

## **POLÍTICAS DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DATOS PERSONALES**

### **EL PAÍS S.A.**

Para EL PAÍS S.A. la conservación, protección e integridad de sus datos personales es muy importante, para esto hemos diseñado estas políticas de almacenamiento, tratamiento y de sus datos personales. Este servicio, no está dirigido a menores de edad por lo que se le solicita, abstenerse de continuar con su registro y/o solicitud de servicio en caso de contrario.

### **CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

#### **ARTÍCULO 1. LEGISLACIÓN APLICABLE.**

Esta política fue elaborada teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”. El objetivo de la presente Política es comunicar lectores, clientes y usuarios Titulares de la información personal, el tipo de datos, las finalidades del Tratamiento para hacer posible la prestación de nuestros servicios, la protección y los derechos que le asisten como Titular de la información y los procedimientos para ejercerlos.

#### **ARTÍCULO 2. AMBITO DE APLICACIÓN.**

Estas políticas se aplicarán al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje la sociedad EL PAÍS S.A. La sociedad EL PAÍS S.A. es una sociedad comercial con domicilio principal en la ciudad de Cali (Colombia).

#### **ARTÍCULO 3. BASES DE DATOS.**

Las políticas y procedimientos contenidos en estas políticas aplican a las bases de datos de información de clientes de suscripciones impresas y digitales, clasificados, publicidad on line y off line, usuarios de los portales web de contenidos y transaccionales de propiedad de EL PAÍS S.A., clientes de cualquiera de los productos o servicios que presta EL PAÍS S.A. o sus vinculadas, lectores, foristas, participantes en sorteos y concursos y demás usuarios que suministren sus datos.

#### **ARTÍCULO 4. OBJETO.**

Por medio de esta política se da cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el de 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. Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza EL PAÍS S.A., a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido en la misma ley.

## **ARTÍCULO 5. DEFINICIONES.**

Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente manual y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 se entiende por:

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

**Aviso de privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el Responsable que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En el Aviso de Privacidad se comunica 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.

**Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento

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

**Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

**Datos sensibles:** 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.

**Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento;

**Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;

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

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.

Para acceder a los servicios y beneficios de EL PAÍS S.A. deberá suministrar voluntaria y libremente, sus datos ciertos, no sensibles de identificación personal, como es: nombre, apellidos, identificación, edad, género, teléfono, dirección física y electrónica, país, ciudad etc.,; por lo tanto, usted asume los riesgos que se derivan de entregar esta información en un medio como internet, el cual está sometido a diversas variables –ataques de terceros, fallas técnicas o tecnológicas, entre otras.

En el caso de las personas que se registran a través de nuestra página web, la información personal estará resguardada por una clave personal que usted deberá determinar libremente al momento de su registro, la cual le permitirá acceder a los servicios de los web site de [www.elPAÍS.com.co](http://www.elPAÍS.com.co) con el fin de que disfrute todos sus beneficios. En todo momento deberá procurar en el proceso de registro y/o cualquier cambio sobre el mismo, de asegurar su información personal con contraseñas seguras con un nivel alto de confiabilidad y/o dificultad. Igualmente, no deberá divulgar su clave o entregarla a cualquier tercero, puesto que esto vulneraría la seguridad de su contraseña y por ende la privacidad de su información. Usted debe saber que también es responsable de que su información permanezca en secreto; EL PAÍS hará su mejor esfuerzo tecnológico para garantizar la seguridad de la información personal de todos sus clientes y/o usuarios, empleando razonables y actuales métodos de seguridad para impedir el acceso no autorizado, para mantener la exactitud de los datos, y garantizar la correcta utilización de la información.

## **ARTÍCULO 6. PRINCIPIOS.**

Los principios que se establecen a continuación constituyen los parámetros generales que serán respetados por EL PAÍS S.A. en los procesos de acopio, uso y tratamiento de datos personales.

**Principio de finalidad:** El Tratamiento de los datos personales recogidos por EL PAÍS S.A. debe obedecer a una finalidad legítima de la cual debe ser informada al Titular;

**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;

**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 EL PAÍS S.A. en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

**Principio de acceso y circulación restringida:** 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.

Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por parte de EL PAÍS S.A., se deberá proteger mediante el uso de las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

## **CAPÍTULO II AUTORIZACIÓN**

### **ARTÍCULO 7. AUTORIZACIÓN.**

La recolección almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de EL PAÍS S.A. requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. EL PAÍS S.A., en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

Para efectos de esta Política, se entiende por "Tratamiento" cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.

