

RAMÍREZ CARDOSO S.A.S.

NIT 809.009.451-4

CENTRO COMERCIAL PIJAOS

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

RAMÍREZ CARDOSO S.A.S. – CENTRO COMERCIAL PIJAOS

Documento público

Código documental	RC-PDP-POL-001
Versión	1.0
Fecha de expedición	3 de agosto de 2026
Fecha de última actualización	No aplica (versión inicial)
Elaborado por	Asesoría jurídica externa en protección de datos personales
Revisado por	Miguel Ángel Ramírez Cardoso – Administrador del Centro Comercial / Oficial de Protección de Datos Personales
Aprobado por	Eduardo Ramírez Carrillo – Representante Legal de RAMÍREZ CARDOSO S.A.S.

Aprobación



EDUARDO RAMÍREZ CARRILLO

Representante Legal – RAMÍREZ CARDOSO S.A.S.

Fecha: 3 de agosto de 2026

Control de versiones y cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Elaboró	Revisó	Aprobó
1.0	3 de agosto de 2026	Versión inicial del documento.	Asesoría jurídica externa	M. Á. Ramírez Cardoso (Administrador / OPD)	E. Ramírez Carrillo (Representante Legal)

Tabla de contenido

1. Presentación.....	5
2. Objetivo.....	5
3. Alcance.....	6
3.1 A qué se aplica.....	6
3.2 A quiénes se aplica.....	6
3.3 A qué no se aplica.....	6
4. Identificación del Responsable.....	6
5. Marco jurídico.....	7
6. Definiciones.....	9
7. Principios.....	11
8. Categorías de titulares.....	11
9. Categorías de datos.....	12
10. Tratamientos realizados.....	13
10.1 Operaciones.....	13
10.2 Medios.....	13
11. Finalidades.....	14
12. Derechos de los titulares.....	16
13. Deberes del Responsable.....	17
14. Deberes de los encargados.....	18
15. Autorización.....	18
15.1 Características.....	18
15.2 Qué se le informa.....	18
15.3 Reglas.....	18
16. Forma de obtener y conservar la autorización.....	19
16.1 Medios de obtención.....	19
16.2 Prueba y conservación.....	19
17. Casos en que no se requiere autorización.....	19
18. Datos sensibles.....	20
19. Datos de niños, niñas y adolescentes.....	20

20. Tratamiento de información de clientes y visitantes.....	21
20.1 Qué datos y cómo se recogen.....	21
20.2 Usos.....	21
20.3 Voluntariedad.....	21
21. Marketing y comunicaciones comerciales.....	21
21.1 Tipos de comunicación.....	21
21.2 Canales.....	21
21.3 Horarios y frecuencia.....	22
21.4 Contenido de los mensajes.....	22
21.5 Cómo retirarse: la palabra BAJA.....	22
21.6 Registro de Números Excluidos.....	22
21.7 Prohibiciones.....	22
21.8 Publicidad de los comerciantes: Modelo A y Modelo B.....	22
22. Concursos, sorteos y promociones.....	23
22.1 Datos y finalidad.....	23
22.2 Términos y condiciones.....	23
22.3 Juegos promocionales.....	23
22.4 Conservación.....	23
23. Tratamiento de propietarios, arrendatarios y comerciantes.....	23
24. Proveedores y contratistas.....	24
25. Trabajadores y aspirantes.....	24
25.1 Datos y base del tratamiento.....	24
25.2 Datos de salud.....	24
25.3 Aspirantes.....	25
25.4 Conservación e imagen.....	25
26. Videovigilancia.....	25
26.1 Avisos y finalidades.....	25
26.2 Acceso y conservación.....	25
26.3 Entrega y solicitudes.....	25
26.4 Cámaras de locales y empresa de vigilancia.....	25
27. Página web.....	26
28. Cookies y tecnologías similares.....	26
29. Redes sociales.....	26
30. WhatsApp.....	27
31. Correo electrónico.....	27
32. Formularios digitales.....	27
33. Encargados del tratamiento.....	28
34. Transmisiones.....	28
35. Transferencias.....	28
36. Seguridad.....	29
36.1 Medidas administrativas.....	29
36.2 Medidas técnicas.....	29
36.3 Medidas físicas.....	29
36.4 Incidentes de seguridad.....	30
37. Confidencialidad.....	30
38. Conservación.....	31

