



---

# MANUAL

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

---

---

*“Impulsamos el desarrollo sostenible a través  
del uso inteligente de activos”*

## Tabla de contenido

1. CONSIDERACIONES.....	3
2. DEFINICIONES .....	3
3. PRINCIPIOS.....	4
4. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y LA FINALIDAD DEL MISMO.....	5
5. DERECHOS DE LOS TITULARES .....	7
6. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR .....	8
7. DEBER DE INFORMAR AL TITULAR.....	8
8. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO .....	8
9. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO .....	9
10. USO RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN PERSONAL .....	9
11. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS ....	10
12. DISPOSICIONES FINALES .....	11
13. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS.....	11
14. FECHA DE APROBACIÓN DE LA POLÍTICA Y ENTRADA EN VIGENCIA .....	11

**rentandes s.a.s.** Sociedad Comercial identificada con NIT. No. 830.075.684-0, domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C., ubicada en la dirección Calle 97 A # 9-45 Piso 6, correo electrónico [servicio@rentandes.com](mailto:servicio@rentandes.com); teléfono: (57 1) 6429200, expide el siguiente **“Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales”**.

## 1. CONSIDERACIONES

La Constitución Política de Colombia establece en su artículo 15 que *“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 los 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...”*, y en su artículo 20 que *“Se garantiza a toda persona la libertad de... informar y recibir información veraz e imparcial... el derecho a la rectificación en condiciones de equidad...”*.

De acuerdo con lo anterior y en cumplimiento de la **Ley 1581 de 2012** (disposiciones generales para la protección de datos personales), el **Decreto 1377 de 2013** (por el cual se reglamenta parcialmente dicha ley) y aquella normatividad que la complementa, **rentandes**, ha establecido la presente política para el tratamiento de los datos personales, para sus **potenciales clientes, clientes, proveedores y empleados**, que permite realizar operaciones en su tratamiento de datos personales tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión, y velar porque los encargados y responsables den cabal cumplimiento a dicha política.

## 2. DEFINICIONES

- a. **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales. Para los efectos del presente documento se entiende como Titular(es) a los potenciales clientes, los clientes y los proveedores de *rentandes*.
- b. **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento. Para los efectos del presente documento se entiende como Base(s) de Datos aquellas que contienen información personal referente a los potenciales clientes, los clientes y los proveedores de *rentandes*.
- c. **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- d. **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. Para los efectos del presente documento se entiende como responsable del Tratamiento a *rentandes s.a.s.*
- e. **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento. Para los efectos del presente documento se entiende como Encargado del Tratamiento a las distintas áreas que intervienen de *rentandes* dependiendo en cada caso, así por ejemplo para datos de potenciales clientes al área Comercial, para datos de clientes a las áreas Comercial y Financiera, para proveedores al área de Operaciones. Así mismo se designa al área de Servicio al Cliente de *rentandes* para recibir, procesar

- y canalizar las solicitudes recibidas por parte de los Titulares en los términos establecidos por la normatividad vigente.
- f. Titular: persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento. Para los efectos del presente documento se entiende como Titular(es), a los Potenciales Clientes, los Clientes y los Proveedores de *rentandes*.
  - g. Tratamiento: cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
  - h. 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. Para los efectos del presente documento el aviso de privacidad se realizará mediante la Solicitud de Arriendo para los potenciales clientes, el contrato de arrendamiento para los clientes –que previamente han sido notificados en la Solicitud de Arriendo-, y el formato de vinculación de proveedor para los proveedores.
  - i. 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.
  - j. 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. Para los efectos del presente documento, cabe anotar que debido a la actividad económica de *rentandes* no es necesario solicitar este tipo de información.
  - 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.

### 3. PRINCIPIOS

El presente **“Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales”** se basa en el cumplimiento de los principios rectores de ley de: legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Los anteriores principios se cumplen como quiera que *rentandes*, cuyo objeto social es la prestación del servicio de arriendo de maquinaria, equipos y vehículos, requiere los datos personales solicitados, almacenados y utilizados, con propósitos pertinentes y adecuados para la finalidad legítima del ejercicio de su operación. Todo lo anterior conforme a la normatividad vigente y bajo los lineamientos generales de protección de datos personales previstos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

Dicho tratamiento se realiza con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular (potencial cliente, cliente y proveedor), y los datos no pueden ser divulgados sin previa autorización de acuerdo con lo establecido en el presente manual y en el Aviso de Privacidad. Así mismo, la información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, y sobre todo no pueden ser datos que induzcan al error. El Titular puede solicitar información acerca de la existencia de sus datos; así mismo, dicha información debe ser manejada con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad y confidencialidad a los registros, al evitar adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, incluso después de finalizada su relación comercial entre *rentandes* y el titular.

