

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### LA SOCIEDAD DORAL GROUP S.A.

SE PERMITE DAR A CONOCER A TODOS SUS CLIENTES, EMPLEADOS Y PROVEEDORES SU POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

#### PROPÓSITO

Con motivo de la expedición de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, compilados en el Decreto Único Reglamentario del sector industria, comercio y turismo (Decreto 1074 de 2015), y en aras de dar cumplimiento a sus disposiciones que desarrollan el derecho de las personas a conocer, actualizar, rectificar o suprimir la información personal que haya sido recogida sobre ellas en cualquier base de datos o archivo; la presente política documenta la forma en la que **DORAL GROUP S.A.**, identificada con NIT. 900.581.479-0, actuando como Responsable de la información, realiza el tratamiento de los datos personales de sus funcionarios, proveedores, clientes, usuarios/visitantes de sus salas.

Con el fin de garantizar la protección de los datos personales, **DORAL GROUP S.A.** informa que se encuentra domiciliada en la Carrera 15 # 36 – 38 de la ciudad de Bucaramanga – Santander, disponiendo como canal de contacto el correo electrónico [protecciondedatos@doralgroup.com](mailto:protecciondedatos@doralgroup.com).

Esta Política regula todos los procesos organizacionales de **DORAL GROUP S.A.** que involucren el tratamiento de datos de carácter personal, e informa en general a todas las personas que hayan entregado, o que en el futuro entreguen sus datos personales a la compañía, sobre la Política que le es aplicable a todas las bases de datos y datos personales en ellas contenidos.

#### DEFINICIONES

Para efectos de la ejecución de la presente política y de conformidad con la normatividad legal, serán aplicables las siguientes definiciones:

- a) Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- b) Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por **DORAL GROUP S.A.** dirigida al Titular de datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de la presente Política, la forma de acceder a la misma y la finalidad del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

El aviso de privacidad es utilizado únicamente en caso de que **DORAL GROUP S.A.** no se encuentra en la capacidad de poner a disposición del público esta Política;

- c) Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que son objeto de Tratamiento;
- d) Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- e) Dato público: Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales;
- f) Dato privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para su titular;
- g) 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;
- h) Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento;
- i) 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;
- j) Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- k) Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos;
- l) **Transferencia.** Se presenta cuando el Responsable del tratamiento, ubicado en Colombia, envía información personal a un tercero receptor, ubicado dentro o fuera del país, y que a su vez es Responsable del tratamiento de dicha información;

- m) **Transmisión.** Se presenta cuando el Responsable del tratamiento, ubicado dentro o fuera del país, comparte información personal para su tratamiento por parte del Encargado del Tratamiento ubicado dentro o fuera del país.

## PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

El tratamiento de datos personales en **DORAL GROUP S.A.** se rige por los siguientes principios:

- a) **Principio de legalidad:** El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen
- b) **Principio de finalidad:** El Tratamiento de los datos personales recogidos debe obedecer a una finalidad legítima, la cual debe ser informada al Titular;
- c) **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede llevarse a cabo 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;
- d) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No será efectuado el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;
- e) **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 de conformidad con las normas que reglamentan este acceso;
- f) **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 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 que autorice ley; Los datos personales, salvo la información pública, y lo dispuesto en la autorización otorgada por el titular del dato, 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;
- g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, 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;

- h) **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 solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas.

## TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

### Recolección

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de **DORAL GROUP S.A.**, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos.

- **Medios para otorgar la autorización.** La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, grabaciones de voz, Internet, sitios Web, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento vía clic o doble clic, o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta,
- **Prueba de la autorización.** **DORAL GROUP S.A.** utiliza los mecanismos con los que cuenta actualmente, e implementará y adoptará constantemente las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de conservación de la autorización otorgada por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.
- **Casos en los cuales no es requerida 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.

En todo caso, el tratamiento de los datos personales que no requieran de una autorización previa por parte de **DORAL GROUP S.A.** se realizará en cumplimiento de todas las disposiciones contenidas en la presente ley.



## Tratamiento - Uso

**DORAL GROUP S.A.** realiza el Tratamiento de la información personal con el principal objetivo de cumplir con sus funciones, actuando siempre de acuerdo a las finalidades previstas en la Ley que regula su funcionamiento, en esta Política y en las autorizaciones otorgadas de forma previa y expresa por los Titulares de la información.

