	<b>ASOCIACIÓN GRUPO RETORNA</b>		<b>Código: DE-PO-001</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y USO DE IMAGEN</b>		<b>Versión: 1</b>
			<b>Fecha: 20/02/2025</b>
			<b>Pág. 1 de 13</b>

## **Política de Tratamiento de Datos Personales y Uso de Imagen de Grupo Retorna**


### **1. INTRODUCCIÓN**

Dando cumplimiento a los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y demás normas que la adicionen, modifiquen, complementen o desarrollen, presentamos los aspectos relevantes de la recolección, tratamiento, manejo, uso y transferencia de datos personales, que la *Asociación Grupo Retorna* aplica a los datos personales y uso de imagen conforme a la autorización otorgada por usted; por tanto contamos con una clara política de privacidad y protección de sus datos personales y uso de imagen, los cuales fueron suministrados de manera voluntaria a través de su consentimiento previo y expreso.

Se informa al titular, que existe una Política de Tratamiento de Datos y Uso de Imagen y un Aviso de Privacidad. Puede obtener una copia o acceder a éstos en la página Web de *Grupo Retorna* ([www.gruporetorna.com](http://www.gruporetorna.com)) o mediante solicitud al correo electrónico [info@gruporetorna.com](mailto:info@gruporetorna.com).

### **2. OBJETIVO**

Informar a los actuales o posibles colaboradores, aspirantes a una vacante, practicantes, proveedores, comunidad en general y beneficiarios de los servicios desarrollados por la *Asociación Grupo Retorna*, es decir, clientes internos, externos, aliados y comunidad, en adelante Titulares del Derecho, y en general a todas las personas que hayan facilitado o que en el futuro faciliten sus datos personales y uso de imagen a la *Asociación Grupo Retorna*; sobre los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales y uso de imagen a la política de tratamiento de datos personales, y permitir a los titulares de los datos personales y uso de imagen ejercer su derecho de habeas data, estableciendo el procedimiento necesario que estos deben seguir si desean conocer, actualizar, rectificar y oponerse a los datos que se encuentren en nuestras bases de datos y/o archivos.

	ASOCIACIÓN GRUPO RETORNA	Código: DE-PO-001
		Versión: 1
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y USO DE IMAGEN	Fecha: 20/02/2025
		Pág. 2 de 13


### 3. ALCANCE

Esta política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos manuales, automatizadas o semiautomatizadas de la *Asociación Grupo Retorna*, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.

### 4. DEFINICIONES


Para efectos de la presente Política se tendrá en cuenta las definiciones señaladas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, tal como se transcriben a continuación:

- ✓ **Autorización:** es el consentimiento que da cualquier persona para que las empresas o personas responsables del tratamiento de la información, puedan utilizar sus datos personales.
- ✓ **Aviso de privacidad:** es una de las opciones de comunicación verbal o escrita que brinda la ley para darle a conocer a los titulares de la información, la existencia y las formas de acceder a las políticas de tratamiento de la información y el objetivo de su recolección y uso.
- ✓ **Base de datos:** conjunto organizado de datos personales y uso de imagen que son objeto de tratamiento.
- ✓ **Cliente externo:** toda persona que disfrute o perciba de los servicios prestados por la *Asociación Grupo Retorna*.
- ✓ **Cliente interno:** trabajador, Socio, Participante de la Asamblea General o de la Junta Directiva: Toda persona natural que preste un servicio a la *Asociación Grupo Retorna* en virtud de un contrato laboral.
- ✓ **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- ✓ **Dato privado:** es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular. Los gustos o preferencias de las personas, por ejemplo, corresponden a un dato privado.
- ✓ **Dato público:** es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas

	ASOCIACIÓN GRUPO RETORNA		Código: DE-PO-001
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y USO DE IMAGEN		Versión: 1
			Fecha: 20/02/2025
			Pág. 3 de 13

y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

- ✓ **Dato semiprivado:** son datos que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública, y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo al titular sino a cierto sector o a la sociedad en general. Los datos financieros y crediticios de la actividad comercial o de servicios, son algunos ejemplos
- ✓ **Datos Sensibles:** aquellos datos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido pueden generar su discriminación.
- ✓ **Encargado del tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que realice el Tratamiento de datos personales y uso de imagen por cuenta de la *Asociación Grupo Retorna*.
- ✓ **Habeas data:** es el derecho que tiene toda persona de conocer, corregir o actualizar toda aquella información que se relacione con ella. Incluso aquella almacenada en centrales de información o bases de datos de organismos tanto públicos como privados.
- ✓ **Política de tratamiento:** se refiere al presente documento, como política de tratamiento de datos personales y uso de imagen aplicada por la *Asociación Grupo Retorna*, de conformidad con los lineamientos de la legislación vigente en la materia.
- ✓ **Proveedor:** toda persona natural o jurídica que preste algún servicio a la *Asociación Grupo Retorna* en virtud de una relación contractual u obligacional.
- ✓ **Responsable del tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que decide sobre la finalidad de las bases de datos y/o el mismo tratamiento. Para efectos de esta política, ejercerá como responsable en principio la *Asociación Grupo Retorna*.
- ✓ **Titular:** persona natural cuyos datos personales y uso de imagen sean objeto de tratamiento, sea cliente, proveedor, empleado, o cualquier tercero que, debido a una relación comercial o jurídica, suministre datos personales y uso de imagen a la *Asociación Grupo Retorna*.
- ✓ **Transferencia:** se trata de la operación que realice el responsable o el encargado del tratamiento de los datos personales y uso de imagen cuando envía la información a otro receptor, que, a su vez, se convierte en responsable del tratamiento de estos.
- ✓ **Trasmisión:** se refiere a la comunicación de datos personales y uso de imagen por parte del responsable al encargado, para que éste, por cuenta del responsable, trate datos personales.


	<b>ASOCIACIÓN GRUPO RETORNA</b>		<b>Código: DE-PO-001</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y USO DE IMAGEN</b>		<b>Versión: 1</b>
			<b>Fecha: 20/02/2025</b>
			<b>Pág. 4 de 13</b>

- ✓ **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## 5. PRINCIPIOS DE TRATAMIENTO

La *Asociación Grupo Retorna* está comprometida con el adecuado tratamiento de los datos personales y uso de imagen, por lo cual, en todas las actividades que tengan manejo de datos personales, se deberá garantizar la aplicación de los siguientes principios, los cuales se encuentran alineados con los establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012:


- ✓ **Principio de ámbito de aplicación:** la presente política se aplicará obligatoriamente a todos los datos de carácter personal registrados en soportes físicos o digitales que sean susceptibles de ser tratados por la *Asociación Grupo Retorna* como responsable de dichos datos.
- ✓ **Principio de finalidad:** la finalidad de esta base de datos es el mantenimiento, desarrollo y gestión de la relación existente entre la *Asociación Grupo Retorna* y el titular de los datos personales. La *Asociación Grupo Retorna* está comprometida en dar un correcto uso y tratamiento de los datos personales y uso de imagen de sus aliados, proveedores, colaboradores y comunidad en general, evitando el acceso no autorizado a terceros que permita conocer o vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información que reposa en las bases de datos de la *Asociación Grupo Retorna*.
- ✓ **Principio de libertad:** la recolección, almacenamiento y tratamiento de los datos personales sólo puede realizarse con la autorización previa y expresa del titular, quien debe ser informado sobre el tratamiento que se les dará a sus datos personales. La divulgación o socialización de los datos personales sin la previa autorización, o sin una disposición legal que lo habilite, está prohibido.
- ✓ **Principio de veracidad o calidad:** la *Asociación Grupo Retorna* debe promover que los datos personales que estarán sujetos a tratamiento deben ser veraces, exactos, completos y actualizados, pues de lo contrario pueden llevar a inducir a errores en la ejecución de tratamiento para el cual fueron capturados.