La aceptación de esta Política de Privacidad y del Tratamiento de los datos personales conforme en los términos de la misma, ocurre cuando el lector, cliente y usuario Titular, proporciona sus datos personales a través de cualquier canal o medio establecido por EL PAÍS, cuando adquiere o utiliza cualquiera de nuestros productos, cuando pulsa la función "Continuar" y sigue navegando en nuestros sitios web o cuando hace uso de cualquiera de nuestras aplicaciones móviles y servicios electrónicos en cualquier versión, la prueba de cualquiera de esos hechos, será prueba inequívoca de la aceptación de esta Política de Privacidad y del Tratamiento de los Datos Personales.

Al aceptar esta Política de Privacidad, cada uno de los nuestros lectores, clientes y usuarios, en su calidad de Titulares de la información, autorizan que EL PAÍS S.A. realice el tratamiento de los mismos, de forma parcial o total, incluyendo la recolección, almacenamiento, grabación, uso, circulación, procesamiento, supresión, transmisión, y transferencia dentro del país y/o a terceros países dentro de los términos establecidos en la presente Política de Privacidad y para las finalidades de tratamiento descritas en este documento, especialmente para:

# El País

- A. Enviar a los correos electrónicos registrados por los lectores, clientes y usuarios, los newsletters de noticias, notificaciones de noticias de última hora, información sobre actividades promocionales que realice EL PAÍS solo o con sus aliados comerciales, alertas sobre vencimientos de los productos y servicios adquiridos con EL PAÍS, facturas, invitaciones a eventos, sorteos y concursos organizados por EL PAÍS o por sus asociados comerciales, información y publicidad política pagada, así como cualquier información relacionada con el producto o servicio adquirido y la prestación del servicio.
- B. Utilizar la información recibida para fines de mercadeo de productos y servicios propios y/o de terceros aliados con los que EL PAÍS mantengan una relación de negocios, compartir la información y los datos personales, cuando la prestación del servicio lo incluya con: terceros distribuidores o repartidores, servicios de contac center, entre otros, según sea requerido para el manejo de los servicios adquiridos por los clientes.
- C. Suministrar la información y los datos personales a las autoridades de control y vigilancia, administrativas, de policía y judiciales, nacionales e internacionales, en virtud de un requerimiento legal o reglamentario y/o usar o revelar esta información y datos personales en defensa de los derechos y/o de la propiedad de EL PAÍS de sus clientes, de nuestros sitios web o de sus usuarios, para la detección o prevención de fraude, para la prevención, detección, aprehensión o persecución de actos criminales o cuando EL PAÍS de buena fe considere que la entrega de la información y datos personales es en el mejor interés de los derechos fundamentales de terceros.
- D. Permitir el acceso a la información y datos personales a los auditores o terceros contratados por EL PAÍS para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa propios de la actividad comercial que se desarrolla por la empresa.
- E. Consultar y actualizar la información, preferencias y los datos personales de los lectores, usuarios y clientes en el desarrollo de las actividades comerciales que desarrolla EL PAÍS.
- F. Contratar con terceros el almacenamiento y/o procesamiento de la información y datos personales para la correcta ejecución de los contratos celebrados con nosotros, bajo los estándares de seguridad y confidencialidad internos y legales o reglamentarios a los cuales estamos obligados.
- G. Transferir la información y datos personales en caso de cambio de control de EL PAÍS S.A. o de alguna de las unidades de negocio (suscripciones, circulación, publicidad on line y off line, agencia SBX, redacción de cualquiera de los diarios o publicaciones, venta de productos optativos) a través de fusión, adquisición, escisión, o creación, a una nueva entidad en control o sociedad distinta de EL PAÍS. Si como consecuencia del cambio de control, hay cambio en el Responsable del tratamiento de la información y datos

personales, dicha situación será informada a los Titulares de la información y de los datos personales, para que ejerzan los derechos de conformidad con la ley aplicable. Las condiciones bajo las cuales los Titulares podrán ejercer sus derechos serán indicadas al momento de informar el cambio de control.

## **ARTÍCULO 8. FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN.**

La autorización que se otorgará a EL PAÍS S.A. puede constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. La autorización será emitida por EL PAÍS S.A. y será puesta a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2002.

Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, como que tiene la opción de conocer cualquier alternación a los mismos y el uso específico que de ellos se ha dado. Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal. La autorización es una declaración que informa al titular de los datos personales:

- A. Quién recopila (responsable o encargado)
- B. Qué recopila (datos que se recaban)
- C. Para qué recoge los datos (las finalidades del tratamiento)
- D. Cómo ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados
- E. Si se recopilan datos sensibles

## **ARTÍCULO 9. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN. EL PAÍS S.A.**

Adoptará las medidas necesarias para mantener registros de cuándo y cómo obtuvieron autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

## **ARTÍCULO 10. VIGENCIA DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES.**

La vigencia de la información, depende del cumplimiento de la finalidad del uso, por lo tanto la información suministrada por los lectores, clientes y usuarios podrá permanecer almacenada hasta por el término de diez (10) años contados a partir de la fecha del último tratamiento realizado por EL PAÍS S.A., para permitir el cumplimiento de las obligaciones legales y/o contractuales a cargo de EL PAÍS S.A. especialmente en materia contable, fiscal y tributaria o por todo el tiempo necesario para atender las disposiciones aplicables a la materia de que se trate, los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información, o en todo evento previsto en la ley y la prestación del servicio.

## **ARTÍCULO 11. AVISO DE PRIVACIDAD:**

El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa 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.

## **ARTÍCULO 12. CONTENIDO MÍNIMO DEL AVISO DE PRIVACIDAD.**

El Aviso de Privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

- A. La identidad, domicilio y datos de contacto del Responsable del Tratamiento;
- B. El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo, y
- C. Los mecanismos generales dispuestos por el Responsable para que el Titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella. En todos los casos, debe informar al titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.

## **ARTÍCULO 13. AVISO DE PRIVACIDAD Y LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.**

EL PAÍS S.A. conservará el modelo del aviso de privacidad que se transmitió a los Titulares mientras se lleve a cabo tratamiento de datos personales y perduren las obligaciones que de éste deriven. Para el almacenamiento del modelo, EL PAÍS S.A. podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología.

## **ARTÍCULO 14. USO DE COOKIES**

EL PAÍS S.A. pueden hacer uso de cookies y otras tecnologías similares, en sus páginas web, aplicaciones móviles, kioscos electrónicos y en los dispositivos electrónicos utilizados para acceder a éstos, con el fin de conocer la procedencia, incrementar la funcionalidad y la accesibilidad de los sitios web, verificar que los usuarios cumplan con los criterios requeridos para procesar sus solicitudes y para adaptar sus productos y servicios a las necesidades de los usuarios, pudiendo obtener la siguiente información general:

- A. El tipo de navegador y sistema operativo utilizado.
- B. Los sitios web visitados.
- C. La dirección IP.
- D. Duración del tiempo de navegación.
- E. Idioma del dispositivo.

- F. Los vínculos a los que se accede.
- G. El sitio visitado antes de entrar a [www.elpais.com.co](http://www.elpais.com.co)

Estas cookies, y otras tecnologías similares pueden ser deshabilitadas y eliminadas por el Usuario cuando él lo desee. Para este efecto el lector, cliente o usuario y/o cualquier otro Titular interesado, pueden consultar y/o solicitar la ayuda del navegador de Internet que utilicen.

Visita nuestra Política de cookies y conoce cómo utilizamos tus datos personales para que tengas una mejor experiencia.

## **CAPÍTULO III DERECHOS Y DEBERES**

### **ARTÍCULO 15. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- A. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a EL PAÍS S.A., en su condición de responsable del tratamiento.
- B. Solicitar prueba de la autorización otorgada a EL PAÍS S.A., en su condición de Responsable del Tratamiento
- C. Ser informado por EL PAÍS S.A. previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- D. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento
- 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.
- F. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

### **ARTÍCULO 16. DEBERES DE EL PAÍS S.A. EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.**

EL PAÍS S.A. tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de



## 2012 sobre protección de datos personales

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 EL PAÍS S.A. se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con en el tratamiento de datos personales:

- A. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del 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, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos;
- D. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012;
- E. 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 o detalles del dato personal;
- F. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- G. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- H. 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;
- I. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **ARTÍCULO 17. DEBER DE VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL LECTOR, CLIENTE O USUARIO.**

Los lectores, clientes y usuarios están en el deber de suministrar a EL PAÍS información personal veraz con el fin de permitirle el acceso a nuestras plataformas de contenidos, venderle productos y para hacer posible la prestación de los servicios contratados, así como para los demás servicios que se requieran. EL PAÍS S.A. presume la veracidad de la información suministrada por los lectores, clientes y usuarios y no asumirá la obligación de verificar la identidad de los lectores, clientes y usuarios, ni la veracidad, vigencia, suficiencia y autenticidad de los datos que cada uno de ellos proporcione. Por tanto, no asumirá responsabilidad por daños y/o perjuicios de cualquier

naturaleza que pudieran tener origen en la falta de veracidad, vigencia, suficiencia o autenticidad de la información y datos personales, incluyendo daños y perjuicios que puedan deberse a la homonimia o a la suplantación de la identidad

## **CAPÍTULO IV PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN:**

### **ARTÍCULO 18. DERECHO DE ACCESO:**

El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, EL PAÍS S.A. debe garantizar al titular su derecho de acceso en tres vías:

- A. La primera implica que el titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.
- B. La segunda, que el titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.
- C. La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de EL PAÍS S.A. de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

PARAGRAFO: EL PAÍS S.A. garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular o personalidad de su Representante se ponga a disposición de éste, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite de plazo y deberá permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos en forma directa.