39. Supresión	32
39.1 Supresión a solicitud suya	32
39.2 Supresión de oficio	32
40. Consultas	33
41. Reclamos	33
41.1 Cuándo procede	33
41.2 Contenido mínimo del reclamo	33
41.3 Trámite paso a paso	33
41.4 Queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio	34
42. Revocatoria de la autorización	34
43. Canales para ejercer el habeas data	35
43.1 Canales	35
43.2 Qué debe contener su solicitud	35
43.3 Identificación	36
43.4 Representantes y apoderados	36
44. Área o persona responsable de la atención	36
45. Procedimiento y términos legales	37
46. Modificaciones de la política	38
47. Vigencia	38
Anexo 1. Resumen para el titular: sus derechos y cómo ejercerlos	40

1. Presentación

RAMÍREZ CARDOSO S.A.S. es una sociedad comercial colombiana, identificada con NIT 809.009.451-4, con domicilio en El Espinal, Tolima. Es propietaria del inmueble en el que funciona el CENTRO COMERCIAL PIJAOS y de las marcas y nombres comerciales con los que este se identifica. La Sociedad arrienda los locales e islas del Centro Comercial a comerciantes independientes, organiza eventos y actividades para el público, administra las zonas comunes, opera el sistema de videovigilancia y se comunica con sus clientes, visitantes, comerciantes, proveedores y trabajadores.

El CENTRO COMERCIAL PIJAOS, ubicado en la Carrera 1 # 10-50, Barrio Balcanes, El Espinal, Tolima, es un establecimiento de comercio de la Sociedad. No es una persona jurídica distinta, ni una propiedad horizontal, ni una copropiedad. Por eso, cuando usted entrega sus datos "al Centro Comercial", quien los recibe y responde por ellos es RAMÍREZ CARDOSO S.A.S. En esta Política, "la Sociedad" significa RAMÍREZ CARDOSO S.A.S. y "el Centro Comercial" significa el CENTRO COMERCIAL PIJAOS.

Para desarrollar sus actividades, la Sociedad necesita tratar datos personales: nombres, números de celular, correos electrónicos, imágenes captadas por cámaras o en eventos, datos de contratos y de su personal. La Constitución Política, en su artículo 15, reconoce a todas las personas el derecho a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos, y la Ley Estatutaria 1581 de 2012 desarrolla ese derecho. Esta Política existe para cumplir esas normas y para explicarle a usted, en lenguaje claro, qué datos tratamos, para qué los usamos, con quién los compartimos, cuánto tiempo los conservamos y cómo puede ejercer sus derechos.

La Sociedad se compromete a tratar sus datos personales con respeto por su intimidad, su buen nombre y su derecho de habeas data, como lo ordena el artículo 15 de la Constitución Política. Este documento es público: puede consultarlo en www.centrocomercialpijaos.com, pedirlo en la Administración del Centro Comercial o solicitarlo por los canales del capítulo 43.

2. Objetivo

Esta Política tiene los siguientes objetivos:

- Establecer las reglas que RAMÍREZ CARDOSO S.A.S. aplica a la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación y la supresión de los datos personales que están bajo su responsabilidad.
- Informarle a usted, como titular, las finalidades del tratamiento, sus derechos y los procedimientos para ejercerlos.
- Cumplir el contenido mínimo que exige el artículo 2.2.2.25.3.1 del Decreto 1074 de 2015 para las políticas de tratamiento de la información.
- Servir de base a los documentos internos del programa de protección de datos de la Sociedad, en especial al Manual Interno de Políticas y Procedimientos (RC-PDP-MAN-001), a los formatos de autorización y a los avisos de privacidad (RC-PDP-AVI-001).
- Demostrar ante la Superintendencia de Industria y Comercio que la Sociedad adoptó medidas apropiadas y efectivas para cumplir la ley, conforme al principio de responsabilidad demostrada (artículos 2.2.2.25.6.1 y 2.2.2.25.6.2 del Decreto 1074 de 2015).

3. Alcance

3.1 A qué se aplica

Esta Política se aplica a todas las bases de datos y archivos con datos personales de los que la Sociedad es Responsable, sean físicos (formatos, carpetas, contratos en papel) o electrónicos (archivos de Excel, correo electrónico, WhatsApp Business, plataformas de correo masivo, sistemas CRM, almacenamiento en la nube y grabaciones de videovigilancia). Se aplica a todo tratamiento que la Sociedad realice directamente, con su propio personal, o a través de Encargados que actúen por su cuenta y bajo contrato.

