

**COLOMBIANA KIMBERLY COLPAPEL S.A. / PAPELES DEL CAUCA S.A. VIGILADA / KIMBERLY
CLARK ANTIOQUIA GLOBAL LTDA /
POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

1. Información General.

(i) **COLOMBIANA KIMBERLY COLPAPEL S.A.**, sociedad constituida y existente conforme a las leyes de la República de Colombia, con NIT. 860.015.753 - 3, domiciliada en el municipio de Barbosa (Antioquia), con oficinas principales en Bogotá, y teléfono de contacto 6003300, (ii) **PAPELES DEL CAUCA S.A. VIGILADA** con NIT. 817.002.676-1, domiciliada en el municipio de Puerto Tejada (Cauca), y teléfono de contacto 3187700 y (iii) **KIMBERLY CLARK ANTIOQUIA GLOBAL LTDA** con NIT. 900.154.988-7, domiciliada en el municipio de Barbosa (Antioquia), y teléfono de contacto 4547600 (en adelante denominadas "Kimberly" o las "Compañías"), son empresas pertenecientes al mismo grupo empresarial y se dedican a la fabricación y comercialización de productos para el cuidado e higiene personal y familiar.

Con el fin de lograr sus objetivos comerciales, Kimberly recibe, recolecta, utiliza, administra, analiza, segmenta, indexa, transmite, transfiere, almacena y, en general, procesa información que pueda asociarse o relacionarse con personas naturales determinadas o determinables, a la que tiene acceso en desarrollo de sus actividades.

Dentro de la información a la que Kimberly tiene acceso se encuentra información de identificación (nombre, cédula, edad, género), Información de contacto (teléfono, correo electrónico, dirección), información financiera y cualquier otra información que podrá ser obtenida en el curso y para la realización de sus actividades mercantiles.

Kimberly, de conformidad con la nueva tendencia de protección y garantía de la privacidad, la intimidad y el derecho al habeas data como un derecho constitucional autónomo e independiente, adopta medidas que garantizan la privacidad, integridad, seguridad y confidencialidad de toda información a la que tiene acceso.

2. Ámbito de Aplicación.

La presente Política está dirigida a socios comerciales, proveedores, clientes, trabajadores, colaboradores, contratantes y, en general, a cualquier persona cuyos Datos Personales estén siendo o vayan a ser objeto de Tratamiento por Kimberly, y tiene la finalidad de describir los mecanismos y procedimientos implementados por Kimberly para proteger los derechos a la privacidad, intimidad y habeas data; identificar a la persona que al interior de Kimberly atenderá las consultas, preguntas, reclamos y quejas, así como el proceso y procedimiento detallado que deben seguir los Titulares para ejercer sus derechos; y, finalmente, describir las finalidades y los tipos de Tratamiento a los cuales se someterán los Datos Personales a los que Kimberly tenga acceso como parte de sus actividades mercantiles.

Esta Política se aplicará a todo Tratamiento realizado dentro del territorio de la República de Colombia por Kimberly, sus trabajadores y, en lo que corresponda, aquellos terceros con los que Kimberly acuerde todo o parte de la realización de cualquier actividad relacionada con el Tratamiento de Datos Personales con respecto a los cuales Kimberly actúa como Responsable.

La Política se aplicará también a los terceros con quienes Kimberly eventualmente suscriba contratos de Transmisión, con el fin de que tales terceras personas conozcan las obligaciones que les aplicarán, las finalidades a las cuales se deben someter y los estándares de seguridad y confidencialidad que deben adoptar cuando realicen el Tratamiento por cuenta de Kimberly.

3. Definiciones Principales.

Las expresiones en mayúsculas iniciales en esta Política tendrán el significado que se les otorga en este documento. Los términos no definidos tendrán el significado que la ley o la jurisprudencia aplicable en Colombia les otorgue. No obstante, cualquier contradicción entre los términos definidos en esta Política y la Ley, se preferirán aquellas.