	<b>ASOCIACIÓN GRUPO RETORNA</b>		<b>Código: DE-PO-001</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y USO DE IMAGEN</b>		<b>Versión: 1</b>
			<b>Fecha: 20/02/2025</b>
			<b>Pág. 5 de 13</b>

- ✓ **Principio de transparencia:** en el tratamiento de datos personales y uso de imagen debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- ✓ **Principio de acceso y circulación restringida:** el tratamiento sólo podrá hacerse por las personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la Ley. Los datos personales y el uso de imagen, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados.
- ✓ **Principio de seguridad:** toda la información asociada a los datos personales y uso de imagen objeto de tratamiento por parte de la *Asociación Grupo Retorna*, deberá protegerse bajo estándares de seguridad adecuados, implementando medidas operativas, técnicas y humanas que eviten su pérdida, adulteración o acceso no autorizado.
- ✓ **Principio de confidencialidad:** todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales y uso de imagen que no tenga la naturaleza de público, 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 solo realizar suministro o comunicación de datos personales y uso de imagen cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de esta.


## 6. DISPOSICIONES GENERALES PARA LA OBTENCIÓN DE LA AUTORIZACIÓN

Toda captura, recolección, uso y almacenamiento de datos personales y uso de imagen que realice la *Asociación Grupo Retorna* en el desarrollo de sus actividades, y de aquellas finalidades dispuestas en la Política de tratamiento de datos y uso de imagen, (tales como la sensibilización sobre residuos posconsumo) requiere de los titulares un consentimiento libre, previo, expreso, claro e informado. Este consentimiento se obtendrá a través de los formatos de autorización que se diligencian en nuestras actividades, detallando los fines concretos y los medios en los que se utilizarán (por ejemplo, página web de la asociación, redes sociales, material promocional, etc.). Adicionalmente, al momento de tomar una fotografía, se informará verbalmente o por escrito a la persona sobre el uso que se le dará a su

	ASOCIACIÓN GRUPO RETORNA	Código: DE-PO-001
		Versión: 1
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y USO DE IMAGEN	Fecha: 20/02/2025
		Pág. 6 de 13

imagen, reforzando así la transparencia. Este consentimiento podrá ser revocado por el titular en cualquier momento, siguiendo los procedimientos establecidos en esta política."

- ✓ **Contenido de los avisos de privacidad:** de acuerdo con las disposiciones normativas, los avisos de privacidad mediante los cuales se obtiene la autorización de los titulares deben tener los siguientes elementos:
  - a) Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento.
  - b) El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad de este.
  - c) Los derechos que le asisten al titular.
  - d) Los mecanismos dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de tratamiento de los datos.
  - e) En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de datos.
- ✓ **Autorización en formatos:** los modelos de autorización de tratamiento de datos personales y uso de imagen pueden ser tramitados a través de formatos web o documentos físicos.
- ✓ **Autorización en formatos Web:** los procesos que, en el ejercicio de sus funciones, o debido a que lleven a cabo iniciativas que impliquen la recolección de datos personales y uso de imagen a través de formularios web, deberán tener en cuenta los siguientes aspectos necesarios para su captura:
  - a) Solicitar sólo aquellos datos personales y uso de imagen necesarios conforme con la finalidad del tratamiento.
  - b) Relacionar en el formato un aviso de privacidad que incorpore la autorización del tratamiento por parte del titular.
  - c) El envío de la información a través del formulario, deberá estar condicionado a la previa aceptación de la autorización de tratamiento del dato.
  - d) Validar que en el aviso de privacidad se encuentre todas las finalidades de tratamiento asociadas a la captura de los datos personales y uso de imagen.
  - e) La *Asociación Grupo Retorna* se compromete a validar que la plataforma que soporta la captura de autorizaciones ya sea a través de formularios web o listados de asistencia digitalizados, posea la capacidad técnica, operativa y de seguridad necesaria para almacenar dichas autorizaciones, garantizando su trazabilidad.