3.2 A quiénes se aplica

Se aplica a los titulares de las categorías descritas en el capítulo 8: clientes y visitantes; participantes en concursos, sorteos, eventos y actividades; usuarios de PQRS y solicitantes de habeas data; comerciantes, arrendatarios y sus contactos; proveedores y contratistas; trabajadores, extrabajadores y aspirantes; personas captadas por videovigilancia; usuarios de la página web, de WhatsApp y de las redes sociales; y, en las hipótesis permitidas por la ley, niños, niñas y adolescentes y sus representantes legales.

Obliga a todos los trabajadores, contratistas y Encargados de la Sociedad que intervengan en cualquier operación con datos personales.

3.3 A qué no se aplica

Esta Política no se aplica a los tratamientos que realicen los comerciantes en sus propios locales, islas o establecimientos ubicados en el Centro Comercial (por ejemplo, el cine, la zona infantil, el gimnasio, la droguería, el consultorio odontológico, la caja de compensación, los cajeros automáticos, el gastrobar o la discoteca). Cada comerciante es Responsable independiente de los datos que recoge de sus clientes, de sus empleados y de sus propias cámaras, y debe contar con su propia política de tratamiento. La Sociedad no responde por esos tratamientos, salvo cuando actúe como Encargado por cuenta de un comerciante en virtud de un contrato.

Tampoco se aplica a los datos que las plataformas de redes sociales (Instagram y Facebook, de Meta) o WhatsApp recogen para sus propios fines, que se rigen por las políticas de privacidad de esas empresas (capítulos 29 y 30).

4. Identificación del Responsable

Dato	Información
Razón social	RAMÍREZ CARDOSO S.A.S.
NIT	809.009.451-4
Naturaleza	Sociedad comercial colombiana, sociedad por acciones simplificada
Domicilio y dirección administrativa	Calle 9 # 2-62, Local 1, Barrio Betania, El Espinal, Tolima, Colombia
Establecimiento de comercio	CENTRO COMERCIAL PIJAOS, Carrera 1 # 10-50, Barrio Balcanes, El Espinal, Tolima

Dato	Información
Correo corporativo de la Sociedad	constructoraramirezcardoso@gmail.com
Correo para protección de datos y habeas data	pijaoscentrocomercial@gmail.com
Celular y WhatsApp	317 434 2427
Página web	www.centrocomercialpijaos.com
Redes sociales	Instagram y Facebook: centrocomercialpijaos
Representante legal	Eduardo Ramírez Carrillo
Oficial de Protección de Datos Personales	Miguel Ángel Ramírez Cardoso, Administrador del Centro Comercial

"Centro Comercial Pijaos" es el nombre del establecimiento de comercio y una marca de propiedad de RAMÍREZ CARDOSO S.A.S. No tiene personería jurídica propia. Todas las bases de datos que se recojan bajo ese nombre, en el Centro Comercial, en su página web, en sus redes sociales o en su línea de WhatsApp, son responsabilidad de la Sociedad.

Para cualquier asunto relacionado con sus datos personales, use el correo pijaoscentrocomercial@gmail.com o el WhatsApp 317 434 2427, o acuda a la Administración del Centro Comercial. Las solicitudes de habeas data que lleguen al correo corporativo se remitirán de inmediato al Oficial de Protección de Datos Personales.

5. Marco jurídico

La Sociedad aplica las normas que se indican en la tabla siguiente. El Decreto 1377 de 2013 se cita tal como está compilado en el Capítulo 25 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015. Por eso, cuando esta Política menciona un "artículo 2.2.2.25.x.x del Decreto 1074 de 2015", se refiere a la reglamentación de la Ley 1581 de 2012.

Norma	Contenido pertinente
Constitución Política, artículos 15 y 20	Derecho a la intimidad, al buen nombre y al habeas data (conocer, actualizar y rectificar la información recogida en bases de datos); derecho a la información. El artículo 44 reconoce la prevalencia de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
Ley Estatutaria 1581 de 2012	Régimen general de protección de datos personales: principios (art. 4), datos sensibles (arts. 5 y 6), menores de edad (art. 7), derechos del titular (art. 8), autorización y deber de informar (arts. 9 a 12), suministro de información (art. 13), consultas y reclamos (arts. 14 a 16), deberes de los Responsables y de los Encargados (arts. 17 y 18), autoridad de control y sanciones (arts. 19 a 24), Registro Nacional de Bases de Datos (art. 25) y transferencia internacional (art. 26).
Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional	Control previo de la Ley 1581 de 2012. Fija criterios que esta Política sigue: el silencio nunca es autorización; la finalidad debe ser específica y explícita; los datos recogidos deben ser los mínimos necesarios; el titular puede revocar la autorización y pedir la supresión cuando no exista un deber legal o contractual de permanecer en la base; los datos de menores solo pueden tratarse en su interés superior.