#### 4. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y LA FINALIDAD DEL MISMO

Los datos que recolecta *rentandes* serán tratados de manera transparente, leal y lícita con la finalidad principal del ejercicio de su objeto social. Estos datos pueden ser recolectados por *rentandes* directamente del Titular a través de cualquier canal de comunicación: carta, fax, solicitud escrita, anexos a la Solicitud de Arriendo, firma del contrato de arrendamiento, telefónico, electrónico (correo electrónico, SMS, chat y otros) o cualquier otro medio tecnológico.

La empresa *rentandes* solicita a sus clientes, proveedores y empleados parte de información sobre sus datos personales, legales, tributarios, financieros y de constitución, su actividad comercial y composición administrativa, con el fin de conocer su actividad y la marcha de los negocios para tomar decisiones y adelantar los contratos y acuerdos comerciales que se puedan firmar con ellos. Su archivo se guardará reservadamente junto con la documentación física de los contratos.

Para advertir y aclarar el propósito y el manejo de esta información, se fijará la siguiente advertencia en el **Aviso de Privacidad**: “La información suministrada a *rentandes*, que se adjunta a la Solicitud de Arriendo, al contrato de arrendamiento, al formato de vinculación de proveedores, contrato laboral y la que en un futuro se anexe o adicione será utilizada por *rentandes*, su matriz o filiales y relacionadas, para tomar decisiones internas y sólo podrá revelarla para evaluar condiciones de su operación, al personal, contratistas o consultores autorizados para tal efecto. Es obligación de *rentandes* cumplir con las políticas adoptadas internamente, así como con la normativa expedida por los entes de control en lo relacionado con el conocimiento de clientes y proveedores para la administración y el control del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo. Eventualmente los datos personales relacionados con el potencial cliente, cliente activo, proveedor y activo / servicio solicitado se revelarán a solicitud de las autoridades competentes, proveedores tales como empresas de seguros, fondeadores financieros y otros terceros necesariamente vinculados a la operación, así como en un eventual proceso de calificación y evaluación del riesgo de la compañía, de sus clientes, proveedores y activos, certificación de sus procesos internos, implementación de sistemas de software especializados para el

negocio y en general todo proceso y actividad relacionada con el objeto social de la compañía y el mejoramiento de sus procesos internos”.

Terminado el vínculo comercial y a solicitud escrita del cliente y/o proveedor, se devolverá al mismo la totalidad de la información física recibida, o podrá proceder a destruirla a su criterio.

Específicamente para cada uno de los grupos de relación se especifica la forma de autorización para la inclusión de los datos personales en las bases de datos de *rentandes*:

- a. **Relación con potenciales clientes:** a través de la firma de la Solicitud de Arriendo, la cual incluye el siguiente texto: *De acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013, como Titular de la información autorizo a rentandes s.a. de manera previa, expresa e inequívoca para ingresar mis datos personales a sus bases de datos para que sean tratados según lo establecido en el Aviso de Privacidad y el Manual de Políticas y Procedimiento para el Tratamiento de Datos Personales que puedo consultar en la página [www.rentandes.com](http://www.rentandes.com)*
- b. **Relación con clientes:** previamente a través de la Solicitud de Arriendo (punto anterior), pero además con la firma del contrato de arrendamiento que incluye el siguiente clausulado: **“AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS.** *Se entiende para todos los efectos, que, con la firma del contrato, las partes manifiestan su autorización para realizar el tratamiento de los datos personales. En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que los modifiquen y/o adicionen y/o sustituyan, ambas partes autorizan para realizar el tratamiento de sus datos personales directamente o a través de terceros encargados de dicho tratamiento, con la finalidad de ejecutar las diversas actividades relacionadas con la operación de arrendamiento. Por tratamiento de datos se entiende cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como, la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia o supresión.”*
- c. **Relación con proveedores:** a través de la firma del formato de vinculación de proveedores, el cual incluye el siguiente texto: *De acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013, como Titular de la información autorizo a rentandes s.a. de manera previa, expresa e inequívoca para ingresar mis datos personales a sus bases de datos para que sean tratados según lo establecido en el Aviso de Privacidad y el Manual de Políticas y Procedimiento para el Tratamiento de Datos Personales que puedo consultar en la página [www.rentandes.com](http://www.rentandes.com)*
- d. **Relación con empleados:** En relación con el Recurso Humano. En temas de recolección de la información personal de los empleados, se realizará durante el proceso de selección y una vez firmado el contrato de trabajo. El almacenamiento de la base de datos de los empleados se encuentra en los servidores internos de la oficina principal de *rentandes* de la ciudad de Bogotá y las hojas de vida físicas se almacenan en este mismo lugar, en archivos físicos localizados en la oficina Principal. El uso de la información tiene como la finalidad cumplir las obligaciones legales y laborales, respectivamente, así como, comunicar información que se requiera para los fines para los cuales se han contratado, también se captura datos personales sensibles con la finalidad de garantizar la seguridad de los bienes y personas que se encuentran en las instalaciones de *rentandes*. La circulación de la información se realiza exclusivamente de manera interna; en la Dirección Administrativa de la compañía, para efectos de

salarios, incentivos y para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, y la Dirección Comercial para acceder a los datos de los asesores comerciales, análisis de ingresos, y datos telefónicos. La información personal, permanecerá hasta que se cumpla el propósito para el cual prestó el servicio, no obstante, en cualquier momento el titular del dato puede solicitar su eliminación, en los términos del artículo 264 del Código Sustantivo del Trabajo.

