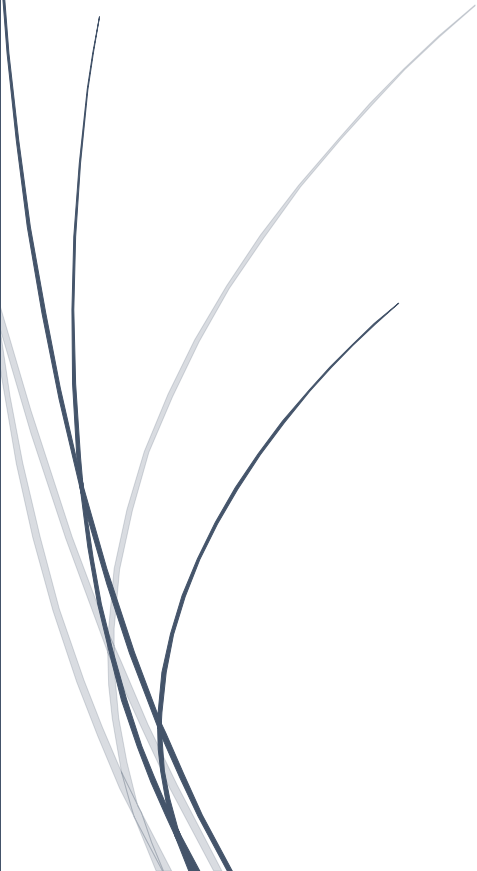


A dark blue vertical bar on the left side of the page, with a blue arrow pointing to the right from its center. The date '4-9-2017' is written inside the arrow.

4-9-2017

Manual General de Políticas y Procedimientos

El presente manual general de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales se constituye en una herramienta administrativa y jurídica para la administración de Datos Personales conforme a la Ley 1581 de 2012 Régimen Personal de Protección de Datos Personales.

A series of thin, curved lines in shades of blue and grey that originate from the bottom left and sweep upwards and to the right, creating a sense of movement and design.

Elizabeth Lalinde Vanegas-Daniela Ramírez Palacio
HOGAR Y MODA S.A.S

Tabla de contenido

1. Generalidades	2
2. Objetivo	2
3. Marco legal aplicable	3
4. Alcance	3
5. Definiciones	3
6. Principios	4
7. Autorización	5
8. Situaciones en las que no requiere autorización por parte del titular	5
9. Revocatoria de la autorización	5
10. Finalidades del tratamiento	6
11. Aviso de privacidad	8
12. Derechos del titular	7
13. Deberes del Responsable	7
14. Deberes del Encargado	8
15. Recolección de datos Personales	9
16. Procedimientos para el ejercicio de los derechos de información, acceso, actualización, rectificación, cancelación y supresión de datos personales (Habeas Data)	10
17. Canales de atención para el ejercicio de los derechos del titular dispuestos por Hogar y Moda en su calidad de Responsable del tratamiento de Datos Personales	10
18. Área responsable de la atención al titular	12
19. Seguridad	12
20. Restricciones	12
21. Otras disposiciones	12
22. Vigencia	13

MANUAL GENERAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. Generalidades.

Hogar y Moda S.A.S en cumplimiento de lo dispuesto en el literal k) del artículo 17 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, en la cual se regulan los deberes en cabeza de los **Responsables** y/o **Encargados** del tratamiento de datos de personas naturales y con el fin de garantizar los derechos fundamentales de los titulares de la información y el debido proceso, adopta el siguiente manual interno de políticas y procedimientos mediante el cual avala el correcto cumplimiento de la Ley Estatutaria; y en particular, instrumentaliza los procesos para la atención de las consultas y reclamos realizadas por los titulares de la información.

Así mismo establece los procedimientos para tratamiento de los datos personales a través del ciclo de vida del dato en los términos que establece el Régimen de Protección de Datos Personales.

