HISTORIAL DE CAMBIOS			
FECHA	**VERSIÓN**	**CAMBIO**	**DESCRIPCIÓN**
22-05-2026	03	ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN 2026

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

Versión:	03
Fecha de laversión:	10 - 02 - 2022
Creado por:	Edgar Mauricio Meza Rey – Desarrollador y Abogado
Aprobado por:	Martín Suárez – Director general
Nivel de confidencialidad:	Público

Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de modificación
10 - 02 - 2021	01	Johanna Villamil	Creación de documento
10 - 02 - 2022	02	Johanna Villamil	Modificación
20 - 05 - 2026	03	Mauricio Meza	Actualización normativa, incorporación marco normativo completo (Decreto 1074/2015, 2300/2023), plazos legales de atención a consultas y reclamos (arts. 14 y 15 Ley 1581), modificaciones pertinentes acorde a los sistemas de seguridad y finalidades actuales, planteamiento del procedimiento de incidentes de seguridad, corrección de errores de redacción y actualización de canales de atención dedicados.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



Tabla de Contenido

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS 1
2. Objetivo, alcance y usuarios 7
Objetivo 7
Alcance 7
3. Marco Normativo Aplicable 9
4. Terminología básica sobre tratamiento de datos 9
5. Principios rectores. 11
6. Titulares del tratamiento. 12
7. Responsable del tratamiento 13
8. Autorización 14
9. Procedimiento Aceptación Política de Tratamiento de Datos. 15
10. Proceso manejo de la Data. 17
11. Tratamiento y finalidades 18
En calidad de Responsable del tratamiento (datos propios) 18
En calidad de Encargado del tratamiento (datos de Centros Comerciales) 18
12. Derechos aplicables a los titulares de datos personales 19
13. Deberes del responsable del tratamiento de datos 19
14. Deberes como encargado del tratamiento de datos. 21
Deberes de la empresa frente a los titulares. 21
Deberes de la empresa frente a las condiciones de seguridad de datos personales. 21
Deberes de la empresa en condición de encargado del tratamiento. 22
15. Transferencia y transmisión de datos personales 22
Transferencia de datos personales 22
Transmisión internacional de datos 23
Cesión de datos 23
16. Consultas y reclamaciones 23
17. Controles de seguridad de la información 24
Pérdida de información 25

Falla en servidores de la nube. 25
Acceso restringido a la información 26
Log de seguimiento 26
Automatización de descargar 26
18. Vigencia de las bases de datos 27
19. Responsabilidades. 27
20. Comunicación de la política y notificación de cambios 28
21. Validez y gestión de documentos. 29

1. Objetivo, alcance y usuarios

Objetivo

Establecer los lineamientos que garanticen la protección de los datos personales tratados por COLECTIVO INGENIO S.A.S., tanto en su calidad de Responsable del tratamiento como de Encargado del mismo, de forma eficiente y efectiva, dando cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás disposiciones vigentes sobre protección de datos personales en Colombia.