*rentandes* hará tratamiento de los datos personales conforme las siguientes finalidades:

- i. Actualizar y administrar la información de contacto.
- ii. Lograr una eficiente comunicación sobre nuestros productos y servicios, a través de los diferentes medios utilizados por nuestra compañía tales como el telemarketing, envío de la información física y electrónica.
- iii. Informar sobre nuestros productos y/o servicios.
- iv. Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes, proveedores y empleados.
- v. Para efectos de sondeo de mercado.
- vi. Evaluar la calidad de servicio.
- vii. Realizar campañas promocionales sobre nuestros productos y/o servicios.
- viii. Cumplir con nuestras políticas internas y con la normativa expedida por los entes de control, sobre el conocimiento de potenciales clientes, clientes y proveedores, para la adecuada administración del riesgo en la prevención y control del lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- ix. La atención de solicitudes, quejas y reclamos.
  - x. Para consultas, revisión y reportes en bases de datos relacionados con las políticas del Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
  - xi. Para el análisis y consultas relacionadas con el Programa de Transparencia y Ética Empresarial.
- xii. Crear y alimentar bases de datos para los fines antes expuestos y en general para el desarrollo del objeto social de *rentandes*.
- xiii. Evaluar y calificar el riesgo de la compañía, de los activos dados en arrendamiento, del portafolio de clientes.
- xiv. Evaluar y certificar procesos internos.
- xv. Implementar sistemas de software especializados para el negocio.
- xvi. En general para todo proceso y actividad relacionada con el objeto social de la compañía y el mejoramiento de sus procesos internos.
- xvii. Atender requerimientos de la autoridad competente en temas específicos.

## 5. DERECHOS DE LOS TITULARES

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- b. Solicitar prueba de la autorización.
- c. Ser informado sobre el uso de los datos.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar supresión del dato – que procederá cuando la SIC lo haya determinado.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos.

## 6. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por un medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Lo anterior se ha plasmado con anterioridad, al detallar el procedimiento para tal fin a través de la Solicitud de Arriendo, el contrato de arrendamiento, contrato laboral y el formato de vinculación de proveedores, dependiendo del caso.

## 7. DEBER DE INFORMAR AL TITULAR

- a. Tratamiento al cual serán sometido sus datos personales y la finalidad del mismo.
- b. Derechos que le asisten como titular.
- c. Identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del Tratamiento.

## 8. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO

- a. Garantizar al titular el derecho de hábeas data, es decir su derecho a conocer y rectificar la información guardada.
- b. Solicitar y conservar copia de la autorización otorgada por el Titular.
- c. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado fraudulento.
- e. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente los datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
- i. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respecto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- k. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley, y en especial para la atención de consultas y reclamos.
- l. Informar al Encargado del Tratamiento cuando en determinada información se encuentre en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- m. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- n. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- o. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la SIC.



## 9. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

- a. Garantizar al Titular el derecho de hábeas data.
- b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley.
- d. Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley.
- f. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- g. Registrar en la base de datos las leyendas "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley.
- h. Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- i. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- k. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- l. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio

## 10. USO RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

- a. **Uso Responsable de la información:** *rentandes* garantiza el uso responsable de la información personal que procesa, motivo por el cual, cada área, es responsable de la base de datos que administra, y debe cumplir con los protocolos y procedimientos que garantice la protección de dicha información, y con las directrices que se establezcan por parte del área encargada de dicha gestión, así como las medidas de seguridad implementadas.
- b. **Conservación de la Información:** Los archivos físicos y digitales que estén bajo la responsabilidad de cada área de *rentandes*, deberá cumplir con los protocolos y procedimientos establecidos por el Área encargada de dicha gestión, en materia de conservación de las bases de datos personales, como evitar su consulta por personal no autorizado, y establecer controles de acceso a dicha información.
- c. **Eliminación de la Información:** La solicitud de eliminación de información personal por parte del titular del dato, deberá ser remitida al área Jurídica o el área quien haga sus veces, la cual, será revisada con el Área Responsable de dicha base de datos ya sea física o digital, donde reposa la información personal. En la revisión, deberán analizar si es procedente la eliminación, verificando que no exista legislación que no permita su eliminación o su conservación por un periodo. En caso de ser procedente y si se trata de información personal en formato digital, se deberá solicitar a las áreas que manejen los datos, la eliminación de la información en dicha base de datos. Cuando proceda la eliminación o destrucción de la información personal, se debe levantar el acta de eliminación, con la firma de las Áreas presentes e involucradas en el proceso y detallar los campos que se procedieron para su destrucción, en todo caso,

*rentandes* conservará los datos personales de carácter público, como nombre y apellido, para efectos de trazabilidad de la información.