Para llevar a cabo dichas finalidades, **DORAL GROUP S.A.** puede recolectar, usar, compartir y almacenar la información personal de los Titulares, siendo esta la relacionada con:

- a) Datos de identificación
- b) Datos de contacto
- c) Datos sensibles
- d) Datos laborales y educativos
- e) Datos financieros y crediticios

En todo caso, de ser necesario, al momento de recolección de datos personales por parte de **DORAL GROUP S.A.** las finalidades para el Tratamiento específico serán informadas al Titular de forma previa al otorgamiento de su autorización, las cuales estarán enmarcadas dentro de las siguientes:

### ▪ Tratamiento de datos públicos

Es posible que **DORAL GROUP S.A.** realice el Tratamiento de datos personales de naturaleza pública sin contar con la autorización previa del Titular, recopilándolos de registros públicos, documentos públicos, gacetas, boletines oficiales y/o sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas.

Esta situación no implica que no se adopten las medidas necesarias que garanticen el cumplimiento de los principios y obligaciones contempladas en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

### ▪ Tratamiento de información personal de candidatos y funcionarios

A través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para el efecto, por medio los cuales se da inicio al proceso de reclutamiento, selección y/o se formaliza la vinculación laboral, se recolectan y almacenan datos personales de los candidatos interesados en trabajar en **DORAL GROUP S.A.**, y/o de sus funcionarios.

Esta información es entregada directamente por los Titulares de la información y es tratada conforme a la presente Política, dentro del marco contextual de la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias, así como bajo las finalidades consagradas en las autorizaciones otorgadas, dentro de las que se encontrarán las siguientes:

- a) Llevar a cabo procesos de promoción, reclutamiento y selección de personal;
- b) Verificar los datos relativos al nivel de estudio y experiencia laboral con las referencias laborales y personales entregadas por el mismo titular de la información y/o mediante fuentes públicas y/o privadas;
- c) Realizar pruebas psicotécnicas, pruebas de conocimiento, estudios de seguridad, visitas domiciliarias, exámenes médicos y demás actividades dirigidas a validar el perfil del candidato;
- d) Llevar a cabo los procesos y las actividades relativas a la contratación y manejo de relaciones laborales;
- e) Reconocimiento en el pago de salarios y prestaciones sociales;
- f) Capacitar a los funcionarios;
- g) Realizar investigaciones administrativas y/o disciplinarias cuando a ello haya lugar;
- h) Cumplimiento de obligaciones legales en materia de afiliaciones al sistema de seguridad social, contables y archivo de información;
- i) Compartirlos con terceros encargados del tratamiento para el ejercicio de estas mismas finalidades autorizadas por el titular de la información.

Esta información será almacenada de forma física y digital en la(s) base(s) de datos generada(s) para los fines que su recopilación requiera, las cuales se encuentran dentro del inventario de bases de datos interno de **DORAL GROUP S.A.**, y su tratamiento se realizará

- (i) Por el tiempo durante el cual se mantengan las finalidades que dieron origen a su recolección; y/o
- (ii) Por el tiempo que se mantenga vigente la relación contractual; y/o
- (iii) Por el tiempo que se encuentren vigentes las obligaciones legales contables y de archivo en cabeza de **DORAL GROUP S.A.**

▪ **Tratamiento de información personal de proveedores y contratistas**

A través de los diferentes canales de comunicación o de los documentos dispuestos para el efecto, por medio los cuales se formaliza la vinculación de proveedores y contratistas, se recolectan y almacenan datos personales de los proveedores que prestan sus servicios a **DORAL GROUP S.A.**

Adicionalmente, **DORAL GROUP S.A** utiliza la información personal recopilada particularmente de sus proveedores o contratistas con el fin realizar actividades relacionadas con los procesos de facturación y contables, gestión de control y administración de riesgos de sus actividades diarias, así como para cumplir con las obligaciones legales de archivo.

Esta información es entregada directamente por los Titulares de la información o sus representantes legales, y es tratada conforme a la presente Política dentro del marco

contextual de la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, bajo las finalidades consagradas en las autorizaciones otorgadas.

En caso de que los datos de proveedores y contratistas correspondan a personas jurídicas, no obstante estos no son considerados como datos personales bajo la legislación nacional, serán tratados por **DORAL GROUP S.A** bajo todas las medidas de seguridad y confidencialidad.