2. Objetivo de la política de tratamiento de datos personales.

HOGAR Y MODA S.A.S (En adelante compañía), con la finalidad de dar estricto cumplimiento a la normatividad vigente sobre la protección de datos personales, se permite presentar las políticas de tratamiento en materia de protección de datos personales (**en adelante la “política”**) de la compañía en relación con la recolección, uso y transferencia de los mismos, en virtud de la autorización que ha sido otorgada por los titulares de la información.

En esta política, **Hogar y Moda S.A.S** detalla los lineamientos generales corporativos que se tienen en cuenta a efectos de proteger los datos personales de los titulares, como la finalidad de la recolección de la información, deberes del **Responsable** y deberes de los **Encargados** del tratamiento de datos personales.

Así como especifica la información correspondiente al área de **Protección al titular**, encargada de atender las quejas y reclamos; la definición y atención de los procedimientos que se deben agotar para conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información. En este mismo sentido, puntualiza acerca de las acciones necesarias para atender y dar a conocer las decisiones que correspondan en consecuencia a la garantía de los derechos de los titulares.

HOGAR Y MODA S.A.S en cumplimiento del derecho constitucional al Habeas Data, solo recolecta datos personales, cuando así haya sido autorizado previamente por su titular, implementando para tal efecto, medidas claras sobre confidencialidad y privacidad de los datos personales.

3. Marco Legal aplicable.

- ✓ Ley Estatutaria 1581 de 2012
- ✓ Ley Estatutaria 1266 de 2008 Habeas Data
- ✓ Artículo 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia
- ✓ Ley 1273 de 2009
- ✓ Decreto 1377 de 2013
- ✓ Decreto 1074 del 26 de mayo de 2015
- ✓ Sentencia C-748

4. **Alcance:** El presente manual es aplicable a los datos de personas naturales o jurídicas registradas en las bases de datos relativas a candidatos, empleados, potenciales contratistas, contratistas, potenciales proveedores, proveedores, potenciales clientes y clientes de **Hogar y Moda S.A.S**, los cuales sean susceptibles de Tratamiento de Datos Personales.

Aplicará a los datos personales que sean objeto de recolección y tratamiento por parte de la Compañía.

5. Definiciones.

Para efectos de la presente Política, se tendrán en cuenta las definiciones que se esbozan a continuación:

- a) **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de los datos personales.
- b) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- c) **Titular:** Persona natural o jurídica cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- d) **Causahabiente:** persona que ha sucedido a otra por causa de fallecimiento de esta. (heredero)
- e) **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.
- f) **Habeas data:** derecho de cualquier persona a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en el banco de datos y en archivos de entidades públicas o privadas.
- g) **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.
- h) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- i) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- j) **Políticas de Tratamiento en materia de protección de Datos Personales:** se refiere al presente documento.

- k) **Dato Sensible:** Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.

6. Principios.

En el desarrollo, interpretación y aplicación del presente manual de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales, se adoptarán los siguientes principios rectores de la normatividad Colombiana para dar cumplimiento con lo estipulado en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012.

- a) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglamentada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- b) **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.
- c) **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.
- d) **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.
- e) **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.
- f) **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.
- g) **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.
- h) **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.

7. Autorización.

HOGAR Y MODA S.A.S al momento de la recolección de Datos Personales, solicitará una Autorización a los Titulares por medio físico, electrónico o audio, informando sobre las finalidades específicas del tratamiento para los cuales se obtiene dicho consentimiento.

La autorización de los Titulares, podrá manifestarse por: (i) escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que fue otorgada la autorización. Siempre y cuando de ser necesario se pueda verificar dicha autorización.

HOGAR Y MODA S.A.S conservará la prueba de dichas autorizaciones de forma adecuada, respetando los principios de confidencialidad y privacidad de la información.

De igual manera, deja de presente que en todo caso, los medios establecidos para la recolección de la autorización pueden modificarse y establecer mecanismos diferentes para acceder a la autorización.