Norma	Contenido pertinente
Decreto 1377 de 2013, compilado en el Capítulo 25 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015	Reglamenta la recolección limitada, la autorización y su prueba, el aviso de privacidad, el contenido mínimo de las políticas de tratamiento, los datos de menores, la revocatoria y supresión, las limitaciones temporales, el ejercicio de los derechos, las transferencias y transmisiones y el principio de responsabilidad demostrada.
Decreto 886 de 2014, compilado en el Capítulo 26 del Decreto 1074 de 2015 (arts. 2.2.2.26.1.1 a 2.2.2.26.3.4), y Decreto 090 de 2018	Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD): obligados a inscribirse (sociedades y entidades sin ánimo de lucro con activos totales superiores a 100.000 UVT y personas jurídicas públicas), información mínima y plazos de inscripción.
Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, Título V	Capítulo Segundo (Circular Externa 003 de 2018): información adicional del RNBD, actualización anual, reporte de reclamos e incidentes de seguridad. Capítulo Tercero (Circulares Externas 005 y 008 de 2017): países con nivel adecuado de protección para transferencias internacionales. Circular Externa 001 de 2024: competencia de la Delegatura para la Protección de Datos Personales frente a la Ley 2300 de 2023 y deber de consultar el Registro de Números Excluidos. Circular Externa 003 de 2025: cláusulas contractuales modelo, de uso voluntario, para transmisiones y transferencias internacionales.
Ley 2300 de 2023 y Sentencia C-278 de 2024	Canales de contacto autorizados por el consumidor; horarios para el envío de mensajes publicitarios; prohibición de obligar al consumidor a aceptar publicidad al comprar o al ingresar a un edificio o local; aceptación explícita en promociones que alimentan bases de datos; mecanismo ágil de cancelación. La Corte Constitucional la declaró exequible por el cargo de reserva de ley estatutaria.
Resolución CRC 5050 de 2016, Título II, Capítulo 1, Sección 18, modificada por las Resoluciones CRC 7356 de 2024, 7811 de 2025 y 8308 de 2026	Registro de Números Excluidos (RNE) para SMS, mensajería por aplicaciones o web, correo electrónico y llamadas; la inscripción no impide los mensajes autorizados con posterioridad; constancia escrita de inscripción de los anunciantes y etiquetado de las llamadas con fines publicitarios.
Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)	Información al consumidor, publicidad, promociones y ofertas (arts. 29 a 33), comercio electrónico (arts. 49 a 53) y sanciones (art. 61). Circular Única de la SIC, Título II, numerales 2.1.2.1 (publicidad con incentivos) y 2.2.1 (conservación de soportes de promociones por tres años).
Ley 527 de 1999	Validez, admisibilidad y fuerza probatoria de los mensajes de datos; conservación de la prueba electrónica de las autorizaciones (arts. 5 a 12).
Ley 23 de 1982, artículo 87	El retrato de una persona no puede exhibirse en el comercio sin su consentimiento expreso, que es revocable. La Sentencia T-634 de 2013 exige que la autorización informe las finalidades concretas del uso de la imagen.
Ley 1098 de 2006 (Código de la Infancia y la Adolescencia), artículos 33 y 47	Derecho a la intimidad de los niños, niñas y adolescentes y reglas para la difusión de información sobre ellos.
Ley 1801 de 2016, artículo 237, y Sentencia C-094 de 2020	Imágenes captadas por sistemas de video en lugares abiertos al público; su tratamiento debe observar los principios de la Ley 1581 de 2012.
Ley 643 de 2001 (arts. 5 y 31) y Decreto 1068 de 2015 (arts. 2.7.4.1 a 2.7.4.12)	Juegos promocionales: autorización previa de la Lotería del Tolima o de Coljuegos, derechos de explotación, premios en especie, entrega de premios y vigencia.
Ley 1273 de 2009	Delitos informáticos: acceso abusivo a un sistema informático (art. 269A del Código Penal), daño informático (art. 269D), violación de datos personales (art. 269F) y circunstancias de agravación (art. 269H).