Alcance

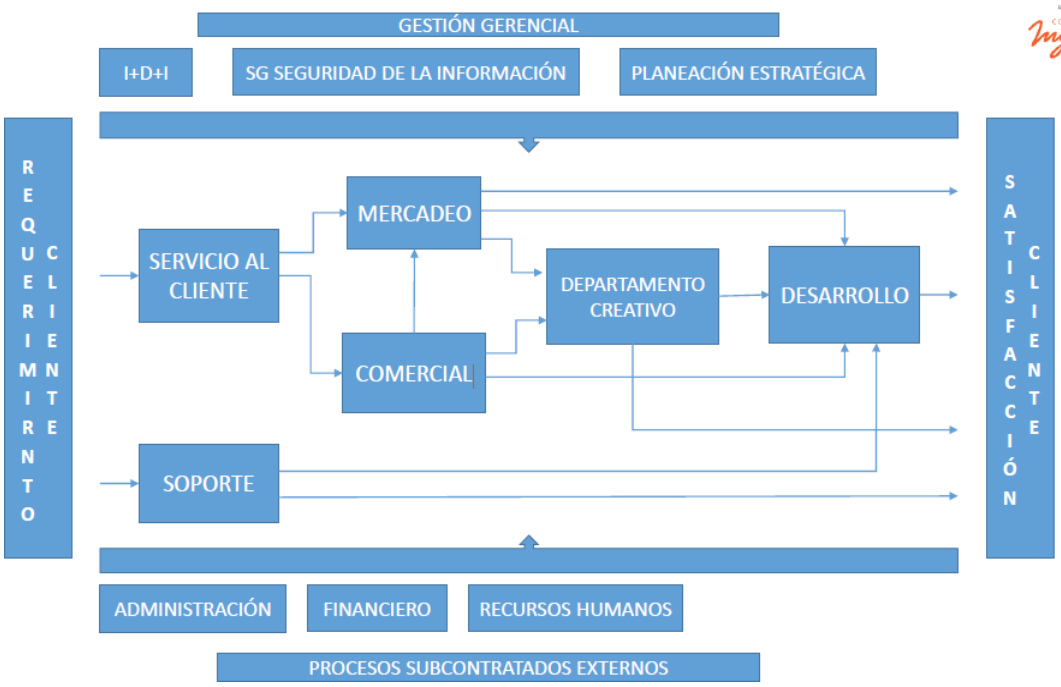
Esta política aplica a:

a) Todas las bases de datos y/o archivos, digitales o físicos, que contengan datos personales objeto de tratamiento por parte de COLECTIVO INGENIO S.A.S.

b) Todos los colaboradores, contratistas, proveedores y terceros que en virtud de sus funciones accedan, usen, procesen o dispongan de datos personales administrados por la empresa.

c) El tratamiento realizado tanto en calidad de Responsable del tratamiento (datos propios) como de Encargado del tratamiento (datos de visitantes y clientes de los Centros Comerciales procesados a través de WeGrow CRM).

El área responsable contará con la documentación necesaria para mantener y garantizar la seguridad de la información, preservando los principios de integridad, confidencialidad y disponibilidad.



El área contará con la documentación necesaria, con especificación de requerimientos paramantener y garantizar al máximo la seguridad de la información preservando los principiosde integridad, confidencialidad y disponibilidad.

2. Marco Normativo Aplicable

El presente documento se fundamenta en la siguiente normatividad vigente en Colombia:

- Constitución Política de Colombia, artículo 15: Derecho fundamental a la intimidad y al habeas data.
- Ley 1266 de 2008: Disposiciones generales del habeas data y manejo de información en bases de datos personales.
- Ley 1581 de 2012: Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales.
- Decreto 1377 de 2013: Reglamentación parcial de la Ley 1581 de 2012 (compilado en el Decreto 1074 de 2015).
- Decreto 1074 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, Libro 2, Parte 2, Título 2, Capítulo 25.
- Ley 2300 de 2023: Disposiciones para la protección de los consumidores frente al mercadeo directo y las llamadas no deseadas (Listas Robinson / Registro Nacional de Exclusión).
- Ley 527 de 1999: Sobre el acceso y uso de los mensajes de datos, el comercio electrónico y las firmas digitales.

3. Terminología básica sobre tratamiento de datos

- Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, puesta a disposición del Titular para informar sobre el tratamiento de sus datos personales.
- Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.
- Base de datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- Bloqueo: Suspensión temporal del tratamiento de datos personales a solicitud del Titular o por disposición legal.

- Cliente: Persona natural o jurídica a quien directa o indirectamente se brindan los servicios por COLECTIVO INGENIO S.A.S.
- Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- Dato privado: Dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el Titular.
- Dato público: Dato que no es semiprivado, privado ni sensible. Son datos públicos, entre otros, los relativos al estado civil, la profesión u oficio, la calidad de comerciante o servidor público, y los que puedan obtenerse sin reserva alguna.
- Dato semiprivado: Dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública, y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo al Titular sino a cierto sector o grupo de personas.
- Datos sensibles: Datos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación. Son sensibles: el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, los datos de salud, 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.
- Habeas data: Derecho fundamental de toda persona a conocer, actualizar y rectificar los datos personales que se hayan recopilado sobre ella en bases de datos.
- 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.
- SIC: Superintendencia de Industria y Comercio, autoridad de protección de datos personales en Colombia.
- Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- Transferencia de datos: Envío de datos personales por parte del Responsable o Encargado a un Responsable del tratamiento ubicado dentro o fuera de Colombia.