### **ARTÍCULO 19. CONSULTAS.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, EL PAÍS S.A. garantizará el derecho de consulta, suministrando a estos, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales EL PAÍS S.A. garantiza:

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

- D. En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, 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 plazo.

## **ARTÍCULO 20. RECLAMOS.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, 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 la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo lo podrá presentar el Titular en los formatos que al efecto dispone EL PAÍS en su página web. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, 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, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción 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.

Si por alguna circunstancia EL PAÍS recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra él, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de cinco (5) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene EL PAÍS una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

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 atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

## **ARTÍCULO 21. IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS.**

En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar al EL PAÍS S.A. la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad.

Los derechos de rectificación, actualización o supresión de datos personales únicamente se podrán ejercer por:

- A. El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- B. Su representante, previa acreditación de la representación.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión de datos personales debe ser presentada a través de los medios habilitados por EL PAÍS S.A. señalados en el aviso de privacidad y contener, como mínimo, la siguiente información:

- A. El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
- B. Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
- C. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
- D. En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

Parágrafo 1. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES. EL PAÍS S.A. tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, los datos personales de éste que resulten estar incompletos o inexactos, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

- A. En las solicitudes de corrección y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.
- B. EL PAÍS S.A. tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.

- C. EL PAÍS S.A. 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.
- D. EL PAÍS S.A. utilizará los servicios de atención o servicio al cliente que tiene en operación, siempre y cuando los plazos de respuesta no sean mayores a los señalados por el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.
- E. Cada vez que EL PAÍS S.A. ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de su página web.

Parágrafo 2. SUPRESIÓN DE DATOS. El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a EL PAÍS S.A. la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- A. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- B. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- C. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de los datos personales de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por EL PAÍS S.A. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- A. La solicitud de supresión de los datos personales no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- B. 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.
- C. 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.
- D. En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, EL PAÍS S.A. debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

## **ARTÍCULO 22. 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. Para ello, EL PAÍS S.A. pone a disposición de sus clientes/usuarios su Contac Center 6855000 y el Servicio al Cliente de su página web [www.elPAÍS.com.co](http://www.elPAÍS.com.co) sencillos y gratuitos que le permiten al titular revocar su consentimiento.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocatoria del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que EL PAÍS S.A. 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, newsletter o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el titular al momento elevar la solicitud de revocatoria de la autorización de uso a EL PAÍS S.A., indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme.

Habrán casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado.

Los mecanismos o procedimientos que EL PAÍS S.A. establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

## **CAPÍTULO V SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

### **ARTÍCULO 23. MEDIDAS DE SEGURIDAD.**

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, EL PAÍS S.A. adoptará 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.

### **ARTÍCULO 24. IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD. EL PAÍS S.A.**

Mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

El procedimiento deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- A. Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los recursos protegidos.
- B. Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012
- C. Funciones y obligaciones del personal.
- D. Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
- E. Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- F. Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- G. Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente
- H. Medidas a adoptar cuando un soporte o documento vaya a ser transportado, desechado o reutilizado.
- I. El procedimiento deberá mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización del mismo.
- J. El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales

## **CAPÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES**

### **ARTÍCULO 25.**

EL PAÍS S.A. designa responsable de las BASES DE DATOS DE EL PAÍS S.A. para cumplir con la función de protección de datos personales al área tecnología de EL PAÍS S.A.

Por su parte la DIRECCION JURÍDICA dará trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria de uso de sus datos personales a que se refiere la Ley 1581 de 2012.

El responsable de la adopción e implementación las obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012 es la sociedad EL PAÍS S.A. en cabeza de su representante legal María Elvira Domínguez.

Dirección: Carrera 2 No. 24 - 46 de Cali

Teléfono: 57 2 4455000

E-mail: [servicioalcliente@elpais.com.co](mailto:servicioalcliente@elpais.com.co)

## **ARTÍCULO 26.**

VIGENCIA. El presente manual rige a partir del 1 de agosto de 2018.