

POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

En Caracol Televisión S.A. utilizamos tu información personal bajo los lineamientos legales, estableciendo tus derechos, las finalidades para las cuales recolectamos tus datos personales y los procedimientos para que ejerzas tus derechos.

¿QUIÉN TRATA TU INFORMACIÓN?

El responsable del tratamiento de toda la información que nos suministras es Caracol Televisión S.A., por ende, toda la información que nos suministres será tratada en Colombia. Nos podrás encontrar en:

- Dirección: Calle 103 # 69b – 43 en la ciudad de Bogotá – Colombia
- Teléfono: +57 (601) 6 430 430
- Página WEB: www.caracoltv.com

¿PARA QUÉ USAMOS TU INFORMACIÓN?

SI QUIERES PARTICIPAR EN UNO DE NUESTROS CONCURSOS (Caracol TV, Blu, La Kalle)

La información que nos suministres será tratada en formato digital y/o físico y tendrá las siguientes finalidades:

- (i) Que puedas participar en la actividad a la que te estás inscribiendo.
- (ii) Que podamos enviarte información de nuestros productos, servicios, eventos, concursos, etc. o los de nuestros aliados.
- (iii) Realizar cualquier trámite administrativo que se requiera para permitir tu participación en nuestros eventos y/o concursos.
- (iv) Realizar estudios estadísticos y de percepción teniendo en cuenta mi opinión para evaluar y mejorar la calidad y experiencia de los productos y/o servicios de CARACOL TELEVISIÓN S.A.
- (v) Si fuera necesario, transferiremos tu información a terceros dentro o fuera de Colombia para seguir realizando alguna de las finalidades descritas y autorizadas por ti.

Recolección de Información Sensible: De acuerdo a la actividad en la que participes queremos que sepas que podremos solicitarte información sensible y que esta podrá referirse a tu estado de salud entre otros. Ten en cuenta que no estás obligado a suministrar esta información.

Ten en cuenta que si eres participante en alguno de estos concursos y debes ingresar a las instalaciones de Caracol Televisión se te aplicarán las finalidades que encontrarás en la sección **SI ERES UN VISITANTE**.

SI VISITAS NUESTRA PÁGINA WEB

La información que nos suministres será tratada en formato digital y tendrá las siguientes finalidades:

Mejorar tu experiencia.

- (i) Facilitar tu navegación.
- (ii) Optimizar nuestros servicios a través de tu experiencia.
- (iii) Conocer tus preferencias por medio de tus hábitos de navegación.
- (iv) Realizaremos estudios estadísticos de análisis de navegación.

SI TIENES UNA SUSCRIPCIÓN/REGISTRO EN NUESTRAS PLATAFORMAS (DITU - CARACOL PLAY)

La información que nos suministres será tratada en formato digital y/o físico y tendrá las siguientes finalidades:

- (i) Realizar tu proceso de registro en la plataforma y dar cumplimiento a todas las obligaciones que se deriven de este proceso.
- (ii) Realizar tu proceso de compra de la suscripción en la plataforma y dar cumplimiento a todas las obligaciones que se deriven de este proceso.
- (iii) Realizar estudios estadísticos y de percepción teniendo en cuenta mi opinión para evaluar y mejorar la calidad y experiencia de los productos y/o servicios de CARACOL TELEVISIÓN S.A.
- (iv) Realizar cualquier trámite administrativo que se requiera para permitir tu suscripción a la plataforma.
- (v) Enviarte información de nuestros productos, servicios, eventos, concursos, etc. o los de nuestros aliados.
- (vi) Grabar, monitorear, interactuar, analizar y procesar las opiniones, comentarios e interacción en general del participante en los estudios ya sean de carácter cualitativo y/o cuantitativo.
- (vii) Si fuera necesario, transferiremos tu información a terceros dentro o fuera de Colombia para seguir realizando alguna de las finalidades descritas y autorizadas por ti.

SI ERES UN ACREDITADOR O DEUDOR

La información que nos suministres será tratada en formato digital y/o físico y tendrá las siguientes finalidades:

- (i) Facilitar las compras o ventas.
- (ii) Cumplir con las obligaciones contractuales y/o legales.
- (iii) Podremos realizar consultas para cumplir nuestras obligaciones ante la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- (iv) Si se realizan cambios en los contratos, en los acuerdos de facturación o se requiere brindar alguna información con respecto al contrato, te emitiremos la comunicación pertinente.
- (v) Realizaremos reportes a las autoridades fiscales de nuestras transacciones.
- (vi) Podremos ejecutar otras actividades en cumplimiento de la relación contractual.