- Transmisión de datos: Comunicación de datos personales del Responsable al Encargado, dentro o fuera de Colombia, para que el Encargado realice el tratamiento por cuenta del Responsable.
- Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.

4. Principios rectores.

- Principio de legalidad: El tratamiento de datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás disposiciones que los desarrollen.
- Principio de finalidad: El tratamiento obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al Titular previamente al inicio del tratamiento.
- Principio de libertad: El tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, salvo mandato legal o judicial que releve el consentimiento. En ningún caso el silencio del Titular será interpretado como aceptación.
- Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No se tratarán datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- Principio de transparencia: En el tratamiento se garantiza al Titular su derecho a obtener del Responsable o del Encargado, 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 y de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y la Constitución. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación masiva, salvo que el acceso sea

técnicamente controlable.

- Principio de seguridad: La información sujeta a tratamiento se maneja con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Principio de confidencialidad: Todo colaborador de COLECTIVO INGENIO S.A.S. que intervenga en el tratamiento de datos personales de naturaleza no pública está obligado a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación laboral o contractual. Esta obligación se materializa mediante la suscripción de un acuerdo de confidencialidad
- Principio de temporalidad: Los datos personales se conservarán únicamente de acuerdo a mutuo acuerdo entre el encargado y responsable del tratamiento según cumplimiento legal o contractual, atendiendo aspectos administrativos, contables,

  fiscales y jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y los términos establecidos anteriormente, se procederá a realizar acta de entrega de los datos tratados al responsable del tratamiento.
- Principio de necesidades: Los datos personales deben ser tratados de acuerdo al cumplimiento de las finalidades perseguidas con la base de datos.

5. Titulares del tratamiento.

Los datos personales tratados por COLECTIVO INGENIO S.A.S. pertenecen a las siguientes categorías de Titulares:

a) Clientes y clientes potenciales: Personas naturales que contratan o que han expresado interés en los servicios de la empresa.

b) Consumidores y visitantes de Centros Comerciales: Personas naturales registradas en las bases de datos administradas a través de WeGrow CRM, por cuenta de los Centros Comerciales que actúan como Responsables del tratamiento.

c) Colaboradores y contratistas: Personas naturales que tienen o han tenido relación laboral o contractual con la empresa.

d) Proveedores: Personas naturales que prestan servicios a COLECTIVO INGENIO S.A.S.

Los datos tratados pertenecen a las categorías públicos, semiprivados y privados. El tratamiento de datos sensibles se rige por lo dispuesto en la sección 13 de la presente política.

6. Responsable del tratamiento

COLECTIVO INGENIO S.A.S. actúa como Responsable del tratamiento respecto de los datos personales de sus propios colaboradores, contratistas y proveedores, así como de la información de clientes recopilada para la prestación directa de sus servicios de marketing digital.

En los contratos celebrados con los Centros Comerciales, el Centro Comercial actúa como Responsable del tratamiento de los datos de sus visitantes y clientes, y COLECTIVO INGENIO S.A.S. actúa como Encargado del tratamiento conforme a lo señalado en la sección 7.

Datos de identificación del Responsable:

Razón social	COLECTIVO INGENIO S.A.S.
NIT	900.747.090-4
Ciudad	Bucaramanga, Colombia
Dirección	CALLE 13 # 24- 11 RIO PRADO GIRON
Correo (derechos)	datospersonales@colectivoingenio.com
Teléfonos	+57 315 634 0943

En los contratos celebrados con los Centros Comerciales, el Centro Comercial actúa como Responsable del tratamiento de los datos de sus visitantes y clientes, y COLECTIVO INGENIO S.A.S. actúa como Encargado del tratamiento conforme a lo señalado en la sección 7.n la presente política se tiene en cuenta como responsable del tratamiento al Centrocomercial con el cual se tiene previa firma de contrato.