Término	Definición
Autorización	Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para que Kimberly realice Tratamiento de sus Datos Personales.
Autorizado	Es Kimberly y todas las personas bajo la responsabilidad de las Compañías que en virtud de la Autorización y de esta Política, tienen legitimidad para realizar el Tratamiento.
Base de Datos	Significa el conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.
Dato Personal	Es información de cualquier tipo, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, como lo pueden ser datos de identificación (nombre, cédula, edad, género), de contacto (teléfono, correo electrónico, dirección), información financiera y otros datos.
Dato Público	Significa el Dato Personal calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. 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.
Dato Sensible	Es el Dato Personal que podría afectar la intimidad del Titular o que podría ser usado indebidamente para facilitar su discriminación, tales como aquellos que revelen afiliaciones sindicales, el origen racial o étnico, la orientación política, las

Término	Definición
	convicciones religiosas, morales o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan 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	Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento por cuenta del Responsable.
Legitimado	Son aquellas personas que pueden ejercer los derechos del Titular, tales como el mismo Titular, sus causahabientes, representantes, apoderados y aquellos que, por estipulación a favor de otro o para otro, estén acreditados, siempre que puedan acreditar su condición.
Ley	Se refiere a Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Capítulo 25, Título II, Parte 2, Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto 886 de 2014, Capítulo 26, Título III, Parte 2, Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, y la Sentencia C-748 de 2011 y toda la jurisprudencia aplicable de la Corte Constitucional.
Manual	Es el documento en el cual están consignados las políticas y procedimientos para asegurar el cumplimiento de la Ley.
Política	Es el presente documento, en el cual están consignadas las directrices del Tratamiento de Datos Personales y que incluye, entre otras cosas, (i) la plena identificación del Responsable (nombre, razón social, domicilio, dirección, correo electrónico y teléfono); (ii) las formas de Tratamiento; (iii) las finalidades; (iv) los derechos de los Titulares; (v) los procedimientos para consultas y reclamos para el ejercicio de los derechos de los Titulares, y (vi) la persona o dependencia encargada de atender consultas de los Titulares.
Responsable	Es Kimberly, como la persona jurídica con la facultad para decidir sobre las Bases de Datos, sobre los Datos Personales y controlar su Tratamiento.
Titular	Es la persona natural a quien se refieren los Datos Personales, cuya información podrá reposar en una Base de Datos y quien es el sujeto del derecho de hábeas data. En particular, se refiere a todas aquellas personas cuyos Datos Personales están siendo tratados por Kimberly.
Transferencia	Es el tipo de Tratamiento que implica el envío de Datos Personales a un receptor, que es responsable y se podrá encontrar fuera o dentro del territorio de la República de

Término	Definición
	Colombia. En la Transferencia el receptor actuará en calidad de responsable y no estará sujeto a los términos y condiciones de esta Política.
Transmisión	Es el tipo de Tratamiento que implica la comunicación de los Datos Personales dentro o fuera del territorio de Colombia para que el Encargado realice el Tratamiento de tales Datos Personales por cuenta del Responsable. En la Transmisión el receptor actuará en calidad de Encargado y se someterá a la Política o a los términos establecidos en el contrato de Transmisión correspondiente.
Tratamiento	Es toda operación o procedimiento sistemático, electrónico o no, incluso a través de herramientas como <i>web bugs</i> , <i>cookies</i> , <i>spiders</i> , <i>web crawlers</i> y <i>web beacons</i> , que permita la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, indexación, perfilado, relacionamiento, uso, circulación, análisis, segmentación, anonimización, compendio, evaluación, bloqueo, destrucción y, en general, el procesamiento de Datos Personales, así como también su entrega a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos y otros medios que sirvan al efecto.