SI ERES UN VISITANTE

La información que nos suministres será tratada en formato digital y tendrá las siguientes finalidades:

- (i) Permitir tu ingreso a las instalaciones de Caracol Televisión.
- (ii) Poder establecer tu identidad.
- (iii) Establecer tus antecedentes judiciales y cualquier información contenida en listas restrictivas.

Recolección de Información Sensible: Debido a que podremos grabarte durante tu estancia en las instalaciones de Caracol Televisión queremos informarte que trataremos información considerada como sensible, la cual no estás obligado a suministrar.

Igualmente, te contamos que si eres visitante recolectaremos únicamente los siguientes datos: Nombres y apellidos, Número de Cédula, Fotografía y la placa de tu vehículo (Si nos visitas con uno).

Recolección de Información Sensible para contratistas (o quien este designe) y temporales: En caso de ser contratista (o quien este designe) o temporal, recolectaremos al momento de tu ingreso los siguientes datos: Nombre y apellido, número de cedula,



fotografía, huella dactilar, placa de vehículo (Si nos visitas con uno) y número de celular. La anterior información puede ser considerada como sensible y no estás obligado a suministrarla.

SI QUIERES REALIZAR UNA VISITA CORPORATIVA

- (i) Podremos contactarte para realizar la verificación de tu información.
- (ii) Realizar estudios estadísticos y de percepción teniendo en cuenta mi opinión para evaluar y mejorar la calidad y experiencia de los productos y/o servicios de CARACOL TELEVISIÓN S.A.
- (iii) Realizar cualquier trámite administrativo que se requiera para permitir tu visita a las instalaciones de Caracol Televisión.
- (iv) Enviarte información de nuestros productos, servicios, eventos, concursos, etc. o los de nuestros aliados.

Recolección de Información Sensible: De acuerdo a la actividad en la que participes queremos que sepas que podremos solicitarte información sensible y que esta podrá referirse a tu estado de salud, entre otros. Ten en cuenta que no estás obligado a suministrar esta información.

Ten en cuenta que al momento de ingresar a las instalaciones de Caracol Televisión se te aplicarán las finalidades que encontrarás en la sección **SI ERES UN VISITANTE**.

SI REALIZAS ALGUNA SOLICITUD EN NUESTRO ESPACIO DE SERVICIO AL TELEVIDENTE y PQRS

- (i) La información que nos suministres será tratada en formato digital y tendrá las siguientes finalidades:
- (ii) Conocer y gestionar las felicitaciones, consultas, quejas y reclamos acerca de un producto o servicio de Caracol Televisión S.A.
- (iii) Realizar estudios estadísticos y de percepción teniendo en cuenta mi opinión para evaluar y mejorar la calidad y experiencia de los productos y/o servicios de CARACOL TELEVISIÓN S.A.
- (iv) Realizar cualquier trámite administrativo que se requiera para permitir la participación en actividades organizadas por Servicio al Televidente/ nuestras plataformas.
- (v) Enviar información y/o productos de la marca Caracol Televisión S.A.
- (vi) Si fuera necesario, transferiremos la información proporcionada a terceros dentro de Colombia para seguir realizando alguna de las finalidades descritas y autorizadas.

NOTA: Esta gestión de la que habla la finalidad (i) corresponde a darte respuesta mediante una comunicación a algunos de los datos de contacto que nos suministros.

Dado que eres libre de suministrar tu información, ya sea a través de este formulario o por vía telefónica, te informamos que de suministrar información catalogada como sensible esta será tratada como tal.

SI ESTÁS INSCRITO EN EL PORTAL CORPORATIVO DE CARACOL TELEVISIÓN

- (i) La información que nos suministres será tratada en formato digital y/o físico y tendrá las siguientes finalidades:
- (ii) Con tu participación en nuestros eventos fortaleceremos nuestra marca.
- (iii) Realizar estudios estadísticos y de percepción teniendo en cuenta mi opinión para evaluar y mejorar la calidad y experiencia de los productos y/o servicios de CARACOL TELEVISIÓN S.A.
- (iv) Realizar cualquier trámite administrativo que se requiera para permitir tu registro en la plataforma.

- (v) Enviarte información de nuestros productos, servicios, eventos, concursos, etc. o los de nuestros aliados.
- (vi) Si fuera necesario, transferiremos tu información a terceros dentro o fuera de Colombia para seguir realizando alguna de las finalidades descritas y autorizadas por ti.
- (vii) Podremos verificar que la información que nos suministres corresponda con personas que se encuentran vinculadas a los medios de comunicación.

