1. OBJETIVO

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales (en adelante, la «Política») es adoptada por **TRUSTEM S. A. S.** (en adelante, la «Empresa») en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 (que incorpora el Decreto 1377 de 2013), la Ley 1266 de 2008, y demás normas, circulares e instrucciones expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) en materia de protección de datos personales.

El uso del sitio web implica la aceptación de los presentes términos y de la presente política de privacidad y tratamiento de datos personales.

2. ALCANCE

Esta Política: describe cómo la Empresa recopila, utiliza y protege la información personal de los usuarios que visitan nuestro sitio web. aplica a todas las bases de datos y archivos que contengan datos personales cuyo tratamiento sea responsabilidad de TRUSTEM S. A. S., con independencia del soporte (físico o digital), la forma de recolección o el canal utilizado. Comprende los datos de:

a. Clientes actuales, potenciales y anteriores.
b. Proveedores, aliados comerciales y contratistas.
c. Trabajadores, exempleados y candidatos a empleo.
d. Accionistas y sus representantes.
e. Visitantes a sitios web, plataformas digitales o instalaciones físicas de la Empresa.
f. Cualquier otro tercero cuyos datos personales sean objeto de tratamiento por parte de la Empresa.

OBJETO Y MARCO NORMATIVO

Dentro del deber legal de proteger el derecho a la privacidad de las personas, así como la facultad de conocer, actualizar o solicitar la información que sobre ellos se archive en bases de datos, se ha diseñado la presente política de manejo de la información de carácter personal y bases de datos, la cual pretende garantizar la reserva de la información y la seguridad sobre el tratamiento que se le dará a los mismos.

Su objetivo es garantizar que el acopio, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia y supresión de datos personales de todas las personas naturales con quienes la Empresa mantiene o ha mantenido relaciones comerciales, laborales, contractuales o de cualquier otra índole, se realice con pleno respeto de los derechos fundamentales a la intimidad, privacidad, buen nombre y al Hábeas Data.

3. DEFINICIONES

Para efectos de la presente Política se adoptarán las siguientes definiciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias:

- **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.
- **DATO PERSONAL:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **DATO PÚBLICO:** Dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, su profesión u oficio y su calidad de comerciante.
- **DATO SENSIBLE:** Aquel que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los que revelan origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos, datos de salud, vida sexual y 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.
- **TRANSFERENCIA**: Envío de datos personales a un receptor que también actúa como responsable del Tratamiento, sea dentro o fuera del territorio nacional.
- **TRANSMISIÓN:** Comunicación de datos personales a un Encargado del Tratamiento ubicado dentro o fuera del territorio nacional, para que este realice el Tratamiento por cuenta del responsable.
- **TRATAMIENTO:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia o supresión.

ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN PRIVADA. SU COPIA, PUBLICACIÓN, REPRODUCCIÓN O DISTRIBUCIÓN DE CUALQUIER FORMA, TOTAL O PARCIAL, ESTÁ PROHIBIDA, SALVO AUTORIZACIÓN EXPRESA DE LABORATORIOS TRUSTEM

4. ABREVIATURAS

No aplica

5. PROCEDIMIENTO

5.1. PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO

5.1.1. Legalidad: El Tratamiento de datos personales es una actividad reglada, sujeta a las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la desarrollen o complementen.

5.1.2. Finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima, de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al Titular.

5.1.3. 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.

5.1.4. 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.

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

5.1.6. 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 ley y la Constitución. Solo podrán realizarlo las personas autorizadas por el Titular y/o por la ley.

5.1.7. Seguridad: La información sujeta a Tratamiento se manejará 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.

ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN PRIVADA. SU COPIA, PUBLICACIÓN, REPRODUCCIÓN O DISTRIBUCIÓN DE CUALQUIER FORMA, TOTAL O PARCIAL, ESTÁ PROHIBIDA, SALVO AUTORIZACIÓN EXPRESA DE LABORATORIOS TRUSTEM

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

5.2. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

5.2.1. REQUISITO GENERAL DE AUTORIZACIÓN

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, el Tratamiento de datos personales requiere la autorización previa, expresa e informada del Titular. Dicha autorización deberá obtenerse mediante cualquier medio que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior, que incluya como mínimo: (i) los datos del responsable del Tratamiento; (ii) la descripción de los datos que serán objeto de Tratamiento; (iii) las finalidades del Tratamiento; (iv) los derechos del Titular; y (v) el mecanismo para ejercerlos. La mera inscripción en un formulario o sitio web no constituye, por sí sola, autorización válida para el Tratamiento de datos sensibles o para finalidades distintas a las expresamente indicadas.