- d. **Acceso y corrección de datos personales:** En caso de una solicitud por parte del titular del dato, en cuanto al acceso y corrección de sus datos, esta debe ser remitida al área Jurídica, o quien haga sus veces, quien deberá resolver dicha solicitud en los términos establecidos en la ley. Para una efectiva respuesta el área jurídica, podrá acceder a información personal del titular para resolver la solicitud.
- e. **Controles administrativos, físicos y tecnológicos:** *rentandes* conserva la información personal bajo condiciones de seguridad necesarias que impiden su adulteración, pérdida, consulta y uso acceso no autorizado o fraudulento, implementando medidas de seguridad física. Así mismo, el acceso de personal de diferentes áreas está controlado, por otro lado, *rentandes* cuenta con sistemas informáticos de seguridad, que permite controlar el acceso a la información.

*rentandes* informará a la Superintendencia de Industria y Comercio los casos de violaciones a los códigos de seguridad en caso de que existan riesgos en la administración de la información de los titulares.

## 11. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS

Conforme en lo dispuesto en normativa, los Titulares de la información, podrán ejercer su derecho a conocer, actualizar, rectificar o suprimir información contenida en la base de datos.

El área responsable en *rentandes* de la atención de peticiones, quejas y reclamos es la de Servicio al Cliente, la cual puede ser contactada a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: [servicio@rentandes.com](mailto:servicio@rentandes.com)
  - Telefónicamente: PBX 642 92 00
  - Comunicación física: Calle 97 A # 9-45 Piso 6 (Bogotá)
- a. **CONSULTAS:** una vez se reciba la solicitud de información, *rentandes* procederá a revisar el registro individual del Titular y procederá a dar respuesta 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.
  - b. **RECLAMOS:** el reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable o al Encargado del Tratamiento, canalizada a través del Área de Servicio al Cliente, anexando la documentación necesaria para evaluar el caso. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento inicial, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. 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. El término máximo para atender el reclamo ser de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuese 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.

## 12. DISPOSICIONES FINALES

- a. **Incorporación transversal de la Política de Tratamiento de Datos Personales:** La implementación de los procedimientos, políticas y buenas prácticas en protección de datos personales es y será transversal a todos los procesos organizacionales de *rentandes*, y en el manejo y flujo diario de información personal.
- b. **Independencia de la Política de Protección de Datos Personales con otros procesos de *rentandes*:** Toda solicitud, consulta, queja, reclamo y petición relacionada con el tratamiento de datos personales, que realiza *rentandes* es independiente y autónomo a otros procesos, o peticiones quejas y reclamos relativos a los servicios que ofrecemos. Por tanto, todo aspecto relacionado con el tratamiento de datos personales, deberá ser tramitado conforme a la legislación en protección de datos personales, y bajo los términos y requisitos que se establezcan. Así mismo, *rentandes*, ha adecuado en todos sus procedimientos, procesos, e instrumentos contractuales políticas para el tratamiento de la información personal, cláusulas de confidencialidad y manejo de la información.
- c. **Acciones para la implementación progresiva de políticas de tratamiento de la información personal:** En el tratamiento de datos personales, *rentandes* de manera permanente y progresiva verificará sus procesos, protocolos, procedimientos y políticas de acuerdo a la legislación vigente y que se genere periódicamente, relativas al tratamiento de los datos personales, así mismo, podrá crear en cualquier momento políticas específicas para el tratamiento de los datos personales, por procesos y/o áreas de la organización.
- d. **Política de Tratamiento de Datos Personales:** La Política de Tratamiento de Datos Personales de *rentandes*, hace parte integral del presente Manual, y se debe interpretar conforme a la ley y las disposiciones que se han establecido en el presente documento.

## 13. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

*rentandes* procederá de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación que para tal fin expida el Gobierno Nacional, a realizar el registro de sus bases de datos, ante El Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) que será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio. Igualmente se realizará la renovación anual de la información que se tenga en las bases de datos de *rentandes*.

## 14. FECHA DE APROBACIÓN DE LA POLÍTICA Y ENTRADA EN VIGENCIA

*Este Manual, fue aprobado por la Gerencia General de rentandes y entra en vigencia a partir del 01 de enero de 2021*