SI ESTÁS INSCRITO EN EL PORTAL DE CASTING DE CARACOL TELEVISIÓN

La información que nos suministres será tratada en formato digital y/o físico y tendrá las siguientes finalidades:

- (i) Nos podremos comunicar contigo de acuerdo a las labores de casting que realicemos.
- (ii) Usaremos tu información para desarrollar todo el proceso de casting, que incluye convocatoria, recepción de información, selección, negociación y contratación bajo los criterios de producción de dramatizados.

Recolección de Información Sensible: Debido a que debemos contar con tu perfil para realizar el proceso de casting, incluyendo fotografías, medidas, rasgos, entre otros, y debido a que dicha información es considerada como sensible, es importante que sepas que no estás obligado a suministrar esta información.

SI HAS ESCRITO EN NUESTRO BUZÓN O PORTAL DE SQRD

La información que nos suministres será tratada en formato digital y/o físico y tendrá las siguientes finalidades:

- (i) Gestionaremos tus sugerencias, quejas, reclamos y denuncias.
- (ii) Realizaremos el registro y el seguimiento de tu sugerencia, queja, reclamo o denuncia en nuestro CRM.
- (iii) Analizaremos y mediremos la calidad de los servicios internos que prestamos.
- (iv) Nos contactaremos contigo para informarte la respuesta a tu solicitud.
- (v) Podremos transferir esta información a los terceros que estén involucrados en tu solicitud.
- (vi) Realizaremos las labores administrativas que se requieran de acuerdo a los casos que se reciban.

SI ESTÁS PARTICIPANDO EN UN PROCESO DE SELECCIÓN

La información que nos suministres será tratada en formato digital y/o físico y tendrá las siguientes finalidades:

- (i) Serás parte del proceso de selección y de las convocatorias que realicemos de acuerdo a la información que nos suministres.

Recolección de Información Sensible: Durante tu registro en un proceso de selección, podremos solicitarte información catalogada como sensible (estado de salud, entre otros) la cual es necesaria durante el proceso, sin embargo, debes conocer que conforme a la Ley 1581 de Protección de Datos Personales no estás obligado a suministrar dicha información. Ten en cuenta que si formas parte de un proceso de selección y debes ingresar a las instalaciones de Caracol Televisión se te aplicarán las finalidades que encontrarás en la sección SI ERES UN VISITANTE.

SI ERES COLABORADOR DE CARACOL TELEVISIÓN

La información que nos suministres será tratada en formato digital y/o físico y tendrá las siguientes finalidades:

- (i) Realizaremos los procesos de liquidación de tu nómina junto con los respectivos pagos en el sistema de seguridad social.
- (ii) Te incluiremos junto con tu familia en los programas de bienestar familiar que realizamos.
- (iii) Podríamos realizar estudios estadísticos de acuerdo a los requerimientos de las entidades gubernamentales.
- (iv) Atenderemos las solicitudes de las autoridades judiciales cuando éstas requieran tu información.
- (v) Mediremos la relación laboral para generar planes de bienestar y capacitación.
- (vi) Podremos grabarte y filmarte en las zonas de monitoreo y vigilancia y, de ser necesario, usaremos dichas grabaciones para fines administrativos y/o judiciales.
- (vii) Te enviaremos información referente a tus pagos o cualquier información que consideremos relevante para ti como trabajador.
- (viii) Las que podamos requerir para cumplir con la relación contractual.
- (ix) Realizar cualquier trámite administrativo que se requiera, como, por ejemplo: Efectuar consultas para cumplir nuestras obligaciones ante la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- (x) Recolectaremos tus huellas dactilares para permitir tu ingreso y realizar los pagos respectivos para los cuales estas se requieran.

Recolección de Información Sensible: En caso de ser empleado, practicante o aprendiz, recolectaremos para el ingreso a las instalaciones de Caracol Televisión los siguientes datos: Nombre y apellido, número de cédula, fotografía, huella dactilar, placa de vehículo y número de celular. Adicionalmente, podremos tratar información referente a tu salud u otro tipo de datos sensibles y que son necesarios en la relación laboral.