8. Situaciones en las que no se requiere de previa autorización por parte del titular.

La ley prevé que en los siguientes casos no es necesaria la autorización para el tratamiento de datos personales:

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

9. Revocatoria de la autorización.

De acuerdo con lo establecido con la Ley, en el supuesto en que en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, los Titulares o sus representantes (como es el caso de padres que ejerzan la patria potestad de un niño, niña o adolescente) podrán solicitar la revocatoria de la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, salvo que por disposición legal o contractual se impida dicha revocatoria, indicando en dicho caso, las razones concretas con base en las cuales considera que se está dando la situación de no respecto a los mencionados alcances.

Hogar y Moda S.A.S, como Responsable del Tratamiento, deberá confirmar haber recibido la solicitud de revocatoria de autorización, incluyendo su fecha de recepción. Se podrá objetar la misma si a juicio de **Hogar y Moda S.A.S** no se

presentan el supuesto indicado por el Titular o si tal revocatoria implica una afectación para la prestación de información, seguimiento o cumplimiento de derechos o de obligaciones por parte de la entidad y respecto del Titular, caso en el cual deberá informarlo al mismo por escrito para que éste tome las medidas ante las autoridades que considere pertinentes.

La solicitud de revocatoria de la autorización puede ser total o parcial. Será total cuando se solicite la revocatoria de la totalidad de las finalidades consentidas a través de la autorización; será parcial cuando se solicite la revocatoria de algunas finalidades dependiendo de la solicitud de revocatoria. Este calificativo deberá ser expresado de manera clara en la solicitud de revocatoria de la autorización.

10. Finalidades del tratamiento.

Los Datos Personales de los Titulares son recolectados por **HOGAR Y MODA S.A.S** en desarrollo de su objeto social, con la finalidad de:

- a) Realizar campañas de publicidad y mercadeo para ofrecer descuentos o promociones de productos o servicios propios o de terceros.
- b) Implementar programas de fidelización.
- c) Preparar estudios de mercado que permitan establecer preferencias de consumo o determinar hábitos de pago.
- d) Realizar estudios de crédito, gestión de cobranza o riesgo crediticio.
- e) Adelantar convenios comerciales, eventos o programas institucionales directamente o en asocio con terceros.
- f) Verificación de datos a través de consulta a bases de datos públicas o centrales de riesgos.
- g) Actividades de geo referenciación y estudios estadísticos.
- h) Enviar información sobre actividades desarrolladas por la Compañía o envío de información que se considere de interés a través de diferentes medios.
- i) Realizar contactos para informar sobre el proceso de cobranza de las obligaciones.
- j) Dar cumplimiento a las obligaciones legales de información a los entes administrativos, así como a las autoridades competentes que así lo requieran.
- k) Compartir con terceros que colaboran con la Compañía y que para el cumplimiento de sus funciones, deban acceder en alguna medida a la información, tales como proveedores de servicios de mensajería, agencias de publicidad, casas de cobranzas, fondos de pensiones y cesantías, entidades bancarias, entre otros.
- l) Realizar la consulta y reporte de las obligaciones a las centrales de riesgo crediticio.
- m) Cualquier otra finalidad que llegare a resultar en desarrollo del contrato o la relación comercial entre **HOGAR Y MODA S.A.S** y el Titular.

La información suministrada por el Titular, será utilizada para los propósitos aquí señalados y una vez cese la necesidad del Tratamiento de los Datos Personales, los mismos podrán ser eliminados o archivados en términos seguros establecidos por la compañía, a efectos de ser divulgados cuando la ley así lo exija.

La Compañía, dentro de su objeto social y con la finalidad de desarrollar las actividades antes referidas, recolecta de sus Titulares información referente a sus Datos Personales, como por ejemplo: nombre, dirección, teléfono, documento de identidad, correo electrónico, datos laborales, ingresos, entre otros. Lo anterior se justifica pues **HOGAR Y MODA S.A.S** es una compañía cuyo objeto social principal es el de adquirir, almacenar, empacar, reempacar, distribuir en general y vender bajo cualquier modalidad comercial, que incluye la financiación, toda clase de mercancías, artículos y productos nacionales y extranjeros, aptos para su comercialización en centros o establecimientos comerciales departamentalizados u organizados como un conjunto de secciones o almacenes especializados.

