

POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La SOCIEDAD DE FABRICACION DE AUTOMOTORES S.A. - SOFASA S.A., en adelante SOFASA, sociedad con domicilio en la carrera 49 # 39 sur - 100 (Envigado, Antioquia), identificada con el NIT 860.025.792-3, actuando en su calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, y dando cumplimiento a las disposiciones contenidas en la ley 1581 de 2012, en los Decretos reglamentarios 1377 de 2013, 886 de 2014, 1074 de 2015 y en las demás y las normas que los modifiquen, adicionen o complementen, (en adelante la LEY APLICABLE), se permite comunicar las siguientes políticas para el tratamiento de Datos Personales.

1. GLOSARIO

- **Autorización:** Consentimiento previo expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los 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:** 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 y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Datos sensibles:** 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.
- **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.
- **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 Datos.
- **Titular:** Persona cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

- Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.
- Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

2. DERECHOS DE LOS TITULARES

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) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

3. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada 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.

4. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y CANALES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

A. BASE DE DATOS SCOPE

Titulares

En “Scope” se encuentran los datos personales de quienes hayan firmado una orden de pedido de un vehículo Renault en un Concesionario de la Red Autorizada.

Tratamiento

La información recogida en Scope, permite principalmente tener canales para contactar a los clientes Renault, en casos en que la ley impone tal obligación a la marca, como por ejemplo en situaciones de recalls.

Adicionalmente, la información se podrá usar para:

Contactar al titular para que evalúe la calidad de los productos y servicios Renault y/o de aquellos comercializados en la Red de Concesionarios y

Informarle de manera oportuna sobre los productos Renault, los servicios ofrecidos a través de los Concesionarios y Talleres Autorizados Renault así como de los beneficios a los que puede acceder, mediante las actividades o promociones desplegadas por ellos.

Efectuar la inscripción en la comunidad My Renault y para que se envíe información relacionada con los beneficios y promociones de dicha comunidad.

Canal para el ejercicio de derechos

SOFASA ha dispuesto el correo electrónico servicioalcliente@renault.com para la recepción y atención de consultas o reclamos formulados por los titulares de los datos o sus causahabientes. Además, los titulares de los datos personales o sus causahabientes, podrán dirigir comunicaciones escritas a la Carrera 49 # 39 sur – 100 (Envigado, Antioquia) a la atención de Servicio al cliente o comunicarse al 018000519333.

B. BASE DE DATOS VOC

Titulares

En “VOC”, se encuentran los datos personales de los clientes de la marca que hayan firmado una orden de reparación en un taller de la Red Renault.

Tratamiento

La información recogida en “VOC” es usada para contactar a los clientes de la marca con el fin de evaluar la calidad de los productos y servicios Renault y/o de aquellos comercializados en la Red de Concesionarios.

Canal para el ejercicio de derechos

SOFASA ha dispuesto el correo electrónico servicioalcliente@renault.com para la recepción y atención de consultas o reclamos formulados por los titulares de los datos o sus causahabientes. Además, los titulares de los datos personales o sus causahabientes, podrán dirigir comunicaciones escritas a la Carrera 49 # 39 sur – 100 (Envigado, Antioquia) a la atención de Servicio al cliente o comunicarse al 018000519333.

C. BASE DE DATOS CMDM

En “CMDM”, se encuentran los datos personales de los clientes de la marca que hayan firmado una orden de pedido o de reparación en la Red Autorizada Renault; que hayan manifestado interés en la compra de un vehículo Renault; que hayan solicitado un catálogo de un vehículo Renault; q hayan hecho uso de la “calculadora financiera”, a través del Call Center de la marca o de su página web autorizado ser inscritos en la comunidad My Renault; que hayan instaurado una Petición, Queja o Reclamo a través del call center o mediante correo dirigido a servicioalcliente@renault.com.

Tratamiento

La información recogida en “CMDM” es usada para

Informarle de manera oportuna sobre los productos Renault, los servicios ofrecidos a través de los Concesionarios y Talleres Autorizados Renault así como de los beneficios a los que puede acceder, mediante las actividades o promociones desplegadas por ellos.

Almacenamiento y actualización de datos.

Efectuar la inscripción en la comunidad My Renault y para que se envíe información relacionada con los beneficios y promociones de dicha comunidad.

Canal para el ejercicio de derechos

SOFASA ha dispuesto el correo electrónico servicioalcliente@renault.com para la recepción y atención de consultas o reclamos formulados por los titulares de los datos o sus causahabientes. Además, los titulares de los datos personales o sus causahabientes, podrán dirigir comunicaciones escritas a la Carrera 49 # 39 sur – 100 (Envigado, Antioquia) a la atención de Servicio al cliente o comunicarse al 018000519333.