4. Principios.

En todo Tratamiento Kimberly, los Encargados y/o terceros a quienes se les Transmitan Datos Personales, se dará cumplimiento a los principios establecidos en la Ley y en esta Política. Estos principios son:

Principio	Descripción
Acceso restringido	Kimberly no hará disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios de comunicación, a menos que se establezcan medidas técnicas y de seguridad que permitan controlar el acceso y restringirlo a las personas Autorizadas.
Circulación restringida	Los Datos Personales solo serán Tratados por el personal de Kimberly con autorización de acuerdo con lo establecido por esta, o por quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades. Las Compañías no entregarán Datos Personales a terceros, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, sin la Autorización o sin la suscripción de un contrato, en caso de que haya Transmisión.
Confidencialidad	El Tratamiento se someterá a requisitos de confidencialidad y, por tanto, las personas que intervengan en el mismo, deberán mantener la reserva de la información en todo momento.

Principio	Descripción
Consentimiento	El Tratamiento requiere la Autorización, que podrá ser obtenido por cualquier medio permitido por la Ley incluyendo pero no limitado a conductas inequívocas. Se conservará evidencia de la autorización.
Datos Sensibles y diligencia	Los Datos Sensibles que se recolecten en las actividades de Kimberly, serán Tratados con diligencia para preservar su integridad, incluyendo acceso restringido y seguridad.
Finalidad	Toda actividad de Tratamiento debe ser consistente con las finalidades legítimas mencionadas en este Política, finalidades que deben ser informadas al Titular al momento de obtener su autorización.
Integridad	El Dato Personal sometido a Tratamiento debe corresponder a la información suministrada por los Titulares. Kimberly completará, corregirá o actualizará los Datos Personales a solicitud de los Titulares. Kimberly aplicará esfuerzos razonables para evitar someter a Tratamiento Datos Personales parciales, incompletos o que induzcan a error y para mantener la integridad y veracidad de los Datos Personales que estén contenidos en sus Bases de Datos.
Seguridad	Kimberly dispone de medidas técnicas, humanas y de seguridad necesarias para mantener la confidencialidad y seguridad razonables de los Datos Personales, con el fin de evitar la adulteración, modificación, consulta, eliminación, y uso y acceso fraudulento de los Datos Personales por personas no Autorizadas. Las Compañías ajustarán el Tratamiento de Datos Personales a los estándares de seguridad que reglamenten en un futuro las autoridades competentes.
Temporalidad	Kimberly no usará los Datos Personales más allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue divulgada al respectivo Titular. Kimberly también aplicará medidas tendientes a asegurar la supresión de los Datos Personales cuando estos dejen de cumplir la finalidad para la cual fueron recolectados.
Transparencia	Cuando el Titular lo solicite, Kimberly dará acceso a los Datos Personales solicitados.

5. Tipos de Datos Personales y Formas en que se Recolectan.

Kimberly obtiene Datos Personales que permite la individualización, y procesa además información que surge de la combinación de Datos Personales con información adicional, como información combinada. Como consecuencia de sus actividades, Kimberly obtiene y procesa diferentes categorías de información, entre las cuales hay Datos Personales:

- Información que obtiene al registrar nuevos clientes, proveedores, distribuidores y contratistas, que incluye pero no se limita al nombre y apellido de los funcionarios, nombre de la compañía, lugar de residencia, dirección física, dirección de correo electrónico, teléfono y fax.
- Información que obtiene de potenciales trabajadores y de personas que emplea, que incluye pero no se limita al nombre y apellido, lugar de residencia, nacionalidad, género, dirección física, dirección de correo electrónico, teléfono y fax, información sobre número de hijos y afiliaciones a sindicatos.
- Información de registro que los Titulares proporcionan a Kimberly a través de cualquier medio puesto a disposición, que incluye pero no se limita al nombre y apellido, documento de identidad, teléfono y correo electrónico.
- Información de consumidores y potenciales consumidores que estos proporcionan, por ejemplo al solicitar cotizaciones o adquirir los productos o servicios de Kimberly, incluidos sin limitarse al nombre y apellido, nombre de la compañía, lugar de residencia, dirección física, dirección de correo electrónico, teléfono y fax.
- Información que se obtiene a través de circuitos y cámaras de video y sistemas de seguridad implementados en las oficinas y otras instalaciones de Kimberly, tales como la imagen y datos biométricos.

