

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Dando cumplimiento a lo establecido en la **Ley 1581 de 2012**, a sus **Decretos 1377 de 2013**, **Decreto 1074 de 2015** y al **Decreto 1759 de 2016** y a las circulares emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio. **ADMINISTRADORA MONSERRATE S.A.S** adopta la política para el tratamiento de datos personales, para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos personales, esta política será informada a todos los titulares de los datos recolectados o que se vayan obteniendo en el transcurso de las actividades propias de **ADMINISTRADORA MONSERRATE S.A.S**.

El propósito principal de esta Política es poner en conocimiento de los Titulares de los Datos Personales sus derechos, los procedimientos y mecanismos definidos por **ADMINISTRADORA MONSERRATE S.A.S**, para hacer efectivos esos derechos, y darles a conocer el alcance y la finalidad del Tratamiento al cual serán sometidos los Datos Personales en caso de que el Titular otorgue su autorización expresa y previa, asimismo busca asegurar que los datos personales no sean informados y utilizados por terceros sin contar con la previa, expresa y libre autorización del titular de la información.

### MARCO NORMATIVO DE LA POLÍTICA

- Constitución Política, artículo 15.
- Ley 1266 de 2008.
- Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010, Sentencias C – 1011 de 2008, y sentencia se declaró exequible el proyecto de Ley estatutaria de protección de datos personales C - 748 del 2011, de la Corte Constitucional.
- Ley 1581 de 2012 mediante la cual se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales.
- Decreto 1377 de 2013.
- Decreto 886 de 2014.
- Circular 002 3 de noviembre de 2015.
- Decreto único 1074 de 2015.
- Decreto 1759 de 2016.

### GLOSARIO

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

**Autorización del Titular:** A efectos de llevar a cabo los fines anteriormente mencionados, **ADMINISTRADORA MONSERRATE S.A.S** requiere de manera libre, previa, expresa y debidamente informada de la autorización por parte de los titulares de los datos y para ello ha dispuesto mecanismos idóneos garantizando para cada caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización. La misma podrá constar en cualquier medio, bien sea un documento físico, electrónico o en cualquier formato que garantice su posterior consulta a través de herramientas técnicas, tecnológicas y desarrollos de seguridad informática pública en nuestra página web: **[www.restaurantecasantaclara.com](http://www.restaurantecasantaclara.com)**.

**Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

**Backup (Back-Up):** Es Una copia de seguridad, copia de respaldo, copia de reserva o copia de los datos originales fuera de la infraestructura que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.

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

**Cesión o transferencia nacional de la base de datos:** La información relacionada con la cesión o transferencia nacional de datos incluye la identificación del cesionario, quien se considerará responsable del tratamiento de la base de datos cedida a partir del momento en que se perfeccione la cesión. No es obligatorio para el cedente registrar la cesión de la base de datos. Sin embargo, el cesionario como responsable del tratamiento, debe cumplir con el registro de la base de datos que le ha sido cedida.

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

**Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

**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.

**Datos de menores de edad:** El suministro de los datos personales de menores de edad es facultativo y debe realizarse con autorización de los padres de familia o representantes legales del menor.

**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.

**Equipo NAS:** El término NAS significa "Network Attached Storage", aunque también es conocido por los términos "almacenamiento conectado a la red". Un NAS se trata en realidad de una caja compacta, equipada con varios discos duros que se conecta mediante un cable de red a tu router doméstico.

**Información almacenada en la base de datos:** Es la clasificación de los datos personales almacenados en cada base de datos, agrupados por categorías y subcategorías, de acuerdo con la naturaleza de los mismos.

**Medidas de seguridad de la información:** Corresponde a los controles implementados por el Responsable del tratamiento para garantizar la seguridad de las bases de datos que está registrando, teniendo en cuenta las preguntas dispuestas para el efecto en el RNBD.

**Procedencia de los datos personales:** La procedencia de los datos se refiere a si estos son recolectados del titular de la información o suministrados por terceros y si se cuenta con la autorización para el tratamiento o si existe una causal de exoneración, de acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

**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.

**Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

**Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

**Transferencia internacional de datos personales:** Comprende la identificación del destinatario como Responsable del tratamiento, el país en el que se encuentra ubicado y si la operación está cobijada por una declaración de conformidad emitida por la Delegatura para la protección de datos personales de la SIC o por una causal de excepción en los términos señalados en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012

**Transmisión internacional de datos personales:** Comprende la identificación del destinatario como Encargado del tratamiento, el país en el que se encuentra ubicado, si se tiene un contrato de transmisión de datos en los términos señalados en el artículo 2.2.2.25.5.2 de la sección 5 del capítulo 25 del Decreto único 1074 de 2015 o si la operación esta cobijada por una declaración de conformidad emitida por la Delegatura para la protección de datos personales de la SIC.