Los proveedores y contratistas al autorizar por cualquier medio el uso de su información, aceptan que **DORAL GROUP S.A** utilice, conserve, transfiera, recolecte, almacene y utilice su información con el objeto de:

- a) Realizar todas las actividades relativas a la selección, contratación y evaluación de su gestión y cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales;
- b) Ingresar su información a la base de datos de proveedores de **DORAL GROUP S.A.**;
- c) Verificar la viabilidad financiera, jurídica y comercial de una eventual relación comercial, y/o de mantener una relación vigente;
- d) Verificar la información suministrada por los proveedores y contratistas, potenciales y/o contratados, ante centrales de riesgo, fuentes privadas y/o públicas, y demás listas que se considere pertinente para comprobar su idoneidad;
- e) Ejecutar y/o dar cumplimiento a las obligaciones contractuales.
- f) Cumplimiento de obligaciones legales en materia contable y de archivo de información.
- g) Entrega de información a entidades gubernamentales o judiciales que la requieran.
- h) Soporte en procesos de auditoría externa e interna.
- j) Compartirlos con terceros encargados del tratamiento para el ejercicio de estas mismas finalidades.

Esta información será almacenada de forma física y digital en la(s) base(s) de datos generada(s) para los fines que su recopilación requiera, las cuales se encuentran dentro del inventario de bases de datos interno de **DORAL GROUP S.A**, y su tratamiento se realizará

- (i) Por el tiempo durante el cual se mantengan las finalidades que dieron origen a su recolección; y/o
- (ii) Por el tiempo que se mantenga vigente la relación contractual; y/o
- (iii) Por el tiempo que se encuentren vigentes las obligaciones legales contables y de archivo en cabeza de **DORAL GROUP S.A**.

▪ **Tratamiento de información personal de usuarios y clientes de las salas**

**DORAL GROUP S.A** recolecta y almacena datos personales de los usuarios y clientes de sus salas.

Esta información es entregada directamente por los Titulares de la información y es tratada conforme con la presente política dentro del marco contextual de la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, bajo las finalidades consagradas en las autorizaciones otorgadas por los usuarios y/o clientes.

Los usuarios y clientes al autorizar por cualquier medio el uso de su información, aceptan que **DORAL GROUP S.A.** utilice, conserve, transfiera, recolecte, almacene y utilice su información con el objeto de:

- a) Almacenarla en las bases de datos físicas y/o digitales de **DORAL GROUP S.A.**
- b) Realizar gestión administrativa;
- c) Promocionar y ofertar eventos, sorteos, convenios, torneos, encuestas y cualquier actividad propia del giro ordinario de los negocios de la sociedad;
- d) Motivar a los clientes a participar del entretenimiento en los juegos de suerte y azar que promocionemos eventualmente en nuestros establecimientos;
- e) Cumplir con el deber legal de reportar ante Coljuegos, UIAF, Supersalud y demás entidades en calidad de supervisión y fiscalización, las transacciones efectuadas y premios pagados en cumplimiento de las Resoluciones de dicha autoridad;
- f) Darle acceso a los clientes al WIFI gratuito de las salas
- g) Conservarla para fines estadísticos e históricos y/o mantenerlos para dar cumplimiento a obligaciones legales en materia de archivo de información.
- h) Atender las peticiones, quejas y/o reclamos, así como los requerimientos de autoridades en ejercicio de sus funciones.
- i) Realizar envío por medios digitales, físicos o mensaje de datos de comunicaciones y publicidad de los diferentes proyectos de **DORAL GROUP S.A.** e información relacionada con el objeto social de la compañía.

Toda esta información será almacenada de forma física y digital en la(s) base(s) de datos generada(s) para los fines que su recopilación requiera, las cuales se encuentran dentro del inventario de bases de datos interno de **DORAL GROUP S.A.**, y su tratamiento se realizará

- (i) Por el tiempo durante el cual se mantengan las finalidades que dieron origen a su recolección; y/o
- (ii) Por el tiempo que se mantenga vigente la relación contractual; y/o
- (iii) Por el tiempo que se encuentren vigentes las obligaciones legales contables y de archivo en cabeza de **DORAL GROUP S.A.**

▪ **Tratamiento de datos de accionistas**

**DORAL GROUP S.A.**, con el único fin de mantener actualizada la participación accionaria de los socios de la compañía, almacena los datos de sus accionistas contando con su autorización para el tratamiento de los mismos.



Esta información es almacenada en la(s) base(s) de datos generada(s) para los fines que su recopilación requiere, y su tratamiento se mantendrá mientras que las finalidades de su recolección y/o la obligación legal de mantener el almacenamiento de dichos datos se mantenga.

