

MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Versión: 3

Fecha entrada en Vigencia: Julio 2013

Actualización: Julio 2026

1. CONSIDERANDOS.

El artículo 15 de la Constitución de la República de Colombia consagra el derecho de cualquier persona a su intimidad personal y familiar y su buen nombre; así como de conocer, actualizar y rectificar la información recogida sobre ella en bancos de datos y archivos de entidades públicas o privadas.

En desarrollo del artículo constitucional antes mencionado, se expidió la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012, la cual establece las condiciones mínimas para realizar el tratamiento de los datos personales de los clientes, empleados, proveedores y cualquier otra persona natural. En particular, el literal k) del artículo 18 de dicha ley obliga a los responsables del tratamiento de datos personales a "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", obligación que de no ser atendida acarrea la imposición de sanciones.

Con el fin de garantizar la adopción del manual interno de políticas, el Decreto 1377 de 2013 reglamentó algunos aspectos relacionados con el contenido y requisitos del mismo.

AJOVECO S.A.S está comprometida con el respeto de los derechos de sus clientes, empleados, proveedores y terceros en general, razón por la que adopta la siguiente política de tratamiento de datos personales de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre el tratamiento de datos personales, sean éstas actividades comerciales, civiles, de consumo, o laboral, rigiéndose además por principios de buena fe, legalidad, autodeterminación informática, libertad y transparencia.

2. DEFINICIONES.-

En atención a lo ordenado por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, se hace necesario establecer las definiciones para el entendimiento y aplicación de la norma, las cuales serán incorporadas en el presente Manual, así:

- **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;
- **Consulta:** solicitud del Titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa sobre ella en bases de datos o archivos.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Son algunos ejemplos de datos personales los siguientes: nombre, número de identificación ciudadana, dirección postal, dirección de correo electrónico, número telefónico, estado civil, datos de salud.
- **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

MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Versión: 3

Fecha entrada en Vigencia: Julio 2013

Actualización: Julio 2026

políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

- **Dato personal público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas. Son públicos, entre otros, los datos personales existentes en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio (Artículo 26 del C. Co), Estos datos pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna y sin importar si hacen alusión a Información general, privada o personal.
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona Titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados, Información extraída a partir de la inspección del domicilio.
- **Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como, entre otros, el dato referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.
- **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 o jurídica 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.
- **Reclamo:** solicitud del Titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales.
- **Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el Responsable o el Encargado desde Colombia a un Responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

3. PRINCIPIOS.-

AJOVECO S.A.S aplicará los principios que se establecen a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio, de datos personales:

- **Principio de legalidad:** En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales, se dará aplicación a las disposiciones vigentes y aplicables que rigen el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales conexos.
- **Principio de finalidad:** El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean copiados y recogidos por **AJOVECO S.A.S**, estarán subordinados y

MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Versión: 3

Fecha entrada en Vigencia: Julio 2013

Actualización: Julio 2026

atenderán una finalidad legítima, la cual debe serle informada al respectivo Titular de los datos personales.

- **Principio de libertad:** El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales 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, estatutaria, o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de **AJOVECO S.A.S.**, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de 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 **AJOVECO S.A.S.** será manejada con las medidas técnicas, humanas y administrativas que estén a su alcance para otorgar seguridad a los registros procurando evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervienen en el tratamiento de datos personales, se comprometen a conservar y mantener la reserva de la información manteniendo esta obligación inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley.
- **Principio de limitación de recolección:** **AJOVECO S.A.S.** solo recolectará los datos personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del tratamiento. En consecuencia, debe hacerse todo lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de datos personales al mínimo necesario. Es decir, los datos deberán ser: (i) adecuados, (ii) pertinentes, y (iii) acordes con las finalidades para las cuales fueron previstos.
- **Principio de temporalidad:** Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo necesario y razonable para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes.
Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Para determinar el término del tratamiento se considerarán las normas aplicables a cada finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.
Una vez cumplida la o las finalidades, se procederá a la supresión de los datos.

MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Versión: 3

Fecha entrada en Vigencia: Julio 2013

Actualización: Julio 2026

- **Principio de no discriminación:** Queda prohibido realizar cualquier acto de discriminación por las informaciones recaudadas en las bases de datos o archivos.
- **Principio de reparación:** Es obligación indemnizar los perjuicios causados por las posibles fallas en el tratamiento de datos personales.

4. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.-

Las personas obligadas a cumplir estas políticas deben respetar y garantizar los siguientes derechos de los Titulares de los datos:

- Conocer, actualizar y rectificar los datos personales frente a **AJOVECO S.A.S** Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a la información del Titular del dato.
- Obtener copia de la autorización.
- Ser informado sobre el uso que **AJOVECO S.A.S** ha dado a los datos personales del Titular;
- Dar trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la ley y en la presente política.
- Acceder a la solicitud de revocatoria y/o supresión de la autorización del dato personal cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento por parte de **AJOVECO S.A.S** se ha incurrido en conductas contrarias a la ley 1581 de 2012 o a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La Información solicitada por el Titular podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La Información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

5. EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN. -

Los derechos de los Titulares, podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición **AJOVECO S.A.S**
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.
- Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

6. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.-

En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Versión: 3

Fecha entrada en Vigencia: Julio 2013

Actualización: Julio 2026

Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del Tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

7. DEBERES DE AJOVECO S.A.S COMO RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. -

AJOVECO S.A.S, cuando actúe como responsable o encargado del tratamiento de datos personales, cumplirá con los siguientes deberes:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- 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.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento este previamente autorizado.
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- Tramitar las consultas y reclamos formulados.
- 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.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

8. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS. -

AJOVECO S.A.S se reserva la facultad de mantener y catalogar determinada información como confidencial de acuerdo con las normas vigentes, sus estatutos y reglamentos, todo lo anterior y en consonancia con el derecho fundamental y constitucional que ampara a **AJOVECO S.A.S**

MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Versión: 3

Fecha entrada en Vigencia: Julio 2013

Actualización: Julio 2026

9. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES. -

Se podrá hacer uso y tratamiento de los datos catalogados como sensibles cuando:

- 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.
- 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.
- 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.
- El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

10. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.-

La recolección, almacenamiento, uso, y circulación de datos personales por parte de **AJOVECO S.A.S**, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del Titular de los mismos.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa, expresa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior.

Cuando se trate de la recolección de datos sensibles **AJOVECO S.A.S** se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La autorización debe ser explícita.
- Se debe informar al Titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información.
- Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo.

11. CASOS EN QUE NO SE REQUIERE LA AUTORIZACIÓN.-

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

12. TOMA DE LA AUTORIZACIÓN.-

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, sitios web, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento vía clic o doble clic,

MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Versión: 3

Fecha entrada en Vigencia: Julio 2013

Actualización: Julio 2026

mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del Titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos. La autorización será generada por **AJOVECO S.A.S** y será puesta a disposición del Titular con antelación y de manera previa al tratamiento de sus datos personales.

13. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN. -

AJOVECO S.A.S utilizará los mecanismos con que cuenta actualmente, e implementará y adoptará las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los Titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos. Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

14. OBJETO DE LA AUTORIZACIÓN-

La información otorgada por el Titular de la información tendrá por objeto facultar a **AJOVECO S.A.S** para:

- Consultar, verificar, y/o corroborar la capacidad crediticia, antecedentes y/o demás cualidades o variables, con el objetivo de determinar la viabilidad del inicio o continuación de la relación o vinculación.
- Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros productos, y demás actividades relacionadas con el objeto social de **AJOVECO S.A.S**
- Informar sobre nuevos productos.
- Informar a clientes, consumidores, proveedores y demás personas vinculadas directa o indirectamente con **AJOVECO S.A.S** sobre cualquier novedad relacionada con nuestra operación y funcionamiento.
- Realizar actividades promocionales y/o de marketing.
- Efectuar estudios de preferencias de consumo.
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas por clientes, consumidores, proveedores y demás personas vinculadas directa o indirectamente con **AJOVECO S.A.S**
- Informar sobre cambios de los servicios de **AJOVECO S.A.S**
- Evaluar la calidad de productos y del servicio.
- Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo de los servicios y productos ofrecidos.
- Realizar procesos de selección y contratación de personal para **AJOVECO S.A.S**
- Realizar el registro de visitantes en nuestras instalaciones.