**Usuario:** Toda aquella persona que use o decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos. Es aquel terminal de acceso que tiene una persona para poder ingresar en un software, bien sea en la red o de manera local, un usuario de computadora está conformado por un nombre clave y una contraseña la cual es personal, al momento de entrar en el sistema, el usuario vera solo la información contenida en su perfil.

### **IDENTIFICACIÓN DEL MANEJO DE DATOS**

<i>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:</i>	<b>ADMINISTRADORA MONSERRATE S.A.S</b>
<i>DIRECCIÓN:</i>	<i>Carrera 2 este # 21 - 48</i>
<i>DOMICILIO:</i>	<b>ADMINISTRADORA MONSERRATE S.A.S</b> tiene su domicilio en la ciudad de Bogotá.
<i>TELEFONO:</i>	<i>(57-1) 2845700 - 3369375</i>
<i>CORREO ELECTRÓNICO:</i>	<i>pqr@restaurantecasasantaclara.com</i>

### **IDENTIFICACIÓN DEL ENCARGADO DE LA BASE DE DATOS DE ADMINISTRADORA MONSERRATE S.A.S**

#### **Responsable del Tratamiento de la base de datos.**

<i>Nombre o razón social:</i>	<b>ADMINISTRADORA MONSERRATE S.A.S</b>
<i>NIT</i>	<i>800.124.979-1</i>
<i>DIRECCIÓN:</i>	<i>Carrera 2 este # 21 - 48</i>
<i>Domicilio:</i>	<i>Bogotá</i>
<i>TELEFONO:</i>	<i>(57-1) 2845700 - 3369375</i>
<i>Correo Electrónico:</i>	<i>pqr@restaurantecasasantaclara.com</i>

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.

## **Casos en que no se requiere la autorización:**

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

- Información requerida por la SFC en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- En cualquier momento el titular de la información podrá revocar su consentimiento y ejercer su derecho a la supresión de datos personales consagrado en la Ley 1581 de 2012
- 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.

## **Tratamiento y Finalidades**

El tratamiento que realizará **ADMINISTRADORA MONSERRATE S.A.S** será de recolectar, almacenar, procesar, usar, suprimir datos de carácter personal, atendiendo de forma estricta los deberes de seguridad y confidencialidad ordenados por la Ley 1581 de 2012 y los Decretos 1377 de 2013 y 1759 de 2016.

Los Datos Personales tratados por **ADMINISTRADORA MONSERRATE S.A.S** deberán someterse a las finalidades que se señalan a continuación:

- Desarrollo del objeto de la Empresa.
- Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y contable de **ADMINISTRADORA MONSERRATE S.A.S**
- Desarrollar las actividades propias de la gestión de recursos humanos dentro de **ADMINISTRADORA MONSERRATE S.A.S**, tales como hojas de vida, nómina, afiliaciones a entidades del sistema general de seguridad social, prestaciones sociales, actividades de bienestar, sistema de gestión, seguridad en el trabajo y tramitar los contratos de prestación de servicios profesionales para el normal funcionamiento de la entidad y los derivados de los Proyectos, tanto públicos como privados.
- El proceso de archivo, de actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y bases de datos de la Firma.
- Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los titulares y transmitir los Datos Personales a organismos de control y demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los Datos Personales.
- Las demás finalidades que determinen los Responsables en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, así como de las políticas de la Firma.

Los datos personales contenidos en la base de datos de **ADMINISTRADORA MONSERRATE S.A.S** serán tratados de manera automatizada o manual. Son bases de datos manuales los archivos cuya información se encuentra organizada y almacenada de manera física y bases de datos automatizadas aquellas que se almacenan y administran con la ayuda de herramientas informáticas.

## **Derechos del Titular de los Datos Personales**

De acuerdo con la Ley, los Titulares de Datos Personales tienen los siguientes derechos:

a) Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a la Firma o los Encargados del Tratamiento de los mismos. 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 la Firma, salvo que la Ley indique que dicha Autorización no es necesaria.