Parágrafo. Él usuario garantiza que la información suministrada es veraz, completa y actualizada, y asume la responsabilidad por cualquier inexactitud o falsedad en los datos proporcionados.

5.2.2. EXCEPCIONES AL REQUISITO DE AUTORIZACIÓN

De conformidad con el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, no se requerirá autorización del Titular cuando se trate de:

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

5.3. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

5.3.1. Datos de clientes

- Procesar y gestionar pedidos, compras, facturación y entrega de productos.

ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN PRIVADA. SU COPIA, PUBLICACIÓN, REPRODUCCIÓN O DISTRIBUCIÓN DE CUALQUIER FORMA, TOTAL O PARCIAL, ESTÁ PROHIBIDA, SALVO AUTORIZACIÓN EXPRESA DE LABORATORIOS TRUSTEM

- Cumplir las obligaciones contractuales y legales derivadas de la relación comercial.
- Enviar comunicaciones sobre nuevos productos, servicios, promociones y descuentos, cuando el Titular haya autorizado esta finalidad.
- Realizar estudios de mercado, análisis de satisfacción y fidelización de clientes.
- Atender solicitudes, peticiones, quejas y reclamos relacionados con los productos y servicios.
- Responder requerimientos de autoridades administrativas, judiciales o de control.
- Gestionar cobros, recaudo y procesos relacionados con obligaciones pendientes.

Parágrafo. La información contenida en el sitio web y en las fichas técnicas tiene carácter informativo y en ningún caso sustituye la valoración, diagnóstico o tratamiento médico profesional.

La Empresa no asume responsabilidad por decisiones que los usuarios adopten con base en la información suministrada en el sitio web.

5.3.2. Datos de proveedores y contratistas

- Gestionar la relación contractual, incluyendo selección, vinculación, pago y evaluación.
- Cumplir obligaciones legales y tributarias derivadas de los contratos suscritos.
- Mantener registros de proveedores habilitados y evaluar el cumplimiento de contratos.
- Responder requerimientos de autoridades competentes.

5.3.3. Datos de trabajadores y exempleados

- Ejecutar el contrato de trabajo y cumplir las obligaciones derivadas de la relación laboral (nómina, prestaciones sociales, seguridad social, aportes parafiscales).
- Administrar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- Gestionar procesos de selección, inducción, capacitación, evaluación de desempeño y bienestar laboral.
- Adelantar investigaciones y procesos disciplinarios internos conforme a la normativa laboral.
- Conservar la información necesaria para el cumplimiento de obligaciones legales después de la terminación del vínculo laboral.
- Responder requerimientos de entidades de inspección y control laboral (MinTrabajo, inspecciones de trabajo).

5.3.4. Datos de candidatos a empleo

ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN PRIVADA. SU COPIA, PUBLICACIÓN, REPRODUCCIÓN O DISTRIBUCIÓN DE CUALQUIER FORMA, TOTAL O PARCIAL, ESTÁ PROHIBIDA, SALVO AUTORIZACIÓN EXPRESA DE LABORATORIOS TRUSTEM

- Evaluar el perfil del candidato en procesos de selección.
- Mantener hojas de vida en base de datos de candidatos elegibles para futuras vacantes, con autorización del titular.
- Realizar verificaciones de referencias laborales y académicas, previo consentimiento.

5.3.5. Datos de visitantes a sitio web y canales digitales

- Gestionar el acceso, navegación y experiencia del usuario en los canales digitales de la Empresa.
- Procesar transacciones en línea y gestionar cuentas de usuario.
- Enviar comunicaciones comerciales y de mercadeo, cuando el Titular haya dado su autorización.
- Analizar el comportamiento de navegación para mejorar los servicios digitales.