Adicionalmente, por razones de eficiencia, seguridad y de estar a la vanguardia en tecnología, los servidores de **AJOVECO S.A.S** en donde está alojado nuestro sistema y base de datos podrán estar ubicados fuera de nuestras instalaciones dentro o fuera de Colombia. Por lo anterior, el Titular del dato autoriza a **AJOVECO S.A.S** previa, expresa, informada e inequívocamente para que en caso de que sea necesario o pertinente enviemos sus datos personales a los servidores de **AJOVECO S.A.S** a cualquier lugar o fuera del país que consideremos conveniente para los fines del tratamiento autorizado o para propósitos de almacenamiento y/o eventuales servicios de hosting o computación en la nube (cloud computing) que nosotros contratemos o requiramos.

MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Versión: 3

Fecha entrada en Vigencia: Julio 2013

Actualización: Julio 2026

15. AVISO DE PRIVACIDAD.-

El Aviso de Privacidad (Anexo No. 1) es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato conocido o por conocer, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se pone en conocimiento al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

16. DEBERES DE AJOVECO S.A.S EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES. -

AJOVECO S.A.S tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que solo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos solo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la normativa vigente sobre protección de datos personales.

17. GARANTÍAS DEL DERECHO DE ACCESO. -

AJOVECO S.A.S garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del Titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de éste, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales.

18. CONSULTAS. -

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. **AJOVECO S.A.S** suministrará a éstos 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 **AJOVECO S.A.S**, de la cual se mantendrá prueba de los términos y presupuestos en que fue realizada.

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.

Para que el Titular realice la consulta **AJOVECO S.A.S** garantiza:

- Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad.
- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.

MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Versión: 3

Fecha entrada en Vigencia: Julio 2013

Actualización: Julio 2026

19. 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 **AJOVECO S.A.S** el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a **AJOVECO S.A.S**, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección o sitio de notificación, 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.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que dirá "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 decidido.
- 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.

AJOVECO S.A.S podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web <http://www.ajoveco.com/>

Respecto de la supresión de datos, como quiera que ello implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por **AJOVECO S.A.S**, éste derecho no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo, entre otros casos, cuando:

- El Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales, o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Versión: 3

Fecha entrada en Vigencia: Julio 2013

Actualización: Julio 2026

20. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN. -

Los Titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, **AJOVECO S.A.S** deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al Titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Se deberá tener en cuenta que existen dos (2) modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que **AJOVECO S.A.S** deba dejar de tratar por completo los datos del Titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamientos que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el Titular está de acuerdo.

21. UTILIZACIÓN Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN PERSONAL POR PARTE DE AJOVECO S.A.S-

Dependiendo de la naturaleza de las relaciones permanentes u ocasionales que cualquier persona Titular de datos personales pueda tener con **AJOVECO S.A.S**, la totalidad de su información puede ser transferida al exterior, con la aceptación de la presente política autoriza expresamente para transferir información personal.

Sin perjuicio de la obligación de observar y mantener la confidencialidad de la información, **AJOVECO S.A.S** tomará las medidas necesarias para que los terceros conozcan y se comprometan a observar ésta Política, bajo el entendido que la información personal que reciban, únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con la relación con **AJOVECO S.A.S** y solamente mientras ésta dure, y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente. **AJOVECO S.A.S**, también puede intercambiar información personal con autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales y organismos de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria y fiscal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus contadores, auditores, abogados y otros asesores y representantes, porque es necesario o apropiado: (a) para cumplir con las leyes vigentes, incluidas las leyes distintas a las de su país de residencia; (b) para cumplir con procesos jurídicos; (c) para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno, y para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno distintas a las de su país de residencia; (d) para hacer cumplir nuestros términos y condiciones; (e) para proteger nuestras operaciones; (f) para proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad, los suyos o los de terceros; y (g) obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que nos puedan afectar.

22. FUNCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES AL INTERIOR DE AJOVECO S.A.S-

AJOVECO S.A.S designará al Oficial de Seguridad de la Información para cumplir con la función de protección de datos personales y dará trámite a las solicitudes de los Titulares, para el ejercicio de los

MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Versión: 3

Fecha entrada en Vigencia: Julio 2013

Actualización: Julio 2026

derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la normativa vigente sobre protección de datos personales.

23. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES –

AJOVECO S.A.S proporcionará 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. La obligación y responsabilidad de **AJOVECO S.A.S** se limita a disponer de los medios adecuados para este fin. **AJOVECO S.A.S** no garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o Archivo en los que reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte de **AJOVECO S.A.S** y sus Encargados. **AJOVECO S.A.S** exigirá a los proveedores de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los Datos Personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como Encargados.

24. ALCANCE

Esta Política de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de **AJOVECO S.A.S**.

25. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

AJOVECO S.A.S Tiene la calidad de responsable del tratamiento, a través de la presente política se permite informar sus datos de identificación:

Razón social: AJOVECO S.A.S

NIT: 860.010.268-1

Domicilio principal: Avenida calle 100 Nro. 13-76 Piso 3 Torre Masarovar - Bogotá.

Teléfono: 601 2 18 92 00

Correo Electrónico: gestioncalidad@ajoveco.com.co

Gestión Calidad será el área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos.

26. VIGENCIA. -

El presente manual rige a partir del mes de Julio de 2013 y deja sin efectos los reglamentos o manuales especiales que se hubiesen podido adoptar por instancias administrativas en **AJOVECO S.A.S**

MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Versión: 3

Fecha entrada en Vigencia: Julio 2013

Actualización: Julio 2026

ANEXO 1 AVISO DE PRIVACIDAD

AJOVECO S.A.S., con domicilio en la Ciudad de Bogotá, Colombia, es responsable del tratamiento de los datos personales.

¿Cómo contactarnos?

Dirección oficinas: Avenida calle 100 Nro. 13-76 Piso 3 Torre Masarovar - Bogotá.

Correo electrónico: gestioncalidad@ajoveco.com.co

Teléfono: 601 218 92 00

Sus datos personales serán incluidos en una base de datos y serán utilizados para las siguientes finalidades:

- Consultar, verificar, y/o corroborar la capacidad de pago, antecedentes y/o demás cualidades o variables, con el objetivo de determinar la viabilidad del inicio o continuación de la relación o vinculación.
- Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros productos, y demás actividades relacionadas con el objeto social de **AJOVECO S.A.S**
- Informar sobre nuevos productos.
- Informar a clientes, consumidores, proveedores y demás personas vinculadas directa o indirectamente con **AJOVECO S.A.S** sobre cualquier novedad relacionada con nuestra operación y funcionamiento.
- Realizar actividades promocionales y/o de marketing.
- Efectuar estudios de preferencias de consumo.
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas por clientes, consumidores, proveedores y demás personas vinculadas directa o indirectamente con **AJOVECO S.A.S**
- Informar sobre cambios de los servicios de **AJOVECO S.A.S**
- Evaluar la calidad de productos y del servicio.
- Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo de los servicios y productos ofrecidos.
- Realizar procesos de selección y contratación de personal para **AJOVECO S.A.S**
- Realizar el registro de visitantes en nuestras instalaciones.
- Se les informa a los Titulares de información que pueden consultar el "**Manual de Políticas de Tratamiento de Datos Personales**" de **AJOVECO S.A.S**, en la página web <http://www.ajoveco.com>