- c) Presentar solicitudes ante la Firma o el Encargado del Tratamiento respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales, y a que éstas le entreguen tal información.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley.
- e) Revocar su Autorización y/o solicitar la supresión de sus Datos Personales de las bases de datos de la Firma, cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado mediante acto administrativo definitivo que en el Tratamiento la Firma o el Encargado del Tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Ley o cuando no hay una obligación legal o contractual de mantener el Dato Personal en la base de datos del Responsable.
- f) Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento de acuerdo con el artículo 21 del Decreto 1377 del 2013.
- g) Conocer las modificaciones a los términos de esta Política de manera previa y eficiente a la implementación de las nuevas modificaciones o, en su defecto, de la nueva política de tratamiento de la información.
- h) Tener fácil acceso al texto de esta Política y sus modificaciones.
- i) Acceder de manera fácil y sencilla a los Datos Personales que se encuentran bajo el control de la Firma para ejercer efectivamente los derechos que la Ley les otorga a los Titulares.
- j) Conocer a la dependencia o persona facultada por la Firma frente a quien podrá presentar quejas, consultas, reclamos y cualquier otra solicitud sobre sus Datos Personales.

Los Titulares podrán ejercer sus derechos de Ley y realizar los procedimientos establecidos en esta Política, mediante la presentación de su cédula de ciudadanía o documento de identificación original. Los menores de edad podrán ejercer sus derechos personalmente, o a través de sus padres o los adultos que detenten la patria potestad, quienes deberán demostrarlo mediante la documentación pertinente. Así mismo podrán ejercer los derechos del Titular los causahabientes que acrediten dicha calidad, el representante y/o apoderado del titular con la acreditación correspondiente y aquellos que han hecho una estipulación a favor de otro o para otro.

### ***Tratamiento de datos sensibles.***

Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

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

## **Requisitos especiales para el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes. Tratamiento de datos personales**

Por medio del cual se el Decreto Único Reglamentario del Sector Industria y Turismo." niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho Tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos: 1. Que responda y respete el superior de los niños, niñas y adolescentes. 2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales. Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 12 y presente capítulo. La familia y la sociedad deben velar porque los responsables y encargados del tratamiento los datos personales de los menores de edad cumplan las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y presente capítulo.

### **PRINCIPIOS**

**Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;

**Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;

**Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

**Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

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

**Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley; Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;

**Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

## **POLÍTICAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

### **Seguridad del personal**

- Los usuarios deben evitar usar los dispositivos móviles corporativos en lugares que no les ofrezcan las garantías de seguridad física necesarias para evitar pérdida o robo de estos.
- Los usuarios no deben modificar las configuraciones de seguridad de los dispositivos corporativos bajo su responsabilidad, ni desinstalar el software provisto con ellos al momento de su entrega.
- Los usuarios deben evitar la instalación de programas desde fuentes desconocidas se deben instalar aplicaciones únicamente desde los repositorios oficiales de los dispositivos corporativos.
- Los usuarios deben, cada vez que el sistema de sus equipos corporativos notifique de una actualización disponible, aceptar y aplicar la nueva versión.
- Los usuarios deben evitar hacer uso de redes inalámbricas de uso público con dispositivos asignados por la compañía.
- Los usuarios deben evitar conectar medios de almacenamiento extraíbles corporativos a cualquier computador público, de hoteles o cafés internet, entre otros.
- Los usuarios no deben almacenar vídeos, fotografías o información personal en los dispositivos corporativos asignados.

### **Medidas de seguridad de la información.**

#### **Controles de la información**

Se establece que la información de bases de datos registrada se encuentra en un servidor o equipo de información segura, así como la protección de datos a personal interno y externo por supervisión del responsable del tratamiento de la información de cada base de datos registrada ante la SIC.

Se cuenta con sistema de red de datos interna para evitar conexiones o redes infiltradas bajo la red de internet y local. Así mismo esta red es proveedora de conexiones con acceso a internet y recursos compartidos.

Las Bases de datos, finalidades y uso en garantía de la información son única y exclusivamente utilizadas por el responsable del tratamiento de la información para temas comerciales, administrativos, jurídicos, recurso humano y/o financieros contables en servidores propios y equipos seguros bajo licenciamiento del software contratado para los fines específicos.