- **Tratamiento de datos sensibles**

**DORAL GROUP S.A.**, en el normal desarrollo de sus operaciones, no realiza el Tratamiento de datos sensibles; sin embargo, en caso de ser imperativo hacerlo (como lo es el tratamiento de incapacidades medicas de sus funcionarios), contará con las autorizaciones correspondientes, previo a haber informado al Titular: i) Que no está obligado a autorizar el tratamiento de los datos sensibles. ii) Que es facultativo responder a preguntas que versen sobre datos sensibles. iii) Los datos sensibles objeto de tratamiento. iv) El tratamiento y las finalidades del mismo.

Como caso excepcional, en virtud de los protocolos de bioseguridad establecidos por **DORAL GROUP S.A.** en cumplimiento de las normas que llegaren a establecer medidas obligatorias referentes al COVID – 19 u otros virus que lleguen a afectar a la ciudadanía, se realizará el tratamiento de datos relativos a la salud de sus funcionarios, proveedores, contratistas y/o usuarios/clientes de sus salas, para lo cual será solicitada su autorización de forma previa a la recopilación de los datos por medio de los formatos o planillas de ingreso implementadas; y será informado lo relacionado con su tratamiento por medio de un aviso de privacidad publicado en un sitio visible para los titulares de la información.

Esta información será almacenada en la(s) base(s) de datos generada(s) para los fines que su recopilación requiera, y su tratamiento se mantendrá mientras que las finalidades de su recolección y/o la obligación legal de mantener el almacenamiento de dichos datos se mantenga.

- **Tratamiento de imágenes fotográficas o de video**

**DORAL GROUP S.A.** como parte de sus actividades de bienestar, publicidad y marketing puede en algunos casos realizar la toma de fotografías y/o de videos de sus funcionarios y/o clientes.

Estas imágenes son recopiladas previa autorización expresa del titular de la información, o del representante legal en caso que el titular sea menor de edad, con el fin de contar con un control de las actividades realizadas, así como para utilizarla en publicaciones propias de la compañía, ya sea en medios corporativos internos, redes sociales, medios de comunicación, o cualquier otro medio conocido o por conocerse con fines informativos, publicitarios e institucionales.

Estas imágenes serán almacenadas en la(s) base(s) de datos generada(s) para los fines que su recopilación requiera, y su tratamiento se mantendrá mientras que las finalidades de su recolección y/o las obligaciones relacionadas con el control de actividades efectuadas se mantenga.

Así mismo, las imágenes recopiladas mediante los sistemas de grabación y videovigilancia que se encuentran dentro de las oficinas y salas de **DORAL GROUP S.A.** son tratados con el único fin de brindar seguridad en las oficinas y establecimientos comerciales, así como para realizar investigaciones disciplinarias o penales y compartirlas con autoridades competentes que las soliciten en ejercicio de sus funciones.

El tratamiento de estas estas imágenes serán almacenadas en la(s) base(s) de datos generada(s) para los fines que su recopilación requiera, y su tratamiento se mantendrá durante el tiempo que los sistemas de grabación y videovigilancia permita, el cual no superará los quince (15) días, y/o hasta que finalice la investigación que sea iniciada de la cual haga parte la imagen fotográfica o de video.

- **Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes**

**DORAL GROUP S.A.** normalmente no captura o trata datos de menores de edad. Sin embargo, en caso de llegar a hacerlo y en cumplimiento con las normas de protección de datos personales vigentes en Colombia, dispondrá de todas las garantías para que los menores de edad puedan ejercer su derecho de libertad de expresión, de libre desarrollo de la personalidad y de información.

De esta forma, en caso que se deba obtener información que verse sobre niños o niñas menores de edad, su suministro por parte del representante legal o acudiente de dicho menor de edad será facultativo

**DORAL GROUP S.A.** se reserva la posibilidad de poner en conocimiento de las autoridades situaciones que en su concepto puedan poner o pongan en peligro la integridad de un menor de edad.

Esta información será almacenada en la(s) base(s) de datos generada(s) para los fines que su recopilación requiera, y su tratamiento se mantendrá mientras que las finalidades de su recolección y conocimiento se mantengan.

- **Tratamiento de la información personal en las actividades de atención al cliente**

Para el proceso de Servicio al Cliente y Atención de peticiones, quejas y reclamos **DORAL GROUP S.A.** recolecta y almacena información personal de sus usuarios, clientes y terceros en general.