6. Tratamiento y Almacenamiento.

Los Datos Personales podrán ser almacenados y alojados en Colombia y en el exterior. El almacenamiento de los Datos Personales podrá ser encargado a un tercero que podrá estar domiciliado en un país diferente a Colombia. En cualquier caso, Kimberly velará porque los Datos Personales sean Tratados de conformidad con esta Política y con la Ley.

7. Tratamiento y Finalidades.

Kimberly, como parte de sus actividades mercantiles, realizará Tratamiento sobre los Datos Personales. Los Datos Personales serán sometidos a Tratamiento para alcanzar las finalidades que se señalan en esta Política o las que sean aceptadas por los Titulares en el momento de la recolección de los Datos Personales. Asimismo, los Encargados o terceros que tengan acceso a los Datos Personales en virtud de la Ley, contrato u otro documento vinculante, realizarán el Tratamiento para la consecución de las siguientes finalidades:

Tratamiento de Datos Personales de Clientes y Proveedores
Crear Bases de Datos para la administración de recursos, crear perfiles y registros en los sistemas de Kimberly.
Realizar análisis de riesgos crediticios y actividades de control y prevención de lavado de activos.
Pagar facturas y obligaciones.
Enviar información sobre Kimberly y la relación contractual existente.
Comunicarse para brindar información en relación con su cuenta o transacciones.
Enviar información sobre actualizaciones a las políticas.

Solicitar referencias Comerciales
Solicitar y vincular a Clientes a los planes de Factoring con entidades bancarias
Cumplir con los procedimientos, requisitos y certificaciones de SARLAFT para la UIAF
Revisión de información financiera y de riesgos crediticio ante centrales de riesgo
Actualización de la información de contacto
Realizar auditorías internas y externas
Clasificar Clientes y Proveedores para segmentación y mejora del negocio
Ofrecer e informar sobre los planes, programas y plataformas que impulsan el negocio.
Crear perfiles en plataformas tecnológicas para la elaboración de planes de fidelización
Invitar a eventos, capacitaciones o cualquier evento de interés.
Crear bases de datos de Potenciales Clientes y Proveedores para enviar invitaciones a participar de programas, participar de ofertas y/o presentar licitaciones.
Generar <i>benck marks</i> de Clientes y Proveedores para diferentes categorías de negocios.
Tratamiento de Datos Personales de trabajadores y colaboradores
Realizar análisis de riesgos crediticios y actividades de control y prevención de lavado de activos.
Realizar actividades para vincular, entrenar y evaluar individuos; llevar a cabo actividades para el bienestar social de los trabajadores, beneficios y programas de salud ocupacional; expedir certificaciones laborales, suministrar referencias laborales; administrar la nómina, administrar y gestionar las novedades personales y profesionales y hacer pagos de seguridad social.
Almacenar datos personales de los trabajadores con posterioridad a la terminación del contrato laboral para cumplimiento de las normas de seguridad social, para la prevención de delitos, y para efectos judiciales eventuales, capacitaciones de su fuerza de venta, eventos de “ocio” o entretenimiento con el fin de generar recordación de marca.
Invitar a capacitaciones eventos de “ocio” o entretenimiento con el fin de generar recordación de marca.
Tratamiento de Datos Personales de Clientes y Consumidores
Informar sobre la existencia de nuevos productos y servicios, propios y de terceros.
Realizar perfiles a partir de sus preferencias de consumo.
Enviar información sobre novedades, noticias y promociones.
Enviar información sobre los productos de Kimberly, como también sobre actualizaciones a los mismos y a sus políticas.
Promocionar y mercadear productos y servicios nuevos y existentes.
Atender consultas, peticiones, quejas y reclamos.
Tratamiento de Datos Personales – disposiciones comunes a todos los Titulares
Construir bases de datos.
Detectar, investigar y prevenir actividades que puedan violar las políticas de Kimberly o la Ley.
Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de Kimberly.