7. Autorización

Colectivo Ingenio debe solicitar autorización previa, expresa e informada por los titularesde los datos personales sobre los que se realizará tratamiento, exceptuando los casos definidos en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.

a) Cuando la información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

b) Cuando se trate de datos de naturaleza pública.

c) Cuando los datos sean relativos a emergencias médicas o sanitarias.

d) Cuando el tratamiento sea autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.

e) Cuando se trate de datos relacionados con el Registro Civil de las Personas

El medio por el cual se realizará dicha autorización será por firma, SMS o por otra IP antesde entregar datos personales del Titular, manifestando su voluntad de autorizar que

WeGrow CRM software de la empresa Colectivo Ingenio y punto de información delCentro Comercial realicen tratamiento de sus datos personales.

La autorización del Titular debe cumplir con los siguientes requisitos: (i) ser previa al tratamiento de los datos; (ii) ser expresa: el silencio del Titular nunca se asumirá como aceptación; y (iii) ser informada: el Titular deberá conocer la finalidad del tratamiento y sus derechos antes de otorgar la autorización.

En ningún caso Colectivo Ingenio asimilara el silencio del Titular como una conducta Inequívoca. La autorización será conservada en el software WeGrow CRM para poder serconsultada con posterioridad.

La superintendencia de industria y comercio ha determinado que frente a los sistemas devideo vigilancia se informará a los titulares de datos personales que se encuentran en unazona de video vigilancia y obtener su autorización para el tratamiento de los datos.

8. Procedimiento Aceptación Política de Tratamiento de Datos.

Para la aceptación de la política de Tratamiento de Datos, ya sea para un contacto nuevo o actualizar contacto que aún no haya aceptado la política de tratamiento de datos, el procesoa ejecutar se puede dar por tres métodos:

a) Registro por la página web: Si el cliente realiza el registro a través de la página web, se generará un correo con la política al correo que se registre, el cliente deberá responder al mismo

aceptando la política.

b) Registro por la plataforma en nube: Se hace el procedimiento normal de registro conel asesor del punto de información, una vez registrado se envía un email para confirmar laaceptación de la política de tratamiento de datos.

c) Aceptación por medio de huella o firma: La persona acepta la política de tratamiento de datos a través de la firma o huella en el momento de su registro en el Centro Comercial.

d) Aceptación por medio de SMS: Una vez registrado el cliente, se envía al teléfono queregistre un mensaje de texto con la información reducida del procedimiento de aceptaciónel cual deberá responder con una S (Aceptar) o N (Rechazar), para aceptar o rechazar la política de tratamiento de datos.

Para lo anterior el módulo de registro dispondrá de una zona tratamiento de datos, allí semuestra el estado de la aceptación por parte del cliente; en caso de ser positiva, muestra información de la fecha de la aceptación de la política y el medio por el cual dio su