	<b>ASOCIACIÓN GRUPO RETORNA</b>		<b>Código: DE-PO-001</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y USO DE IMAGEN</b>		<b>Versión: 1</b>
			<b>Fecha: 20/02/2025</b>
			<b>Pág. 7 de 13</b>

- ✓ **Autorización en formatos físicos:** los procesos que lleven a cabo iniciativas que impliquen la recolección de datos personales y uso de imagen a través de formularios físicos, deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:
  - a) Solicitar sólo aquellos datos personales y uso de imagen necesarios conforme con la finalidad de la captura.
  - b) Relacionar en el formato, un aviso de privacidad que incorpore la autorización del tratamiento de los datos.
  - c) Para que la *Asociación Grupo Retorna* pueda realizar el tratamiento de los datos capturados en el formulario, el titular debe dar la autorización. En el evento en que el titular no haya autorizado, deberá ser analizado de manera independiente.
  - d) Validar que en el aviso de privacidad se encuentren todas las finalidades de tratamiento asociadas a la captura de los datos solicitados.
  - e) Garantizar la custodia de los formularios con sus respectivas autorizaciones.


## 7. DERECHOS DE LOS TITULARES

Como titular de sus datos personales y uso de imagen Usted tiene derecho a:

- ✓ Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- ✓ Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- ✓ Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- ✓ Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- ✓ Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
- ✓ Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las preguntas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de niñas, niños y adolescentes.
- ✓ El titular de la imagen tiene derecho a acceder, rectificar, cancelar u oponerse al uso de su imagen en cualquier momento.

Legitimación para el ejercicio de los derechos del titular.



	ASOCIACIÓN GRUPO RETORNA	Código: DE-PO-001
		Versión: 1
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y USO DE IMAGEN	Fecha: 20/02/2025
		Pág. 8 de 13

Los derechos de los titulares establecidos en la Ley podrán ejercerse por las siguientes personas:

- ✓ Por el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- ✓ Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- ✓ Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- ✓ Por estipulación a favor de otro o para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.


- ✓ **Derecho de acceso y consulta:** derecho que tiene el titular a ser informado por el responsable del tratamiento, o los encargados del tratamiento, previa solicitud, respecto de qué datos personales y uso de imagen se encuentran incluidos en las bases de datos del responsable del tratamiento, origen, uso y finalidad que se le han dado a los mismos.
- ✓ **Derecho a la corrección o actualización:** derecho del titular a que se le actualicen, rectifiquen o modifiquen aquellos datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados que induzcan a error.
- ✓ **Derecho a la supresión:** derecho del titular a que se supriman los datos que resulten inadecuados, excesivos, o que no respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales o aquellos cuyo tratamiento este expresamente prohibido o que no haya sido autorizado. Esta solicitud no procede cuando el titular tenga un deber legal o contractual de estar en la base de datos.

## 8. CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS

- ✓ **Datos personales y uso de imagen de niños y adolescentes**

Los datos personales y uso de imagen de los menores de edad tienen una especial protección y por lo tanto su tratamiento está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:



	ASOCIACIÓN GRUPO RETORNA	Código: DE-PO-001
		Versión: 1
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y USO DE IMAGEN	Fecha: 20/02/2025
		Pág. 9 de 13

- a) Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.


Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales y uso de imagen de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario.