11. Aviso de privacidad.

Se establece el aviso de privacidad como un mecanismo para que el Titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el aviso de privacidad correspondiente. En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.

Se conservará el modelo del aviso de privacidad que se transmitió a los Titulares de la información mientras se lleve a cabo el tratamiento de los datos personales y perduren las obligaciones que de éste se deriven. Para el almacenamiento del modelo, se podrán emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología a elección de **Hogar y Moda S.A.S**.

Según el grupo de personas cuyos datos personales se recaban, habrá un único modelo de aviso de privacidad.

12. Derechos del titular.

De conformidad con el art. 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular de los Datos Personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. 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 al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley.
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, 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 presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

- 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- f) Ceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

De conformidad con el art. 20 del Decreto 1377 de 2013, los ejercicios de los Derechos antes mencionados podrán ser ejercidos por:

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

13. Deberes del Responsable.

De conformidad con el art. 17 de la Ley 1581 de 2012, el Responsable del Tratamiento tendrá los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de **hábeas data**.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.

- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- m) informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- n) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

14. Deberes del Encargado del tratamiento de Datos personales.

Los encargados del tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad.

- 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 la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley.
- d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley.
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley.
- h) 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 del dato personal.
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

- k) 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.
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Parágrafo. En el evento en que concurran las calidades de **Responsable** del Tratamiento y **Encargado** del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

- 15. **HOGAR Y MODA S.A.S** realiza la recolección de los Datos Personales a través de los Almacenes y los Canales Alternativos implementados en la compañía. Esta actividad supone la autorización, previa, expresa e informada del Titular.

Los Datos Personales recolectados por **Hogar y Moda S.A.S**, son almacenados a través de medios físicos dentro de la empresa y un software debidamente licenciado, el cual es suministrado por proveedores especializados en la materia, con quienes se suscriben acuerdos de confidencialidad para la adecuada protección de la información.

- 16. **Procedimientos para el ejercicio de los derechos de información, acceso, actualización, rectificación, cancelación y supresión de datos personales (Habeas Data).**

En aras de proteger y mantener la confidencialidad de los Datos Personales de los Titulares, la Compañía determina que el procedimiento para conocer, actualizar, rectificar y suprimir información, implica el deber del Titular de presentarse personalmente y exhibir el original del documento de identidad, en las oficinas de **Protección al titular o puntos de servicio** de **HOGAR Y MODA S.A.S**, realizando la solicitud a través del diligenciamiento del "Formato PQR", el cual se encuentra disponible en dicha oficina o puntos de venta.

En el evento en que el titular no se presente personalmente a ejercer sus derechos, este deberá nombrar a un apoderado, quien acreditará con copia de su cédula de la identidad, así mismo, deberá presentar copia del documento del titular y poder autenticado en notaria con reconocimiento de contenido y de firma.

Para el caso, en que el tratamiento de datos personales corresponda a un niño, niña y adolescente, su apoderado, padre o madre, deberá entregar copia de documento expedido por la autoridad competente en donde certifique la custodia del menor, así como deberá presentar su cédula de ciudadanía y registro civil de nacimiento para evidenciar el parentesco con el titular de la información.

El responsable de **atención al titular** será el encargado (a) de tramitar la solicitud, y dar repuesta al Titular, dando cumplimiento a la normatividad vigente sobre la materia.

En caso de no presentarse una respuesta a satisfacción del titular de la información, el caso será remitido al área **Jurídica** quien dará una solución de fondo.

Resulta indispensable advertir que la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización, no procederá cuando el Titular tenga un deber legal o contractual con **HOGAR Y MODA S.A.S** y se contarán con los siguientes mecanismos administrativos para cumplir con el debido proceso:

- **La Consulta:**

El titular o sus causahabientes pueden presentar consultas ante el **Responsable** o **Encargado** del tratamiento, la cual deberá atender dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibo, de manera completa y de fondo.