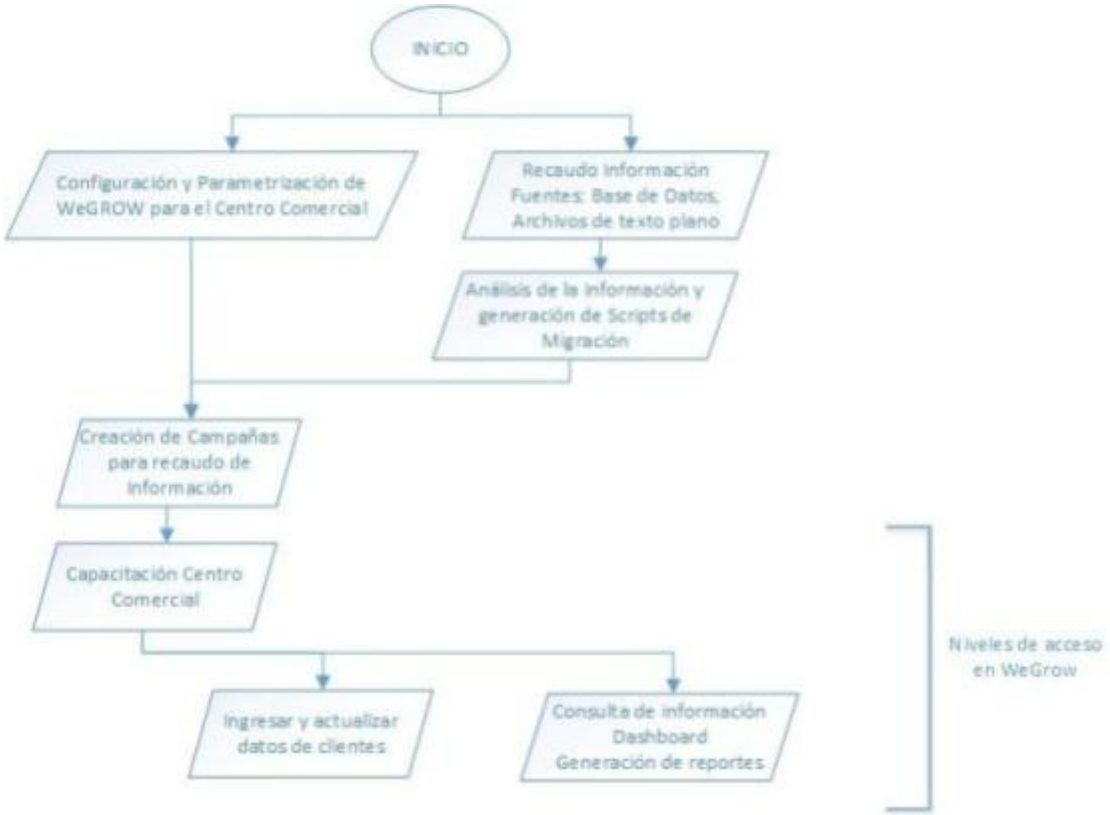
aceptación. **En ningún caso se asimila el silencio del Titular como conducta inequívoca de aceptación.**

De forma simultánea a los métodos anteriores, WeGrow CRM ejecutará un proceso en paralelo para estar consultando la respuesta por parte del cliente, y mostrar en pantalla entiempo real, el estado de la solicitud.

Los métodos adicionales relacionados a los anteriores son por medio de firma o huelladactilar para la aceptación del tratamiento de los datos.

9. Proceso manejo de la Data.

En el siguiente diagrama de flujo de manejo de Data se tiene en cuenta la Configuración y parametrización de WeGrow para el Centro Comercial, catalogado en la presente política de tratamiento de datos como el responsable del tratamiento y el recaudo de la información pormedio de bases de datos y archivos de texto plano para su posterior análisis tanto de la información como la generación de Scripts de migración para dar inicio con el tratamiento de datos teniendo en cuenta el procedimiento de aceptación de tratamiento de datos por medio del uso de la aplicación.



Para acceso a la aplicación se usa un certificado de seguridad lo que garantiza que seencripte la información.

10. Tratamiento y finalidades

En calidad de Responsable del tratamiento (datos propios)

- Gestión del vínculo laboral y contractual con colaboradores y contratistas.
- Gestión de la relación comercial con proveedores.
- Cumplimiento de obligaciones legales, laborales, fiscales y contables.
- Oferta y prestación de servicios de marketing digital, analítica de datos y desarrollo tecnológico.
- Comunicación comercial y mercadeo de los servicios propios de la empresa.
- Gestión administrativa y operativa interna.