La información recibida por la compañía es entregada por los titulares de la información y será tratada conforme a la presente política, dentro del marco contextual de ley 1581 de 2012 y de la ley 1755 de 2015 (regulatoria del derecho fundamental de petición) y sus normas reglamentarias, así como bajo las finalidades consagradas en las autorizaciones otorgadas por el titular de la información, siendo estas las siguientes:

- a) Dar trámite a la petición, queja o reclamo
- b) Atender requerimientos de autoridades en ejercicio de sus funciones
- c) Generar reportes semestrales en atención a las obligaciones legales que los regulan
- d) Conservarla para fines estadísticos, históricos o de control

Esta información será almacenada en la(s) base(s) de datos generada(s) para los fines que su recopilación requiera, y su tratamiento se mantendrá mientras que las finalidades de su recolección y conocimiento se mantengan.

▪ **Tratamiento por parte de Encargados del Tratamiento**

**DORAL GROUP S.A.** en ejercicio de su objeto social puede apoyarse en terceros que colaboran con el desarrollo de sus actividades, y en esa medida los instruirá para que la recolección y tratamiento de la información personal, cualquiera que esta sea, esté siempre precedida de todas las autorizaciones pertinentes y cuente con todas las medidas de seguridad y confidencialidad necesarias de acuerdo con su naturaleza.

Sin embargo en caso de incumplimiento de las obligaciones por parte de esos terceros la obligación no será asumida por la compañía, quien actúa como un tercero de buena fe, de tal manera que su actuación siempre estará basada en el convencimiento que esos terceros cuentan con las autorizaciones necesarias para tratar la información de acuerdo con las finalidades para las que le es entregada y mantienen los datos sobre los que actúa como Encargado del tratamiento bajo especiales medidas de seguridad y confidencialidad, de acuerdo con las directrices legales y contractuales.

**OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

**DORAL GROUP S.A.** como Responsable del Tratamiento deberá cumplir con las siguientes obligaciones, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la Ley 1581 de 2012 y en otras que rijan su actividad:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva 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 o 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 datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley;
- i. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto 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 ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- l. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra 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 al menos una vez al mes de manera gratuita.
- 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.

## **DERECHOS QUE LE ASISTEN COMO TITULAR Y PROCEDIMIENTO PARA VALIDARLOS**

### **▪ DERECHOS**

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el titular de la información tendrá los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **DORAL GROUP S.A.** como Responsable 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 a **DORAL GROUP S.A.**, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley;
- c. Ser informado por **DORAL GROUP S.A.**, como Responsable del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso dado a sus datos personales;
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la 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, **DORAL GROUP S.A.** como Responsable del Tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución;
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

▪ **PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

**Consultas.** De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 las consultas serán atendidas 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 del retraso y señalando la fecha en que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**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.

2. 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.
3. 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 se mantendrá hasta que el reclamo sea atendido.
4. 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.

#### ▪ **ÁREA ENCARGADA.**

El **ÁREA ADMINISTRATIVA** y el Oficial de Privacidad de **DORAL GROUP S.A.**, serán los responsables de atender las peticiones, quejas y reclamos que formule el titular del dato en ejercicio de los derechos mencionados en la presente Política,

Para tales efectos, el titular de los datos o quien ejerza su representación podrán enviar su petición, queja o reclamo de lunes a viernes de 9:00 a.m a 5:00 p.m al correo electrónico [protecciondedatos@doralgroup.com](mailto:protecciondedatos@doralgroup.com), comunicarse a la línea telefónica (+57) (+607) 6916067, o radicarla en la carrera 15 # 36-38 Centro, Bucaramanga, Colombia,

#### **VIGENCIA DE LA POLÍTICA**

Nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales tiene vigencia a partir del 08 de Noviembre de dos mil dieciséis (2016).

Los datos personales que sean tratados por **DORAL GROUP S.A.** permanecerán en las correspondientes bases de datos resguardadas por la Compañía durante el tiempo que sea necesario para los fines mencionados en esta Política, por lo que su tratamiento tiene vínculo directo con las finalidades para las cuales fueron recolectados los datos personales.

#### **MODIFICACIONES**

**DORAL GROUP S.A.** se reserva el derecho de efectuar las modificaciones que considere pertinentes y necesarias a la presente Política, por lo que en el evento de implementar algún cambio sustancial, esto será publicado en nuestra página web con el fin de comunicárselo a los Titulares de la información.