Parágrafo. En los formularios del sitio web se incluirán mecanismos de aceptación expresa ("checkbox") mediante los cuales el usuario autoriza el tratamiento de sus datos personales, incluyendo, cuando aplique, el tratamiento de datos sensibles.

5.4. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES Y DE MENORES DE EDAD

5.4.1. Datos sensibles

Con carácter general, la Empresa se abstendrá de realizar Tratamiento de datos sensibles salvo en los siguientes casos: (i) cuando el Titular haya otorgado autorización explícita; (ii) cuando sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre incapacitado; (iii) cuando el Tratamiento se refiera a datos necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en proceso judicial; o (iv) cuando tenga finalidad histórica, estadística o científica, adoptándose medidas de disociación de identidad. En todo caso, se informará expresamente al Titular que no está obligado a autorizar el Tratamiento de sus datos sensibles y se le indicará cuáles de sus datos revisten esta naturaleza, conforme al parágrafo 1 del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012.

5.4.2. Autorización expresa para datos de salud

Cuando el Titular suministre información médica, clínica o relacionada con su estado de salud a través de formularios o carga de archivos en el sitio web, deberá otorgar una autorización expresa, previa y específica para dicho tratamiento.

ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN PRIVADA. SU COPIA, PUBLICACIÓN, REPRODUCCIÓN O DISTRIBUCIÓN DE CUALQUIER FORMA, TOTAL O PARCIAL, ESTÁ PROHIBIDA, SALVO AUTORIZACIÓN EXPRESA DE LABORATORIOS TRUSTEM

La Empresa informará de manera clara que el suministro de estos datos es facultativo y que su tratamiento se realizará exclusivamente para la evaluación de elegibilidad en terapias médicas, contacto y orientación al usuario.

5.4.3. . Datos de niños, niñas y adolescentes

De conformidad con el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012, el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes queda prohibido, excepto cuando dicho Tratamiento responda y respete el interés superior del menor y se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

En tales casos, el responsable del Tratamiento deberá obtener autorización de los representantes legales del menor. La Empresa no recolectará datos de menores de dieciocho (18) años sin contar con dicha autorización.

5.5. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los Titulares de datos personales tienen, conforme al artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los siguientes derechos, los cuales podrán ejercerse en cualquier momento:

- ✓ Conocer, actualizar y rectificar: sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o cuyo Tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- ✓ Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del Tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento.
- ✓ Ser informado por el responsable del Tratamiento el Encargado, previa solicitud, respecto del uso dado a sus datos personales.
- ✓ Presentar quejas ante la SIC por infracciones a las normas de protección de datos personales, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable.
- ✓ Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La supresión no procederá cuando exista un deber legal o contractual de conservar el dato.
- ✓ Acceder gratuitamente: a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

5.6. MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN PRIVADA. SU COPIA, PUBLICACIÓN, REPRODUCCIÓN O DISTRIBUCIÓN DE CUALQUIER FORMA, TOTAL O PARCIAL, ESTÁ PROHIBIDA, SALVO AUTORIZACIÓN EXPRESA DE LABORATORIOS TRUSTEM

TRUSTEM S. A. S. implementará y mantendrá medidas técnicas, administrativas y humanas adecuadas para proteger la seguridad de los datos personales y prevenir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Entre las medidas adoptadas se encuentran:

- Protocolos de encriptación y acceso restringido a las bases de datos que contienen información personal.
- Control de acceso basado en roles, limitando la consulta y modificación de datos al personal estrictamente necesario.
- Acuerdos de confidencialidad suscritos con empleados y contratistas que tengan acceso a datos personales.
- Auditorías periódicas sobre el cumplimiento de esta Política.
- Procedimientos de respuesta ante incidentes de seguridad que involucren datos personales.
- Notificación a la SIC y a los Titulares afectados en caso de incidentes de seguridad que puedan comprometer sus derechos, conforme a las instrucciones de la SIC.

5.7. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS (RNBD)

TRUSTEM S. A. S., en caso de tener dicha carga en virtud de la ley vigente, procederá a registrar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), todas las bases de datos que contengan datos personales cuyo Tratamiento sea de su responsabilidad, en los términos, plazos y condiciones establecidos en el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012 y la normativa reglamentaria expedida por la SIC.