#### ✓ **Datos sensibles establecidos en la ley 1581 de 2012**

Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

Se prohíbe el tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

	<b>ASOCIACIÓN GRUPO RETORNA</b>		<b>Código: DE-PO-001</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y USO DE IMAGEN</b>		<b>Versión: 1</b>
			<b>Fecha: 20/02/2025</b>
			<b>Pág. 10 de 13</b>

- d) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

## 9. USO Y FINALIDAD

La *Asociación Grupo Retorna* en el desarrollo de su objeto social y sus relaciones con sus partes interesadas (entiéndase por estos colaboradores, proveedores, acreedores, comunidad en general, aliados estratégicos, entre otros), recolecta constantemente datos para llevar a cabo diversas finalidades y usos dentro de los cuales se pueden enmarcar:


- ✓ Fines administrativos, promocionales, informativos y de mercadeo.
- ✓ Oferta de servicios de sensibilización, capacitación, creación de proyectos, alianzas y convenios que fortalezcan la gestión y devolución de residuos posconsumo en el territorio colombiano.
- ✓ Responder consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los titulares y organismos de control y transmitir los datos personales y uso de imagen a las demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los Datos Personales.

## 10. RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El responsable y encargado del tratamiento de datos personales y uso de imagen es la *Asociación Grupo Retorna*, con NIT 901.180.795-6, domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., ubicado en la Calle 72 #10-70 C.C Av. Chile Torre A Oficina 601, correo electrónico: [info@gruporetorna.com](mailto:info@gruporetorna.com).

Son deberes del responsable y encargado del tratamiento de datos personales:

- ✓ Informar y garantizar el ejercicio de los derechos de los Titulares de los datos personales.
- ✓ Tramitar las consultas, solicitudes y reclamos.
- ✓ Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.

	ASOCIACIÓN GRUPO RETORNA		Código: DE-PO-001
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y USO DE IMAGEN		Versión: 1
			Fecha: 20/02/2025
			Pág. 11 de 13

## 11.PROCEDIMIENTO PARA EJERCICIO DE SUS DERECHOS (HABEAS DATA)

**Consultas:** los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.


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

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

**Reclamos:** 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 esta ley, podrán presentar un reclamo ante el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a) El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

	<b>ASOCIACIÓN GRUPO RETORNA</b>		<b>Código: DE-PO-001</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y USO DE IMAGEN</b>		<b>Versión: 1</b>
			<b>Fecha: 20/02/2025</b>
			<b>Pág. 12 de 13</b>

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

**Requisito de procedibilidad:** el titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.


## **12. ATENCIÓN A PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS**

Las peticiones, consultas y reclamos formulados por los titulares de datos personales y uso de imagen bajo Tratamiento de la *Asociación Grupo Retorna* para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos, o revocar la autorización deberán ser dirigidas a:

Dirección: Calle 72 # 10-70 Torre A oficina 601 Bogotá D.C.  
Correo electrónico: [info@gruporetorna.com](mailto:info@gruporetorna.com)

## **13. DIVULGACIÓN DE LA POLÍTICA**

La *Asociación Grupo Retorna* se compromete a ofrecer capacitaciones a sus empleados que participen en los procesos de tratamiento de datos personales y uso de imagen, a fin de que conozcan la presente Política, sus responsabilidades y los procedimientos que deben seguir para garantizar un tratamiento adecuado de los datos personales.

	<b>ASOCIACIÓN GRUPO RETORNA</b>		<b>Código: DE-PO-001</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y USO DE IMAGEN</b>		<b>Versión: 1</b>
			<b>Fecha: 20/02/2025</b>
			<b>Pág. 13 de 13</b>

#### 14. VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DE LA PRESENTE POLÍTICA.

Esta política puede ser modificada en cualquier momento, avisándole del cambio en la página web de la *Asociación Grupo Retorna* ([www.gruporetorna.com](http://www.gruporetorna.com)).

La vigencia de la base de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir con las finalidades del tratamiento de la información.

Representante legal: María Paola Vélez Sosa

Asociación Grupo Retorna - entidad sin ánimo de lucro

#### 15. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
20/02/2025	1	Elaboración y creación del documento

#### 16. FIRMAS DE APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Analista Administrativa y Financiera	Gerente General	Gerente General