Adelantar campañas de actualización de datos para garantizar la integridad de los mismos.
Realizar las actividades necesarias para administrar las solicitudes y reclamos presentados por los Titulares y dirigirlos a las áreas encargadas de emitir las respuestas correspondientes.
Realizar análisis para el control y la prevención del fraude y de lavado de activos, incluyendo pero sin limitarse a la consulta y reporte a listas restrictivas y a centrales de información de riesgos financieros.
Enviar notificaciones de las modificaciones y cambios a esta Política, así como solicitar nuevas autorizaciones para el Tratamiento de los Datos Personales.
Implementar canales de comunicación con clientes, proveedores y otras personas (naturales o jurídicas) relevantes para el desarrollo de la actividad comercial de Kimberly.
Las demás finalidades que determine Kimberly y que le informe al Titular con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, y al desarrollo de la actividad comercial de Kimberly.
Realización de Auditorías internas y externas.

8. Derechos de los Titulares.

De acuerdo con la Ley, los Titulares tienen los siguientes derechos:

Derecho	Descripción
Actualización	Actualizar los Datos Personales que reposen en las Bases de Datos de Kimberly para mantener su integridad y veracidad.
Conocimiento y Acceso	Conocer y acceder a sus Datos Personales almacenados por Kimberly o los Encargados. Este acceso se permitirá de forma gratuita según solicitud.
Prueba	Solicitar prueba de la Autorización otorgada a Kimberly, salvo que la Ley indique que dicha Autorización no es necesaria o que la misma haya sido validada con arreglo a lo establecido en el artículo 10 del Decreto 1377 (artículo 2.2.2.25.2.7 del Decreto 1074 de 2015).
Queja	Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley cuando se haya agotado el requisito de procedibilidad, el cual requiere acudir en primera instancia a las Compañías.
Rectificación	Rectificar la información y los Datos Personales que estén bajo el control de Kimberly.
Revocación	Solicitar la revocatoria de la Autorización, siempre y cuando no exista un deber legal o una obligación de carácter contractual en cabeza del Titular con Kimberly, según la cual el Titular no tenga el derecho de solicitar la supresión de sus Datos Personales.
Solicitud	Presentar solicitudes ante Kimberly o el Encargado respecto del uso que les han dado a sus Datos Personales.

Derecho	Descripción
Supresión	Solicitar la supresión de sus Datos Personales de las Bases de Datos de Kimberly, siempre y cuando no exista un deber legal o una obligación de carácter contractual en cabeza del Titular con Kimberly, según la cual el Titular no tenga el derecho de solicitar la supresión de sus Datos Personales.

Los Titulares y/o los Legitimados podrán ejercer sus derechos y realizar los procedimientos establecidos en esta Política mediante la presentación de su cédula de ciudadanía o cualquier documento de identificación, y los documentos que acrediten su condición de Autorizado. Los menores de edad podrán ejercer sus derechos personalmente o a través de sus padres o los adultos que detenten la patria potestad, quienes deberán demostrarlo mediante la documentación pertinente.

9. Datos Sensibles.

En el marco de sus actividades mercantiles, Kimberly puede recolectar y Tratar Datos Sensibles, tales como pero sin reducirse a:

Datos Sensibles	Especie de Dato Sensible
Salud	Historia clínica e información sobre salud, en el caso de los trabajadores de Kimberly.
Datos Biométricos	Imágenes y huellas digitales, para todas las personas que acceden a las oficinas de Kimberly.
Relaciones Laborales	Cualquier información relacionada con la vinculación a sindicatos, en el caso de los trabajadores de Kimberly.

