá realizar la petición a gerencia, la cual es la que administra y protege los datos personales dentro de la organización, a través del correo electrónico [hi@enyo.co](mailto:hi@enyo.co)
- b. La GERENCIA procederá a nombrar el encargado que verificará y consultará el caso en concreto.
- c. La gerencia a través de su encargado, verificará que la persona si tenga la facultad para poder realizar la consulta, se observará que la persona efectivamente sea el titular de los datos personales o una persona autorizada por la ley; si la persona no puede realizar dicha consulta, se informará que no es posible responder lo solicitado.
- d. La GERENCIA a través de su encargado, realizará la investigación internamente, averiguando cual fue el canal por el cual se realizó la petición de la autorización de los datos personales y verificará con el área encargada del canal la respectiva información, procediéndose a revisar los datos personales del titular para así proceder a responder la consulta de la Persona.

la GERENCIA deberá observar los siguientes términos para realizar la respuesta a la persona:

- La consulta deberá ser respondida **por 2ENYOI** y su área encargada en un término de **diez (10) días hábiles**, a la persona que realice la consulta y estuvo facultada para hacerlo.

<sup>26</sup> ARTÍCULO 14. De la ley 1581 del 2013 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 estos 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 por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

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.

**PARÁGRAFO.** Las disposiciones contenidas en leyes especiales o los reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato persona.

- Si no es posible atender la consulta en este término establecido por la ley se le informará al interesado, expresando los motivos por los cuales no fue posible atender la solicitud y se procederá a señalar la fecha en que se atenderá la consulta, este término nunca podrá superar 5 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### 13.2) “Reclamos”:<sup>27</sup>

Los titulares de los datos personales o las personas que tengan derecho a realizar un reclamo podrán acceder a la información de cada titular, y si encuentran que es necesario podrán solicitar realizar un reclamo que sea objeto de:

Corrección, actualización, supresión y advertir a **2ENYOI** un presunto incumplimiento de sus deberes legales.

Esta petición la podrán realizar siempre y cuando se sigan los siguientes pasos o especificaciones para poder realizar la petición:

A. El reclamo debe ser dirigido a **2ENYOI** , enviando la petición a la GERENCIA Y/O EL AREA ENCARGADA POR ESTA, la cual es la que administra y protege los datos personales dentro de la ORGANIZACIÓN, a través del correo

**hi@enyoai.co**

B. La gerencia verificará a través de su encargado, que la persona si tenga la facultad para poder realizar el reclamo, se observará que la persona efectivamente sea el titular de los datos personales o una persona autorizada por la ley o este MANUAL Y POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES; si la persona no puede realizar dicho reclamo se procederá a negar la petición informando que no es el indicado para realizarlo.

C. La gerencia a través de un encargado realizará la investigación internamente, averiguando cual fue el canal por el cual se realizó la petición de la autorización de los datos personales, y verificará con el área encargada del canal la respetiva información, procediendo así a revisar los datos personales del titular para así proceder a solucionar el inconveniente que se esté presentando con la información y comunicarlo a la persona que realizo el reclamo.

---

<sup>27</sup> **Artículo 15. DE LA LEY 1581 DEL 2012 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 ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. 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, 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.

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.

**El reclamo debe contener:**

1. La identificación del titular de los datos personales
2. Si es una persona diferente al titular de los datos personales, debe indicar en que calidad está actuando, y su debida certificación, o autorización.
3. La descripción de los hechos que dan lugar a los reclamos que se esté realizando.
4. Los documentos que se quieren hacer valer en el reclamo.
5. La dirección de la persona que esté realizando el reclamo o donde se pueda notificar.

**Si se advierten fallas en el reclamo:**

Si el reclamo resulta incompleto, con un término de 5 días siguientes a la recepción, se requerirá al interesado, por parte de **2ENYOI** o su encargado, para que subsane las fallas encontradas, si pasan 2 meses desde la fecha del requerimiento al interesado y no subsana los indicado o presente la información requerida, se entenderá que desistió.

Si la persona que desea realizar el reclamo lo dirige a una persona que no sea competente para resolverlo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de 2 días hábiles e informar la situación al interesado.

**Una vez recibido el reclamo completo se deberán seguir los siguientes pasos por 2ENYOI :**

- a. **2ENYOI** incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, la cual se deberá hacer en un término no mayor a 2 días hábiles luego de recibido el reclamo completo.
- b. Se debe tomar en cuenta que la leyenda deberá ser mantenida hasta que se solucione el reclamo.
- c. El termino para atender el reclamo será de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de su recibo completo, cuando no fuere posible solucionarlo en este término se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en la cual será atendido el reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los 8 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**13.3) Frente a la supresión de datos personales debemos de tomar en cuenta:**

Los Titulares de los datos personales en todo momento pueden solicitar la supresión de los datos personales autorizados a **2ENYOI** para su uso, siempre y cuando sigan los pasos para los reclamos indicado en este capítulo y en la ley 1581 de 2012; este reclamo se podrá realizar por considerar que los datos no están recibiendo un tratamiento adecuado por parte de **2ENYOI** o sus encargados o los mismos no son pertinentes o necesarios para la finalidad para la cual fueron recolectados, y cuando lo considere pertinente solicitar que se supriman los datos personales.

El titular de los datos personales deberá tomar en cuenta que este reclamo de supresión de los datos personales no procederá cuando:

- El titular tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos de **2ENYOI** .



- Se represente un impedimento ya sea legal, o circunstancial **para 2ENYOI** de hacerlo.
- Cuando se haya empezado un proceso legal en contra del titular de los datos.

Si vencido el término legal para realizar esta supresión de los datos personales, **2ENYOI** no ha hecho lo pertinente, el titular tendrá derecho a presentar sus reclamos a la superintendencia de industria y comercio.

#### **13.4) El área encargada de recibir Consultas y Reclamos:**

El Área encargada dentro de **2ENYOI** de atender las Quejas, Reclamos, Consultas, peticiones y otros sobre el tratamiento de datos personales es la **gerencia la cual nombrara un encargado para cada caso en concreto.**

Las personas se podrán dirigir a esta área a través del correo electrónico **hi@enyo.co**

#### **14. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA POR 2ENYOI**

**2ENYOI** implementará **medidas razonables de carácter técnico, humano y administrativo** orientadas a proteger la información personal contra acceso no autorizado, pérdida, alteración, uso indebido o uso fraudulento de los datos personales así como también evitará que otras personas que no sean de 2ENYOI , encargados de estos o terceros autorizados, conozcan los datos personales.

#### **15. VIGENCIA Y AVISO DE POSIBLE CAMBIO SUSTANCIAL EN EL DOCUMENTO**

Este MANUAL Y POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE 2ENYOI SAS rige desde la fecha de su expedición, se mantendrá vigente mientras subsistan las finalidades para las cuales fue adoptado y podrá modificarse en cualquier momento, por lo cual se le notificará a los titulares de los datos personales o las personas que se les haya que notificar su cambio.

FIRMA:



Representante legal

Nombre: Eduardo Tamayo Dávila

Correo electrónico hi@enyo.co