SI ERES INVERSIONISTA

La información que nos suministres será tratada en formato digital y/o físico y tendrá las siguientes finalidades:

- (i) Cumplir con las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- (ii) Cumplir con las disposiciones de la Superintendencia de Sociedades en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- (iii) Ejecutar las actividades administrativas necesarias que permitan la relación Accionista – Caracol Televisión S.A.
- (iv) Cumplir con las obligaciones comerciales que Caracol Televisión S.A. disponga con sus clientes y proveedores.

CUANDO COMERCIALIZAMOS NUESTROS PRODUCTOS

La información que nos suministres será tratada en formato digital y/o físico tendrá las siguientes finalidades:

- (i) Realizar tu proceso de compra y dar cumplimiento a todas las obligaciones que se deriven de este proceso.
- (ii) Realizar estudios estadísticos y de percepción teniendo en cuenta mi opinión para evaluar y mejorar la calidad y experiencia de los productos y/o servicios de CARACOL TELEVISIÓN S.A.
- (iii) Realizar cualquier trámite administrativo que se requiera para permitir tu compra.
- (iv) Enviarte información de nuestros productos, servicios, eventos, concursos, etc. o los de nuestros aliados

- (v) Si fuera necesario, transferiremos tu información a terceros dentro o fuera de Colombia para seguir realizando alguna de las finalidades descritas y autorizadas por ti.

CARACOL MEDIOS

La información que nos suministres como aliado comercial será tratada para las siguientes finalidades:

- (i) Mantener contacto directo mediante los diferentes mecanismos existentes.
- (ii) Mantenerte actualizado sobre la información concerniente a audiencias.
- (iii) Realizar estudios estadísticos y de percepción teniendo en cuenta mi opinión para evaluar y mejorar la calidad y experiencia de los productos y/o servicios de CARACOL TELEVISIÓN S.A.
- (iv) Enviarte información de nuestros productos, servicios, eventos, concursos, etc. o los de nuestros aliados.

CUANDO PARTICIPAS EN NUESTRAS PRODUCCIONES

Usaremos tu información para las siguientes finalidades:

- (i) Para permitir tu participación en las diferentes producciones que realiza Caracol Televisión.
- (ii) Permitir la fijación, emisión, radiodifusión, puesta a disposición, comunicación pública de tu imagen, nombre, voz, seudónimo, directamente o a través de terceros, por internet, plataformas digitales, televisión, radio, redes sociales o por cualquier otro medio conocido por conocer, con el fin de que el Vídeo o cualquier obra audiovisual resultante sea explotada y fijada sonora, visual y audiovisualmente, en todo tipo de soportes o formatos y en cualquier procedimiento técnico o sistema. Todo lo anterior, de conformidad con la autorización de uso de imagen que para el efecto se firma en documento independiente al presente.
- (iii) Para facilitar las labores administrativas que requiera cada caso.
- (iv) Caracol Televisión y/o los terceros autorizados podrán utilizar, procesar, entrenar, ajustar, evaluar, probar, desarrollar y/o explotar comercialmente en modelos, sistemas o herramientas de inteligencia artificial, machine learning, o en otras tecnologías presentes o futuras su imagen, siempre que se relacione con su participación en la obra o con las prestaciones realizadas. Esta finalidad no implicará, en ningún caso, la identificación directa, plena o específica del titular a través de su imagen.
- (v) Si fuera necesario, transferiremos tu información a terceros dentro o fuera de Colombia para seguir realizando alguna de las finalidades descritas y autorizadas por ti.

CUANDO TOMAMOS DECISIONES AUTOMATIZADAS

- (i) Con tus datos personales; incluyendo la dirección IP e identificador único de dispositivo; enviaremos comunicaciones publicitarias o promocionales de Caracol Televisión o sus autorizados sobre sus productos, servicios y/o funcionalidades, por todos los canales disponibles (incluidos medios electrónicos); de carácter general o adaptados a la personalización de su experiencia de acuerdo con sus intereses, mediante perfilamiento realizado con base en la información facilitada en el momento del registro, así como la que se vaya generando, y mediante tratamientos automatizados como por ejemplo algoritmos.
- (ii) El uso de datos de navegación queda sujeto a tu consentimiento para el uso de cookies, de igual manera, en caso de dar tu consentimiento, y con base en el perfilamiento que se realice sobre tus datos; gestionaremos campañas publicitarias propias o de nuestras autorizadas, cesionarias, licenciatarias, filiales y/o en medios digitales propios o de terceros.