5.8. . POLÍTICA DE RETENCIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS

Los datos personales serán conservados por el tiempo estrictamente necesario para cumplir la finalidad que motivó su recolección y durante los plazos legales que sean aplicables. Una vez cumplida la finalidad del Tratamiento y vencidos los términos de prescripción o caducidad legal, los datos serán suprimidos o anonimizados de forma segura. Los términos mínimos de conservación aplicables son:

- Datos laborales: mínimo veinte (20) años desde la terminación del contrato, conforme a las normas de prescripción en materia laboral y pensional.
- Datos contables y tributarios: los plazos establecidos en el Estatuto Tributario y las normas que lo modifiquen.

ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN PRIVADA. SU COPIA, PUBLICACIÓN, REPRODUCCIÓN O DISTRIBUCIÓN DE CUALQUIER FORMA, TOTAL O PARCIAL, ESTÁ PROHIBIDA, SALVO AUTORIZACIÓN EXPRESA DE LABORATORIOS TRUSTEM

- Datos de clientes y proveedores: durante la vigencia de la relación comercial y hasta el vencimiento de los términos de prescripción de las acciones civiles o comerciales derivadas de la misma.
- Datos recolectados exclusivamente para comunicaciones comerciales: hasta que el Titular revoque la autorización.

5.9. TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES.

La Empresa podrá transmitir datos personales a Encargados del Tratamiento (proveedores de servicios de nómina, tecnología, almacenamiento en la nube, logística) siempre que se suscriba un contrato de transmisión que garantice las obligaciones del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012. Dichos contratos deberán incluir: (i) las finalidades del Tratamiento; (ii) las actividades que el Encargado realizará; (iii) las medidas de seguridad exigibles; y (iv) la prohibición de subcontratar sin autorización previa del Responsable. La Empresa no realiza transferencias internacionales de datos personales.

La información solo podrá suministrarse a terceros en los siguientes supuestos: (i) a los Titulares, sus causahabientes o representantes legales; (ii) a entidades públicas o judiciales en ejercicio de sus funciones; (iii) a terceros expresamente autorizados por el Titular o por la ley; (iv) a Encargados del Tratamiento vinculados mediante contrato conforme al numeral anterior.

5.10. DEBERES DE TRUSTEM S. A. S. COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

5.10.1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data.

5.10.2. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.

5.10.3. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.

5.10.4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN PRIVADA. SU COPIA, PUBLICACIÓN, REPRODUCCIÓN O DISTRIBUCIÓN DE CUALQUIER FORMA, TOTAL O PARCIAL, ESTÁ PROHIBIDA, SALVO AUTORIZACIÓN EXPRESA DE LABORATORIOS TRUSTEM

5.10.5. Los datos personales serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades del tratamiento o mientras exista una obligación legal o contractual.

5.10.6. La información médica será conservada únicamente durante el tiempo necesario para la evaluación del usuario, salvo que exista autorización para su conservación o una obligación legal que lo exija.

5.10.7. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.

5.10.8. Actualizar la información comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento todas las novedades respecto de los datos previamente suministrados.

5.10.9. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.

5.10.10. Tramitar las consultas y reclamos en los términos señalados por la ley.

5.10.11. Adoptar un Manual Interno de Políticas y Procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley.

5.10.12. Registrar en la base de datos la leyenda «reclamo en trámite» en la forma establecida por la ley.

5.10.13. Insertar en la base de datos la leyenda «información en discusión judicial» una vez notificado por la autoridad competente.

5.10.14. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la SIC.

5.10.15. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que puedan tener acceso a ella.

5.10.16. 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.

ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN PRIVADA. SU COPIA, PUBLICACIÓN, REPRODUCCIÓN O DISTRIBUCIÓN DE CUALQUIER FORMA, TOTAL O PARCIAL, ESTÁ PROHIBIDA, SALVO AUTORIZACIÓN EXPRESA DE LABORATORIOS TRUSTEM

5.10.17. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

5.11. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

5.11.1. Canal de atención

Los Titulares o sus causahabientes podrán ejercer sus derechos mediante comunicación escrita dirigida a TRUSTEM S. A. S. a través de los siguientes canales:

Dirección: Av. Calle 134 # 7-83, Torre 2, Cons. 221, Bogotá – Colombia

Cel: +57 310 8553390

Email: pqrs@trustem.co

5.11.2. Consultas

El Titular o sus causahabientes podrán consultar la información personal que repose en cualquier base de datos de la Empresa. La solicitud deberá contener: (i) nombre e identificación del Titular; (ii) descripción clara de la información objeto de consulta; (iii) dirección o medio para recibir la respuesta. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles. Cuando no sea posible atenderla en dicho término, se informará al interesado expresando los motivos de la demora, con fecha de atención que no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes.

5.11.3. Reclamos

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información en una base de datos debe ser corregida, actualizada o suprimida, o que adviertan presunto incumplimiento de deberes legales, podrán presentar reclamo bajo las siguientes reglas:

- ✓ La petición o reclamo se formulará por escrito, indicando: (i) identificación del Titular; (ii) descripción de los hechos; (iii) dirección o medio para recibir respuesta; (iv) documentos de soporte, si los hubiere.
- ✓ Si el escrito está incompleto, la Empresa solicitará su subsanación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes. Transcurridos dos (2) meses sin que el solicitante aporte la información requerida, se entenderá que ha desistido.
- ✓ Si la Empresa no es competente para resolver el reclamo, lo trasladará a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles, informando de ello al interesado.

ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN PRIVADA. SU COPIA, PUBLICACIÓN, REPRODUCCIÓN O DISTRIBUCIÓN DE CUALQUIER FORMA, TOTAL O PARCIAL, ESTÁ PROHIBIDA, SALVO AUTORIZACIÓN EXPRESA DE LABORATORIOS TRUSTEM

- ✓ Una vez recibido el reclamo completo, la Empresa incluirá en el registro individual, en término no mayor a dos (2) días hábiles, la leyenda «reclamo en trámite».
- ✓ El término máximo para atender el reclamo es de quince (15) días hábiles. Si no es posible atenderlo en ese término, se informará al interesado, con fecha que no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes.
- ✓ Una vez agotado este trámite sin solución satisfactoria, el Titular podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

5.12. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón Social: TRUSTEM S. A. S.

NIT: 901.145.744 – 2

5.13. VIGENCIA Y MODIFICACIONES

La presente Política rige a partir del **01 de mayo de 2026** y permanecerá vigente de manera indefinida mientras TRUSTEM S. A. S. continúe realizando el Tratamiento de datos personales de los Titulares descritos en el alcance.

Cualquier cambio sustancial en la presente Política será comunicado a los Titulares de manera oportuna y eficiente, a través de los canales digitales de la Empresa (sitio web y/o correo electrónico), con antelación suficiente a su entrada en vigor.

Se considera cambio sustancial cualquier modificación que afecte las finalidades del Tratamiento, los tipos de datos recolectados, los Encargados del Tratamiento o los derechos de los Titulares.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

No Aplica

7. BIBLIOGRAFÍA

ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN PRIVADA. SU COPIA, PUBLICACIÓN, REPRODUCCIÓN O DISTRIBUCIÓN DE CUALQUIER FORMA, TOTAL O PARCIAL, ESTÁ PROHIBIDA, SALVO AUTORIZACIÓN EXPRESA DE LABORATORIOS TRUSTEM

Congreso de la República de Colombia. (2008). *Ley 1266 de 2008: Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países*. Diario Oficial No. 47.219.

Congreso de la República de Colombia. (2012). *Ley Estatutaria 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*. Diario Oficial No. 48.587.

Presidencia de la República de Colombia. (2015). *Decreto 1074 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo (incluye el Decreto 1377 de 2013)*. Diario Oficial No. 49.523

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
01	28/04/2026	Creación del documento por parte de Gestión administrativa

ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN PRIVADA. SU COPIA, PUBLICACIÓN, REPRODUCCIÓN O DISTRIBUCIÓN DE CUALQUIER FORMA, TOTAL O PARCIAL, ESTÁ PROHIBIDA, SALVO AUTORIZACIÓN EXPRESA DE LABORATORIOS TRUSTEM