La consulta se debe formular por el medio habilitado por el **Responsable** o **Encargado** del tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro del término antes señalado, se deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso puede superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

- **El reclamo:**

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 o la Constitución Política Colombiana, podrán presentar un reclamo ante el **Responsable** o el **Encargado** del tratamiento.

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

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que 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 y conste de igual manera en la base de datos que el reclamo fue resuelto.

El término máximo para atender el reclamo es 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, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

La presentación del reclamo ante el **Responsable** o **Encargado** del tratamiento es requisito para poder acudir ante Superintendencia de Industria y Comercio.

Es pertinente aclarar que los titulares de la información o sus causahabientes sólo podrán elevar queja ante la superintendencia de industria y comercio una vez hayan elevado trámite de consulta o reclamo ante **HOGAR Y MODA S.A.S** y cuya respuesta no haya sido satisfactoria.

17. Canales de atención para el ejercicio de los derechos del titular dispuestos por Hogar y Moda en su calidad de Responsable del tratamiento de Datos Personales.

Razón Social	Hogar y Moda S.A.S
Nit	900.255.181-4
Domicilio	Medellín- Colombia
Dirección	Cra 50 # 52-22 Edf. Bermora C.Comercial Astoria. Piso 7
Conmutador	448 45 68
Correo electrónico	protección@hogarymoda.com.co
Página Web	www.hogarymoda.com.co
Línea gratuita	018000412052
Horario de atención	lunes a viernes 8.00 – 12:30 y 2:00 A 6:00 pm. Sábados 8:00 – 1:00

18. Área Responsable de la atención al Titular.

El área de **Protección al Titular** de **HOGAR Y MODA S.A.S** será la encargada de recibir y resolver las peticiones, quejas o reclamos de los Titulares de los Datos Personales. Esta área se encargará de realizar el manejo interno que sea necesario a efectos de garantizar una respuesta clara, eficiente y oportuna al Titular del Dato, de acuerdo al Proceso Interno de Trámite que se maneja administrativamente en **HOGAR Y MODA S.A.S**.

19. Seguridad.

Hogar y Moda S.A.S implementa todas las medidas, administrativas, humanas y tecnológicas de alta calidad necesarias para custodiar los datos personales de los titulares de la información.

20. Restricciones.

Esta norma de protección de datos personales es para uso exclusivo de **Hogar y Moda S.A.S**, por tanto, está prohibida su copia, reproducción, distribución, cesión, publicación, traducción y cualquiera otro uso por persona distinta a **Hogar y Moda S.A.S**, en atención al respeto de la propiedad intelectual que ostentan sus creadoras y la empresa,

así como por razones de seguridad de la información y de los procesos administrativos establecidos por **Hogar y Moda S.A.S.**

21. Otras Disposiciones.

- a) **HOGAR Y MODA S.A.S**, para el Tratamiento de Datos Sensibles, informará a los Titulares de la información: (i) que por tratarse de este tipo de datos, no está obligado a autorizar su Tratamiento e (ii) informará cuales Datos son Sensibles y la finalidad del Tratamiento.
- b) Para efectos del Tratamiento de Datos Personales de niños, niñas y adolescentes, la Compañía responderá y respetará el interés superior de estos y además, asegurará el respeto de sus derechos fundamentales. Adicionalmente, **Hogar y Moda S.A.S** solicitará autorización del Representante del niño, niña o adolescente a efectos de realizar el Tratamiento de sus Datos Personales.
- c) La Compañía recolectará, almacenará, usará o circulará los Datos Personales sobre los que se cuente con la debida autorización, por el término que sea razonable y necesario, el cual en todo caso no podrá ser inferior al término de duración que tenga la sociedad Almacenes **HOGAR Y MODA S.A.S.**

22. Vigencia.

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales **de HOGAR Y MODA S.A.S**, rige a partir de su publicación el día 7 del mes de septiembre de 2017.