Los Datos Sensibles serán Tratados con la diligencia razonable y estándares de seguridad. El acceso a los Datos Sensibles será limitado para salvaguardar la privacidad de los mismos, por lo cual solo el personal autorizado podrá tener acceso a ese tipo de información.

La Autorización para el Tratamiento de Datos Sensibles es opcional y enteramente facultativa para el Titular, por lo cual el Titular puede no Autorizar el Tratamiento de sus Datos Sensibles y esa decisión será respetada por Kimberly. Ninguna actividad podrá condicionarse al suministro de Datos Sensibles.

10. Tratamiento de Datos de niños, niñas y/o adolescentes

Kimberly podrá solicitar información de menores de 18 años, en cuyo caso, solicitará Autorización de los padres o tutores legales, antes de darle Tratamiento a los Datos Personales del menor. Los padres o tutores legales podrán cambiar o revocar la Autorización tal como se describe en esta Política.

Cuando Kimberly realice Tratamiento de Datos Personales de niñas, niños y/o adolescentes, cumplirá con los siguientes parámetros y requisitos:

- El Tratamiento responderá y respetará el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- En todo momento se asegurará el respeto de sus derechos fundamentales.
- El niño, niña o adolescente será escuchado, y su opinión será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

11. Autorización.

Las Compañías, sus trabajadores y terceros Autorizados se abstendrán de recolectar y Tratar Datos Personales si el Titular no ha suscrito la respectiva Autorización. Además, Kimberly, sus trabajadores y terceros Autorizados conservarán en todo momento una copia de la Autorización para consultas futuras.

12. Área de Protección de Datos Personales.

Kimberly cuenta con un correo electrónico y una línea de atención especializada, encargada de la recepción y atención de Peticiones, Quejas y Reclamos relacionados con Datos Personales. Para contactar a Kimberly en relación con cualquier Queja, Petición o Reclamo relacionado con Datos Personales, los Titulares podrán llamar a la línea: 4049046 en Bogotá y 018000512020 en el resto del país y/o escribirnos a Colombia.Protecciondedatos@kcc.com. A través de los referidos canales de atención especializada, Kimberly tramitará las consultas y reclamaciones en materia de Datos Personales de conformidad con la Ley, el Manual y esta Política. Algunas de las funciones que cumplirán la línea de atención especializada y/o el correo en relación con Datos Personales son:

- Recibir y atender todas las solicitudes de los Titulares, tramitar y responder solicitudes.
- Dar respuesta a los Titulares sobre aquellas solicitudes que no procedan de acuerdo con la Ley.
- Asegurar la protección de los Datos Personales.
- Asegurar la implementación de buenas prácticas de gestión de Datos Personales dentro de Kimberly.
- Registrar las Bases de Datos administradas por Kimberly en el Registro Nacional de Bases de Datos y actualizar dicho registro cuando sea necesario.

13. Procedimientos para ejercer los derechos de los Titulares.

13.1. Consultas.

Kimberly recibirá y abordará las CONSULTAS del Titular y Legitimados relativas a Datos Personales.

Todas las consultas deberán ser comunicadas por la línea de atención o correo electrónico señalados en la Sección 12. Kimberly guardará prueba de la consulta y su respuesta.

Para que la consulta pueda ser atendida, Kimberly:

- a) Verificará la identidad del Titular o del Legitimado. Para ello, exigirá la cédula de ciudadanía o cualquier documento de identificación original del Titular y los poderes especiales o generales, según sea el caso.

- b) Verificará la información suministrada por el Titular o el Legitimado, para asegurarse que la consulta está completa y cuente con los documentos e información necesaria para dar una respuesta efectiva a la consulta.
- c) Señalará la fecha en la cual fue recibida la consulta por Kimberly.