En calidad de Encargado del tratamiento (datos de Centros Comerciales)

- Recolección y registro de datos de visitantes y clientes del Centro Comercial.
- Consulta y verificación de la información suministrada por los clientes o clientes potenciales.
- Mantenimiento de canales de atención y comunicación con los clientes.
- Realización de actividades de mercadeo, promoción y fidelización de las marcas presentes en el Centro Comercial.
- Operación de bots y automatizaciones de comunicaciones con fines de mercadeo directo, en cumplimiento de la Ley 2300 de 2023.
- Recaudo y procesamiento de información para campañas de marketing.

- Administración y análisis de encuestas de satisfacción.
- Generación de reportes e informes de gestión para el Centro Comercial.
- Administración del programa de fidelización del Centro Comercial.

11. Derechos aplicables a los titulares de datos personales

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular de datos personales tiene los siguientes derechos a:

a. Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Es necesario tener previamente identificación y nombre completo de la persona para realizar el ágil el proceso.

b. Obtener copia de la autorización otorgada por estos, en calidad de titulares de los datos

c. Conocer el tratamiento que se está efectuando sobre los datos personales de ColectivoIngenio.

d. Formular consultas y reclamos para salvaguardar su derecho a la protección de datospersonales de acuerdo con las pautas establecidas en la ley y los términos de la presentepolítica.

e. Solicitar la supresión de los datos personales cuando en el marco de un proceso judicial o administrativo se haya declarado que el tratamiento de la información se realizó sin respetoa la constitución o a la ley

f. Acceder de forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titularpodrá ser suministrada por cualquier medio que permita conocerla, incluyendo medios

electrónicos.

12. Deberes del responsable del tratamiento de datos

Los Centros Comerciales en su calidad de Responsables, y COLECTIVO INGENIO S.A.S. cuando actúa como Responsable respecto de sus propios datos, deben cumplir los deberes del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten.
- 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 suministrada al Encargado sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando oportunamente al Encargado todos los cambios en los datos suministrados.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado.
- Suministrar al Encargado únicamente datos cuyo tratamiento esté autorizado por el Titular o por la ley.
- Exigir al Encargado, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos de la ley y la presente política.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley.
- Informar a la SIC 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 SIC.

13. Deberes como encargado del tratamiento de datos.

Colectivo Ingenio como responsable del tratamiento de datos, le informa a los titulares el cumplimiento de sus respectivos deberes impuestos por la ley:

Deberes de la empresa frente a los titulares.

- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de larespectiva autorización otorgada por el titular
- Informar de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección ylos derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho dehábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados de forma inmediata.

Deberes de la empresa frente a las condiciones de seguridad de datos personales.

- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedirsu adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en lostérminos establecidos en la política
- Implementar las políticas y procedimientos de seguridad necesarios para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y bases de datos de la empresa.

- Actualizar la información cuando sea necesario.

- Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.

Deberes de la empresa en condición de encargado del tratamiento.

Colectivo Ingenio en el uso del tratamiento de los datos en nombre de otra entidad

Responsable del tratamiento, adquiere la calidad de Encargado y por tanto se obliga acumplir los siguientes deberes:

- Establecer que el responsable del tratamiento esté autorizado para suministrar aColectivo Ingenio los datos personales que tratará como Encargado.
- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho dehábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedirsu adulteración, consulta, pérdida, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por eltitular o facultadas por la ley para dicho efecto.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia deIndustria y Comercio.

14. Transferencia y transmisión de datos personales

Transferencia de datos personales

COLECTIVO INGENIO S.A.S. podrá transferir datos personales a terceros (otros Responsables del tratamiento) únicamente cuando:

a) El Titular haya otorgado su autorización expresa para ello.

b) La transferencia sea necesaria para la ejecución de un contrato entre el Responsable y el Titular.

c) La transferencia sea autorizada por ley.

d) Se trate de transferencias entre entidades vinculadas económicamente, con niveles de protección equivalentes.

Transmisión internacional de datos

El almacenamiento en servidores de Microsoft Azure (ubicados en Estados Unidos) constituye una transmisión internacional de datos. Esta transmisión se realiza bajo un contrato de transmisión de datos personales que establece las obligaciones del sub-encargado en los términos del artículo 25 del Decreto 1074 de 2015.