D. BASE DE DATOS CLIENTES POTENCIALES

Titulares

En “Clientes Potenciales”, se encuentran los datos personales de quienes hayan manifestado interés en la compra de un vehículo Renault; hayan solicitado un catálogo de un vehículo Renault; o hayan hecho uso de la “calculadora financiera”, a través del Call Center de la marca o de su página web.

Tratamiento

La información recogida en “Clientes Potenciales” es usada con el fin de suministrar la información que haya solicitado el titular de manera puntual, así como para comunicarle de manera oportuna información sobre los productos Renault, los servicios ofrecidos a través de los Concesionarios y Talleres Autorizados Renault así como de los beneficios a los que puede acceder, mediante las actividades o promociones desplegadas por ellos.

Canal para el ejercicio de derechos

SOFASA ha dispuesto el correo electrónico servicioalcliente@renault.com para la recepción y atención de consultas o reclamos formulados por los titulares de los datos o sus causahabientes. Además, los titulares de los datos personales o sus causahabientes, podrán dirigir comunicaciones escritas a la Carrera 49 # 39 sur – 100 (Envigado, Antioquia) a la atención de Servicio al cliente o comunicarse al 018000519333.

E. BASE DE DATOS MY RENAULT

Titulares

En “My Renault”, se encuentran los datos personales de los clientes que hayan autorizado ser inscritos en la comunidad My Renault y recibir información relacionada con los beneficios y promociones de dicha comunidad. Dicha autorización pudo haber sido conferida en una Orden de Pedido de un vehículo nuevo Renault en un Concesionario de la Red Autorizada; en una Orden de Reparación de un vehículo Renault en un Taller de la Red Autorizada; o a través de la página web de la marca.

Tratamiento

La información recogida en “My Renault” es usada tanto para efectuar la inscripción en dicho programa de fidelización como para enviar información relacionada con los beneficios y promociones de dicha comunidad.

Canal para el ejercicio de derechos

SOFASA ha dispuesto el correo electrónico servicioalcliente@renault.com para la recepción y atención de consultas o reclamos formulados por los titulares de los datos o sus causahabientes. Además, los titulares de los datos personales o sus causahabientes, podrán dirigir comunicaciones escritas a la Carrera 49 # 39 sur – 100 (Envigado, Antioquia) a la atención de Servicio al cliente o comunicarse al 018000519333.

F. BASE DE DATOS AGENDAMIENTOS

Titulares

En “Agendamientos”, se encuentran los datos personales de los clientes que hayan agendado un mantenimiento en la Red Autorizada a través de la página web de Renault Colombia.

Tratamiento

La información recogida en “Agendamientos”, es usada con el fin de confirmar los agendamientos efectuados a través de la página web.

Canal para el ejercicio de derechos

SOFASA ha dispuesto el correo electrónico servicioalcliente@renault.com para la recepción y atención de consultas o reclamos formulados por los titulares de los datos o sus causahabientes. Además, los titulares de los datos personales o sus causahabientes, podrán dirigir comunicaciones escritas a la Carrera 49 # 39 sur – 100 (Envigado, Antioquia) a la atención de Servicio al cliente o comunicarse al 018000519333.

G. BASE DE DATOS EVENTOS COMERCIALES

En “Eventos Comerciales”, se encuentran los datos personales de quienes hayan autorizado a SOFASA S. A., para que se les contacte para ofrecerles productos comercializados directamente por SOFASA S. A. o por medio de terceros comercializadores; para enviarles publicidad de los citados productos, información comercial sobre los mismos, y/o información sobre promociones; para enviarles encuestas y contactarles para responderlas, para fines estadísticos, fines de mercadeo, y para elaborar estudios de los dos tipos antes mencionados.

Tratamiento

La información recogida en “Eventos Comerciales” es usada con los fines descritos anteriormente.

Canal para el ejercicio de derechos SOFASA ha dispuesto los correos electrónicos servicioalcliente@renault.com y colombia.practicante-juridica@renault.com, para la recepción y atención de consultas o reclamos formulados por los titulares de los datos o sus causahabientes. Además, los titulares de los datos personales o sus causahabientes, podrán dirigir comunicaciones escritas a la Carrera 49 # 39 sur – 100 (Envigado, Antioquia) a la atención de Servicio al cliente.”