Tratamiento de datos personales por medio de Inteligencia Artificial

Tus datos personales podrán ser tratados por CARACOL mediante Sistemas de Inteligencia Artificial. Dicho tratamiento se podrá realizar únicamente en relación a las finalidades por ti autorizadas, por lo tanto, CARACOL se compromete a que en el uso de Sistemas de Inteligencia Artificial predomine la implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada tomando la privacidad, la ética y la seguridad desde el diseño y por defecto en aras de cumplir lo establecido en la normatividad aplicable.

Uso de Cookies

En los portales web, propiedad de Caracol Televisión S.A. se utilizan cookies propias y de terceros con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario, facilitar su navegación, optimizar nuestros servicios y brindarle información relacionada con sus preferencias, mediante el análisis de sus hábitos de navegación. A continuación, le ampliamos la información sobre las cookies que manejamos:

¿Qué son las cookies?

Las Cookies son pequeños archivos de texto originados en los portales web o aplicaciones (en adelante las "Plataformas"), propiedad de Caracol Televisión o de **terceros autorizados** y controlados, estos se descargan y almacenan en el navegador del Ordenador, Smartphone o Tablet del usuario al acceder a determinadas páginas web. En ningún caso pueden contener virus informáticos ni instalar malware en el equipo del usuario. Aquí es importante tener la claridad que: usuario: es el destinatario, persona física, que accede al servicio prestado por un editor, pudiendo diferenciarse entre usuario registrado y no registrado. En el presente documento se emplea el término usuario, por ser éste de uso más común y editor o Caracol: es cualquier entidad prestadora de servicios de la sociedad de la información titular de una página web a los que puede acceder un usuario y para cuya prestación se utilizan cookies.

La utilización de cookies, ofrece numerosas ventajas en la prestación de servicios tecnológicos, puesto que, entre otras:

(a) facilita la navegación del usuario en el Sitio Web; (b) facilita al usuario el acceso a los diferentes servicios que ofrece el Sitio Web; (c) evita al usuario volver a configurar características generales predefinidas cada vez que accede al Sitio Web; (d) favorece la mejora del funcionamiento y de los servicios prestados a través del Sitio Web, tras el correspondiente análisis de la información obtenida a través de las cookies instaladas; (e) permiten a un Sitio Web, entre otras cosas, almacenar y recuperar información sobre los hábitos de navegación de un usuario o de su equipo y, dependiendo de la información que contengan y de la forma en que utilice su equipo, pueden utilizarse para reconocer al usuario.

La mayoría de los navegadores aceptan como estándar a las cookies y, con independencia de las mismas, permiten o impiden en los ajustes de seguridad las cookies temporales o memorizadas.

Ten en cuenta que para poder utilizar nuestras Plataformas es necesario que tengas habilitadas las cookies, especialmente aquellas de carácter técnico que resultan necesarias para facilitar tu identificación cada vez que accedas a nuestras Plataformas. En particular, te informamos que las plataformas de Caracol utilizan los siguientes tipos de cookies, las cuales son tratadas por nosotros directamente o por terceros colaboradores para mejorar nuestros productos y personalizar anuncios y otros contenidos en nuestros Portales.

¿Qué tipos de cookies utilizan nuestros Portales?

Cookies propias:

Son aquéllas que se envían al equipo terminal del usuario desde un equipo o dominio gestionado por el propio editor y desde el que se presta el servicio solicitado por el usuario.

Cookies de Terceros:

Son aquéllas que se envían al equipo terminal del usuario desde un equipo o dominio que no es gestionado por el editor, sino por otra entidad que trata los datos obtenidos través de las cookies.

Para conocer el listado completo de nuestras cookies haz click aquí

Caracol no se hace responsable, en ningún caso ni del contenido ni de la veracidad de las políticas y/o condiciones de uso y privacidad de los terceros incluidos a través de los enlaces en esta política.

¿Cómo se autoriza a Caracol Televisión S.A. para el uso de las cookies de nuestros Portales?

En relación con la utilización de cookies de nuestros Portales, el usuario autoriza y consiente su uso de la siguiente forma: Cuando el usuario accede a cualquier página del Portal, verá un aviso donde se indica que se utilizan cookies, pudiendo el usuario aceptar o rechazar el uso de las mismas a través de la configuración de su navegador.

¿Cómo se retira el consentimiento para la utilización de las cookies?

El usuario puede retirar su consentimiento u oponerse al procesamiento de datos basado en intereses legítimos en cualquier momento haciendo clic aquí.

El usuario tiene la opción de dejar de aceptar el uso de cookies en cualquier momento a través de su navegador, pudiendo permitir bloquear o eliminar las cookies instaladas en su equipo mediante la configuración de las opciones del navegador que utiliza en su dispositivo (ordenador, móvil y/o tablet).