Cesión de datos

COLECTIVO INGENIO S.A.S. no cederá datos personales a terceros distintos de los señalados en la presente política, salvo que cuente con la autorización expresa del Titular o medie orden judicial o administrativa que lo exija.

15. Consultas y reclamaciones

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal que repose en las bases de datos de COLECTIVO INGENIO S.A.S., para garantizar una comunicación oportuna y a tiempo se establecen los siguientesparámetros, los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal que repose en las bases de datos de COLECTIVO INGENIO S.A.S.

Líneas de atención:

Plazo de atención: DIEZ (10) DÍAS HÁBILES contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud. Si no fuere posible atenderla en dicho plazo, se informará al interesado, señalando la

fecha en que se atenderá, la cual en ningún caso podrá superar los CINCO (5) DÍAS HÁBILES adicionales. (Artículo 14, Ley 1581 de 2012).

Cuando el Titular o sus causahabientes que consideren que la información debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar reclamo ante COLECTIVO INGENIO S.A.S.

El reclamo deberá contener:

- Identificación completa del Titular (nombre y número de documento).
- Descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo.
- Dirección o correo electrónico de notificación.
- Documentos de soporte que se estimen pertinentes.

Plazo de atención: QUINCE (15) DÍAS HÁBILES contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo del reclamo completo. Si no fuere posible atenderlo en dicho término, se informará al interesado, señalando la fecha en que se atenderá, la cual en ningún caso podrá superar los OCHO (8) DÍAS HÁBILES adicionales. (Artículo 15, Ley 1581 de 2012).

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los CINCO (5) DÍAS HÁBILES siguientes para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses sin subsanar, se entenderá que el Titular ha desistido del reclamo.

- Se establece como correo electrónico datospersonales@colectivoingenio.com para enviar y comunicar alguna notificación o novedades que se puedan presentar.

16. Controles de seguridad de la información

El proceso de escoger los controles (protección) está definido en la metodología de

evaluación y tratamiento de riesgos. Teniendo en cuenta los procesos que realiza ColectivoIngenio para control de la seguridad y manejo de contingencias en caso de pérdida de información, fallas en servidores en la nube, acceso restringido a la formación, Log de

seguimiento y Automatización de descarga se establecen los respectivos planes para dar el respectivo manejo.

Pérdida de información

La información está almacenada en la nube, es por esto que en caso de existir un dañofísico en los equipos de cómputo, esta no se perderá.

Adicionalmente se hace un backup diario de respaldo que se almacenan al menos 7 días,

estos backups, se realizan cada vez que se ejecuta una consulta dentro de la bases de datos y operaciones de mover data (insertar, modificar y eliminar). En caso de ser necesario es

solicitado a soporte la restauración de la base de datos con el último backup realizado.

El Centro Comercial tendrá acceso al módulo de descarga de backup semanal, el cual estará disponible para la persona designada por el Centro Comercial y la solicitud de habilitación se hará por medio de un correo electrónico enviado al área de soporte.

Falla en servidores de la nube.

La base de datos se encuentra almacenada en servidores internacionales de Azure que garantizan, bajo estrictos protocolos de seguridad, el resguardo de la información, con ellotambién realiza backups que permiten restaurar la información en caso de presentarse fallasen los servidores físicos y de nube. El restablecimiento del sistema para la restauración de información tiene un tiempo estimado de 10 minutos desde el momento en que es detectadala caída del sistema.

Si por algún motivo se interrumpe la conexión y no pueda almacenarse información,

Colectivo Ingenio provee un archivo en formato excel que deberá ser diligenciado en lospuntos de información mientras se restaura la conexión, una vez conectados se recoge la información de los formatos y se sube a la base de datos principal del centro comercial, consiguiendo así que los registros queden en el sistema de forma inmediata. Este tipo decontingencias no son comunes y en caso de presentarse se restaura en el menor tiempoposible.

Acceso restringido a la información

WeGrow cuenta con perfiles asignados según los usuarios, los cuales cuentan con acceso predeterminados a la información. Cada usuario tiene una contraseña que debe ser personale intransferible.