H. BASE DE DATOS DMD (DEALER MASTER DATABASE)

Titulares

En “DMD”, se encuentran los datos personales de los empleados de la Red Renault.

Tratamiento

La información recogida en “DMD”, permite hacer seguimiento del desempeño profesional para conferir autorizaciones y permisos para acceder a los sistemas Renault, así como para

seleccionar a los empleados que accederán a determinadas capacitaciones profesionales y/o técnicas que brinda la marca Renault.

Canal para el ejercicio de derechos

SOFASA ha dispuesto el correo electrónico colombia.practicante-juridica@renault.com para la recepción y atención de consultas o reclamos formulados por los titulares de los datos o sus causahabientes. Además, los titulares de los datos personales o sus causahabientes, podrán dirigir comunicaciones escritas a la Carrera 49 # 39 sur – 100 (Envigado, Antioquia) a la atención de Secretaría General.

I. BASE DE DATOS R FORCE

Titulares

En “R Force”, se encuentran los datos personales de los clientes de la marca que hayan instaurado una Petición, Queja o Reclamo a través del call center o mediante correo dirigido a servicioalcliente@renault.com. También se encuentran los datos de los colaboradores de la marca que se encargan de dar solución a la Petición, Queja o Reclamo.

Tratamiento

La información recogida en “R Force” es usada para tratar Peticiones, Quejas o Reclamos instaurados por los clientes, así como para evaluar el desempeño de los colaboradores de la marca que se encargan de solucionar las Peticiones, Quejas y Reclamos.

Canal para el ejercicio de derechos

SOFASA ha dispuesto el correo electrónico servicioalcliente@renault.com para la recepción y atención de consultas o reclamos formulados por los titulares de los datos o sus causahabientes. Además, los titulares de los datos personales o sus causahabientes, podrán dirigir comunicaciones escritas a la Carrera 49 # 39 sur – 100 (Envigado, Antioquia) a la atención de Servicio al cliente o comunicarse al 018000519333.

J. SEDRE

Titulares

En “SEDRE” se encuentran los datos personales de quienes hayan comprado un vehículo nuevo Renault en un Concesionario de la Red Autorizada.

Tratamiento

La información recogida en SEDRE, permite relacionar un vehículo Renault con su propietario. La información solamente es almacenada.

Canal para el ejercicio de derechos

SOFASA ha dispuesto el correo electrónico servicioalcliente@renault.com para la recepción y atención de consultas o reclamos formulados por los titulares de los datos o sus causahabientes. Además, los titulares de los datos personales o sus causahabientes, podrán dirigir comunicaciones escritas a la Carrera 49 # 39 sur – 100 (Envigado, Antioquia) a la atención de Servicio al cliente o comunicarse al 018000519333.

Q. EXTRANET

Titulares

En “Extranet” se encuentran los datos personales de los proveedores, empleados de SOFASA y de la Red, que tienen acceso a dicho sistema.

Tratamiento

La información recogida en “Extranet”, permite vincular una cuenta de acceso a Extranet con una persona natural.

Canal para el ejercicio de derechos

SOFASA ha dispuesto el correo electrónico colombia.practicante-juridica@renault.com para la recepción y atención de consultas o reclamos formulados por los titulares de los datos o sus causahabientes. Además, los titulares de los datos personales o sus causahabientes, podrán dirigir comunicaciones escritas a la Carrera 49 # 39 sur – 100 (Envigado, Antioquia) a la atención de Servicio al cliente o comunicarse al 018000519333.

K. EMPLEADOS Y BENEFICIARIOS SOFASA

Titulares

En “Empleados y Beneficiarios SOFASA”, se encuentran los datos personales de los empleados de SOFASA S.A. y el de sus núcleos familiares.

Tratamiento

La información recogida en “Empleados y Beneficiarios SOFASA” es usada para cumplir obligaciones laborales (pacto colectivo y legislación), tributarias, de seguridad social y parafiscales; para la formación y desarrollo de empleados; para la prestación de servicios al personal; y para el envío de comunicaciones relacionadas con la empresa.

Canal para el ejercicio de derechos

SOFASA ha dispuesto el correo electrónico colombia.practicante-juridica@renault.com para la recepción y atención de consultas o reclamos formulados por los titulares de los datos o sus causahabientes. Además, los titulares de los datos personales o sus causahabientes, podrán dirigir comunicaciones escritas a la Carrera 49 # 39 sur – 100 (Envigado, Antioquia) a la atención de Secretaría General.