Si el Titular o Legitimado demuestran capacidad para formular la consulta, Kimberly procederá a recopilar toda la información sobre el Titular que esté contenida o que esté vinculada con el Titular dentro de las Bases de Datos de Kimberly. Kimberly le dará acceso a los Datos Personales, según se requiera de conformidad con la consulta presentada.

Kimberly dará respuesta a la consulta siempre y cuando el Titular o Legitimado tengan derecho a ello. Esta respuesta será enviada dentro de los **diez (10) días hábiles** siguientes contados a partir de la fecha en la que la solicitud, incluyendo toda la información necesaria del solicitante, fue recibida por Kimberly a través de la línea de atención o correo electrónico indicados en la Sección 12 de esta Política. En caso de que la solicitud no pueda ser atendida a los **diez (10) hábiles**, Kimberly le informará los motivos por los cuales el estado de su solicitud se encuentra en trámite y se le indicará la fecha en la que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los **cinco (5) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer término.

La respuesta definitiva a las consultas no tardará **más de quince (15) días hábiles** desde la fecha en la que la solicitud inicial, incluyendo toda la información necesaria del solicitante, fue recibida por Kimberly a través de la línea de atención o correo electrónico señalados en la Sección 12 de esta Política.

13.2. Reclamos.

Kimberly recibirá y resolverá RECLAMOS formulados por el Titular, los Legitimados o los representantes de menores de edad respecto de:

- Datos Personales Tratados por Kimberly que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión.
- El presunto incumplimiento de cualquiera de las obligaciones de Kimberly según la Ley.

Tales reclamos deberán ser informados a través de la línea telefónica establecida en la Sección 12. Kimberly guardará prueba del reclamo y su respuesta.

El RECLAMO presentado por el Titular o los Legitimados deberá:

- Contener el nombre y documento de identificación del Titular y/o los documentos que acrediten al Legitimado.
- Contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión).
- Indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.
- Acompañarse por toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer como soporte.

Si el reclamo o la documentación que soporta el RECLAMO están incompletos, Kimberly requerirá al Titular o el Legitimado por una (1) sola vez dentro de los **cinco (5) días siguientes** a la recepción del reclamo para que subsane las fallas o aporte los documentos adicionales. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los **dos (2) meses** siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Si por cualquier hecho la persona que recibe el reclamo al interior de Kimberly no es competente para resolverlo, dará traslado al Área de Recursos Humanos dentro de los **dos (2) días hábiles** siguientes a haber recibido el reclamo, e informará de dicha circunstancia al reclamante.

Una vez recibido el reclamo con la documentación completa, se incluirá en la Base de Datos de Kimberly donde reposen los correspondientes Datos Personales del Titular sujetos a reclamo una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos **(2) días hábiles**. Esta leyenda será mantenida hasta que el reclamo sea decidido.

El término máximo para atender el reclamo será de **quince (15) días hábiles** contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, Kimberly la informará 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.

Kimberly guardará prueba de la consulta, el reclamo y su respuesta, en caso de que sea necesaria su consulta posterior.

14. Vigencia.

Esta Política empezará a regir el 1 de marzo de 2016. Esta Política estará vigente durante el tiempo necesario para el desarrollo de las finalidades del Tratamiento establecidas aquí.

15. Modificaciones.

Esta Política podrá ser modificada de tiempo en tiempo por Kimberly y hará parte de los contratos que celebre Kimberly, donde resulte pertinente. Toda modificación sustancial de esta Política será comunicada previamente a los Titulares por medio de mecanismos eficientes, tales como la página web de Kimberly y/o correos electrónicos. Por modificación sustancial se entienden, entre otras, las siguientes situaciones:

- a) Modificación en la identificación del área, dependencia o persona encargada de atender las consultas y reclamos.
- b) Modificación evidente de las finalidades que puedan afectar la Autorización. En este caso Kimberly obtendrá una nueva Autorización.