#### **Sistemas físicos y resguardo**

- Equipo NAS para Backups de la información y aseguramiento de las bases de datos.
- Cableado estructurado en servidor RACK, firewall y router provisionado para evitar conexiones externas a la red de datos local.
- Sistemas eléctricos regulados y respaldados por fuentes de potencia ininterrumpida (UPS).

## **ATENCION CONSULTAS QUEJAS Y/O RECLAMOS**

### **Encargado de Protección de Datos Personales**

La persona encargada de servicio al cliente como Responsable de la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos y consultas de todo tipo relacionadas con los Datos Personales. La persona encargada de Servicio al Cliente tramitará las consultas y reclamaciones en materia de Datos Personales de conformidad con la Ley y esta política.

a) Recibir las solicitudes de los Titulares de Datos Personales, tramitar y responder aquellas que tengan fundamento en la Ley o estas Políticas, como por ejemplo: solicitudes de actualización de Datos Personales; solicitudes de conocer los Datos Personales; solicitudes de supresión y/o rectificación de Datos Personales cuando el Titular presente copia de la decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio de acuerdo con lo establecido en la Ley, solicitudes de información sobre el uso dado a sus Datos Personales, solicitudes de actualización de los Datos Personales, solicitudes de revocar la Autorización otorgada, cuando ella hubiere procedido según la Ley.

b) Dar respuesta a los Titulares de los Datos Personales sobre aquellas solicitudes que no procedan de acuerdo con la Ley.

Los datos de contacto del Servicio al Cliente son:

<b>Nombre</b>	<b>ADMINISTRADORA MONSERRATE S.A.S</b>
<b>Dirección física</b>	<i>Carrera 2 este # 21 – 48</i>
<b>Dirección electrónica</b>	<i>pqr@restaurantecasasantaclara.com</i>
<b>Teléfono</b>	<i>(57-1) 2845700 - 3369375</i>

Procedimientos para ejercer los derechos de los Titulares de los Datos Personales

### **Consultas**

Los Titulares o sus causas habientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará por el medio habilitado por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

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

Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite de radicado en **ADMINISTRADORA MONSERRATE S.A.S** electrónicos a través del correo [pqr@restaurantecasasantaclara.com](mailto:pqr@restaurantecasasantaclara.com) encargados de recibir las peticiones, quejas y reclamos. Cualquiera que sea el medio, se guardará prueba de la consulta y su respuesta.

### **Reclamos.**

El Titular o sus causa habientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:



1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

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

3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

El reclamo deberá ser presentado por el Titular, sus causas habientes o representantes o acreditados de conformidad con la Ley 1581 y el Decreto 1377, así:

Se debe dirigir a **ADMINISTRADORA MONSERRATE S.A.S** por vía electrónica a la dirección de correo [pqr@restaurantecasasantaclara.com](mailto:pqr@restaurantecasasantaclara.com).

Debe llevar el nombre y documento de identificación del Titular.

Una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes).

Deberá indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.

Deberá acompañarse por toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer.

Medidas de seguridad y/o controles implementados en la base de datos para minimizar los riesgos de un uso no adecuado de los datos personales tratados.

## **VIGENCIA**

Esta Política rige a partir del 20 junio del 2017. Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en nuestra Base de Datos, con base en el criterio de temporalidad y necesidad, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en esta Política, para las cuales fueron recolectados.

## **AVISO DE PRIVACIDAD**

En consideración con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, por las cuales se dictan disposiciones para la protección de datos personales y teniendo en cuenta que **ADMINISTRADORA MONSERRATE S.A.S** cuenta actualmente con bases de datos en las que reposan datos personales que han sido suministrados por usted, guardará total confidencialidad de los mismos de acuerdo a las políticas del documento encontrado en la dirección URL: [www.restaurantecasantaclara.com](http://www.restaurantecasasantaclara.com)

Si desea no recibir más información de **ADMINISTRADORA MONSERRATE S.A.S** por favor puede solicitarlo a través de un correo electrónico a la [pqr@restaurantecasantaclara.com](mailto:pqr@restaurantecasasantaclara.com) con sus datos personales.

En cualquier momento el titular de la información podrá revocar su consentimiento y ejercer su derecho a la supresión de datos personales consagrado en la Ley 1581 de 2012.