L. BASE DE DATOS HISTORIA CLÍNICA OCUPACIONAL

Titulares

En “Historia Clínica Ocupacional”, se encuentran los datos personales de los empleados de la marca.

Tratamiento

La información recogida en “Historia Clínica Ocupacional” es usada para llevar un registro, control y seguimiento documental de los antecedentes y condiciones de salud de los trabajadores.

Teniendo en cuenta que de acuerdo con lo establecido en el Artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, los datos que se almacenan en esta base de datos son catalogados como sensibles, SOFASA ha informado al titular de los mismos que no se encuentra en la obligación de autorizar el tratamiento de datos relacionados con su condición de salud.

Canal para el ejercicio de derechos

SOFASA ha dispuesto el correo electrónico colombia.practicante-juridica@renault.com para la recepción y atención de consultas o reclamos formulados por los titulares de los datos o sus causahabientes. Además, los titulares de los datos personales o sus causahabientes, podrán dirigir comunicaciones escritas a la Carrera 49 # 39 sur – 100 (Envigado, Antioquia) a la atención de Secretaría General.

M. BASE DE DATOS RECLUTAMIENTO

Titulares

En “Reclutamiento”, se encuentran los datos de personas que han participado en procesos de selección en la empresa, pero que no han sido contratados.

Tratamiento

La información recogida en “Reclutamiento” es usada para tener un registro de las personas que participaron en procesos de selección, para ser invitados a futuros procesos de acuerdo a su perfil profesional.

Canal para el ejercicio de derechos

SOFASA ha dispuesto el correo electrónico colombia.practicante-juridica@renault.com para la recepción y atención de consultas o reclamos formulados por los titulares de los datos o sus causahabientes. Además, los titulares de los datos personales o sus causahabientes, podrán dirigir comunicaciones escritas a la Carrera 49 # 39 sur – 100 (Envigado, Antioquia) a la atención de Secretaría General.

N. BASE DE DATOS TALENT @T RENAULT

Titulares

En “Talent @t Renault”, se encuentran los datos de los empleados directos de SOFASA S.A.

Tratamiento

La información recogida en “Talent @t Renault” es usada para hacer un seguimiento del desempeño de los empleados.

Canal para el ejercicio de derechos

SOFASA ha dispuesto el correo electrónico colombia.practicante-juridica@renault.com para la recepción y atención de consultas o reclamos formulados por los titulares de los datos o sus causahabientes. Además, los titulares de los datos personales o sus causahabientes, podrán dirigir comunicaciones escritas a la Carrera 49 # 39 sur – 100 (Envigado, Antioquia) a la atención de Secretaría General.

O. BASE DE DATOS SAP

Titulares

En “SAP” se encuentran los datos personales de proveedores, clientes y empleados a quienes SOFASA S.A. haga algún pago.

Tratamiento

La información recogida en “SAP” es usada para efectuar pagos y cobros a través del sistema SAP.

Canal para el ejercicio de derechos

SOFASA ha dispuesto el correo electrónico colombia.practicante-juridica@renault.com para la recepción y atención de consultas o reclamos formulados por los titulares de los datos o sus causahabientes. Además, los titulares de los datos personales o sus causahabientes, podrán dirigir comunicaciones escritas a la Carrera 49 # 39 sur – 100 (Envigado, Antioquia) a la atención de Secretaría General.

5. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

En caso que el titular de la información contenida en alguna de las bases de datos arriba enunciadas, sus causahabientes o apoderados, quiera(n) ejercer cualquiera de los derechos enunciados en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la complementen, sustituyan o deroguen, deberá(n) seguir el siguiente procedimiento:

A. CONSULTAS

Cuando los Titulares, sus causahabientes o apoderados pretendan consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, deberán presentar la solicitud a través de alguno de los canales habilitados para tal efecto, que se relacionan en el numeral anterior. En la referencia deberá enunciarse el sentido de la consulta y las posibles bases de datos en donde repose la información.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. 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.

B. RECLAMOS

Cuando los titulares, sus causahabientes o apoderados 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 la ley, podrán presentar un reclamo, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a SOFASA S.A., identificando al Titular (con nombre y documento de identificación), la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección para el envío de la correspondiente respuesta, adjuntando los documentos que se quieren 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 SOFASA 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.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos correspondiente 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.

3. 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.

6. ENTRADA EN VIGENCIA

Estas políticas rigen a partir del 22 de mayo de 2017, sin embargo SOFASA se reserva el derecho a efectuar modificaciones de las mismas, las cuales serán oportunamente comunicadas por este medio a los titulares de los datos personales.