Log de seguimiento

WeGrow cuenta con un log de seguimiento que registra las acciones que ejecutan losusuarios dentro del sistema.

Automatización de descargar

WeGrow CRM cuenta con un módulo de descarga de backup general que será habilitado para el usuario definido por el Centro Comercial, donde se solicitará el link de descarga detoda la información alojada en los servidores.

17. Vigencia de las bases de datos

Las bases de datos almacenadas de los titulares y las cuales se encuentran en tratamiento dela datos, se mantendrán vigentes hasta que finalice la necesidad del tratamiento. Lo anteriorsin perjuicio del ejercicio de los derechos de supresión que le asisten al titular.

Categoría de Titular	Plazo de conservación
Colaboradores	5 años después de terminada la relación laboral.
Clientes y proveedores	Vigencia contractual + 5 años después de su terminación.
Visitantes de Centros Comerciales	Según lo acordado entre COLECTIVO INGENIO S.A.S. y el Centro Comercial Responsable.

Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y los plazos anteriores, los datos serán eliminados de forma segura de las bases de datos o anonimizados de tal manera que no sea posible su vinculación con persona natural alguna. Lo anterior sin perjuicio del ejercicio del derecho de supresión que asiste al Titular en los términos del artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

18. Responsabilidades.

Para el debido cumplimiento de esta política, los siguientes responsables deberánencargarse de que se cumpla a cabalidad:

Equipo directivo: asegurarse que esta política sea divulgada y gestionada adecuadamente.

Responsable de la seguridad de la información: Asesorar al equipo directivo, proporcionar

apoyo al personal de la organización en el cumplimiento y garantizar que losinformes sobre la situación de la seguridad de la información se encuentren disponibles.

Miembros de la organización: Cada persona de la organización tiene la responsabilidad de mantener la seguridad de la información dentro de las actividades propias de su trabajo.

Responsable / Oficial de Protección de Datos: Asesorar al equipo directivo; supervisar el cumplimiento de la presente política; gestionar las consultas y reclamos de los Titulares; mantener actualizado el Registro Nacional de Bases de Datos ante la SIC; atender los requerimientos de la SIC; capacitar al personal.

Colaboradores y contratistas: Cada persona que en el ejercicio de sus funciones acceda o trate datos personales es responsable de mantener la confidencialidad y seguridad de la información, y de cumplir los lineamientos de la presente política.

Área Jurídica / Legal: Mantener actualizada la presente política conforme a los cambios normativos; asesorar a las áreas en materia de cumplimiento legal; revisar los contratos de transmisión y transferencia de datos personales.

19. Comunicación de la política y notificación de cambios

La política debe ser previamente comunicada a todo el personal de Colectivo Ingenio SASo de interés general.

20. Validez y gestión de documentos.

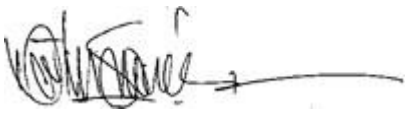
Este documento es válido hasta su siguiente versión de actualización, el propietario de este documento es el Coordinador de calidad, que debe verificar, y si es necesario actualizar, el documento por lo menos una vez al año

Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción del cambio
01	Febrero 2021	Versión inicial del documento.
02	Febrero 2022	Actualización general.
03	Mayo 2026	Actualización normativa, incorporación marco normativo completo (Decreto 1074/2015, 2300/2023), plazos legales de atención a consultas y reclamos (arts. 14 y 15 Ley 1581), modificaciones pertinentes acorde a los sistemas de seguridad y finalidades actuales, planteamiento del procedimiento de incidentes de seguridad, corrección de errores de redacción y actualización de canales de atención dedicados.

Para constancia se firma por las partes, en la ciudad de Bogotá a los 20 días del mes de mayo de 2026.

LA EMPRESA,



_____

JESÚS MARTÍN SUÁREZ FLÓREZ

COLECTIVO INGENIO SAS

NIT 900747090-4