Si la habilitación de las cookies descritas en el cuadro "Cookies Propias" los servicios web indicados no se prestarán.

Actualización de la Política de Cookies

Caracol Televisión S.A actualizará la presente política cuando sea necesario, ya sea porque lo exija una normativa o bien suprima o emplee nuevas cookies. Cualquier modificación de estas condiciones será publicada en nuestros Portales.

Nota: esta lista se actualizará con la mayor celeridad posible a medida que vayan cambiando los servicios ofrecidos en nuestros Portales y las cookies utilizadas a tales efectos. Sin embargo, ocasionalmente, durante esta actualización puede ser que la lista no incluya una cookie, aunque siempre se referirá a cookies con propósitos idénticos a los registrados en esta lista.

A partir del momento en que se ponga en conocimiento y a disposición del usuario las nuevas condiciones mediante la publicación anteriormente mencionada, las nuevas políticas de cookies serán de aplicación inmediata, sustituyendo de forma automática a las anteriormente publicadas.

¿CUÁLES SON TUS DERECHOS?

Debes saber que como dueño de tu información tienes algunos derechos que te contamos a continuación:

- Tienes derecho a conocer sin ningún costo la información que hemos capturado de ti, a actualizarla cuando lo creas necesario y a rectificarla, además, puedes conocer los usos que le hemos dado.
- Tienes derecho a solicitarnos la prueba de tu autorización para tratar tus datos personales.
- Tienes derecho a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio si consideras que alguno de tus derechos ha sido vulnerado.
- Puedes informarnos cuando no quieras que tengamos más tu información y nosotros procederemos a eliminarla de nuestras Bases de Datos. Ten en cuenta que si tenemos alguna relación contractual o deber legal podremos conservar tu información.
- Queremos que sepas que no estás obligado a darnos información sensible, es decir, información que pueda afectar tu intimidad o que con su uso pueda causar discriminación, o información de niños, niñas y/o adolescentes.

¿CÓMO PUEDES EJERCER ESTOS DERECHOS?

Si quieras realizar alguna petición, consulta o reclamo con referencia a tu información personal, lo puedes hacer. Para esto hemos dispuesto nuestro correo electrónico datospersonales@caracoltv.com.co, o si lo prefieres, puedes escribirnos al Área de Control de Gestión en la Calle 103 # 69b – 43 en Bogotá – Colombia. También, puedes contactarnos al teléfono en Bogotá +57 (601) 6 430 430 Ext 1383.

Será el Área de Control de Gestión la que atienda tus consultas o reclamos, para esto, la ley nos ha dispuesto unos plazos que te contamos a continuación:

En caso de que quieras realizar una **consulta** ten en cuenta que te daremos respuesta en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles contados desde el momento en que la recibamos, si no nos es posible darte respuesta en ese tiempo te lo informaremos, pero nunca dejaremos de atenderla.

Si quieres presentar un **reclamo** sobre alguna de la información que se encuentre en nuestras bases de datos, es decir, que quieras corregirla, actualizarla o suprimirla podrás escribirnos y te daremos respuesta dentro de los siguientes quince (15) días hábiles desde que recibamos la solicitud y en caso que requiramos más información te lo haremos saber en los siguientes cinco (5) días hábiles tras la recepción de tu solicitud y esperaremos dos (2) meses para que nos confirmes la información, de no recibir tu respuesta, lamentablemente no podremos continuar atendiendo tu reclamo y deberás iniciar el proceso nuevamente. Si no nos es posible darte respuesta en este plazo te informaremos, pero no duraremos más de otros ocho (8) días en atender tu solicitud.

Ten en cuenta que estas solicitudes deben contener tu información de contacto para darte respuesta.

Esta política entra en vigencia a partir del 27 de julio de 2015

Primera actualización: 12 de abril de 2019

Segunda actualización: 20 de junio de 2019

Tercera actualización: 4 de diciembre de 2020

Cuarta actualización: 15 de agosto de 2021

Quinta actualización: 30 de marzo de 2022

Sexta actualización: 24 de febrero de 2025

Séptima actualización: 5 de mayo de 2025

Octava actualización: 8 de septiembre de 2025

Octava actualización: 12 de noviembre de 2025

Las bases de datos tendrán una vigencia igual al periodo en que se mantenga la finalidad o finalidades del tratamiento en cada base de datos, o el periodo de vigencia que señale una causa legal, contractual o jurisprudencial de manera específica.