Norma	Contenido pertinente
Guías de la Superintendencia de Industria y Comercio	Guía para la implementación del principio de responsabilidad demostrada (2015); Guía de protección de datos personales en sistemas de videovigilancia (2016); Guía para el tratamiento adecuado de las fotografías como datos personales (2020); Guía para la gestión de incidentes de seguridad en el tratamiento de datos personales (2020); Guía Oficial de Protección de Datos Personales (2023); publicación sobre protección de los datos personales en los servicios de computación en la nube.
Otras normas aplicadas en capítulos específicos	Ley 1437 de 2011 (CPACA), art. 52 (caducidad de la facultad sancionatoria a los tres años); Ley 1755 de 2015, art. 32 (derecho de petición ante organizaciones privadas); Código de Comercio, art. 60, y Ley 962 de 2005, art. 28 (conservación de libros y papeles del comerciante por diez años); Resolución 2346 de 2007, arts. 16 a 18, y Decreto 1072 de 2015, art. 2.2.4.6.13 (datos de salud de los trabajadores y registros del SG-SST); Decreto 356 de 1994 (servicios de vigilancia y seguridad privada).

6. Definiciones

Para leer esta Política tenga en cuenta los siguientes términos:

- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado que usted da a la Sociedad para tratar sus datos personales con una finalidad determinada (art. 3, literal a, Ley 1581 de 2012).
- **Aviso de privacidad:** comunicación verbal o escrita de la Sociedad que le informa a usted que existe esta Política, cómo consultarla y las finalidades del tratamiento (art. 2.2.2.25.1.3 del Decreto 1074 de 2015). Los avisos de la Sociedad están recogidos en el documento RC-PDP-AVI-001.
- **Base de datos:** conjunto organizado de datos personales que es objeto de tratamiento, en papel o en medios electrónicos.
- **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables; por ejemplo, su nombre, su número de celular, su correo electrónico o su imagen.
- **Dato público:** dato que no es semiprivado, privado ni sensible, como el estado civil, la profesión u oficio y la calidad de comerciante, y los datos contenidos en registros y documentos públicos no sometidos a reserva (art. 2.2.2.25.1.3 del Decreto 1074 de 2015).
- **Dato semiprivado:** dato que no es íntimo ni público y cuyo conocimiento interesa al titular y a un grupo determinado de personas; por ejemplo, los datos de un contrato de arrendamiento.
- **Dato privado:** dato que, por su naturaleza íntima o reservada, solo interesa al titular; por ejemplo, su celular o su correo electrónico personal.
- **Dato sensible:** dato que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación: origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos u organizaciones sociales o de derechos humanos, datos relativos a la salud, a la vida sexual y datos biométricos (art. 5, Ley 1581 de 2012).

- **Encargado del tratamiento:** persona natural o jurídica que trata datos personales por cuenta de la Sociedad y bajo sus instrucciones; por ejemplo, un proveedor de correo electrónico o de mensajería.
- **Responsable del tratamiento:** persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y sobre el tratamiento. En esta Política, el Responsable es RAMÍREZ CARDOSO S.A.S.
- **Titular:** persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento. En esta Política, "usted".
- **Tratamiento:** cualquier operación sobre datos personales, como la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o la supresión.
- **Transferencia:** envío de datos personales por parte de la Sociedad a otro Responsable, dentro o fuera del país, que los tratará para sus propios fines (art. 2.2.2.25.1.3 del Decreto 1074 de 2015).
- **Transmisión:** comunicación de datos personales, dentro o fuera del país, a un Encargado para que realice un tratamiento por cuenta de la Sociedad (art. 2.2.2.25.1.3 del Decreto 1074 de 2015).
- **Comunicación comercial o publicidad:** todo mensaje enviado por SMS, mensajería por aplicaciones o web, correo electrónico o llamada cuya finalidad es influir en sus decisiones de consumo: promociones, ofertas, descuentos, invitaciones a eventos comerciales, concursos, sorteos, aperturas y campañas de fidelización.
- **Comunicación de servicio:** mensaje que no es publicidad porque responde a una solicitud que usted hizo, le confirma una inscripción, le notifica un premio, le informa un cambio de esta Política o atiende su consulta o reclamo (art. 8, Ley 2300 de 2023).
- **Canal autorizado:** medio de contacto (WhatsApp u otras aplicaciones de mensajería, SMS, correo electrónico o llamada telefónica) que usted marcó expresamente para recibir comunicaciones comerciales.
- **Registro de Números Excluidos (RNE):** base de datos administrada por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), en www.tramitescrcom.gov.co, en la que cualquier persona puede inscribir sus números y correos para no recibir mensajes ni llamadas publicitarias.
- **Lista interna de exclusión:** registro de la Sociedad en el que se anotan el número o correo, la fecha y el canal de quienes pidieron dejar de recibir publicidad, para impedir que vuelvan a ser contactados por error.
- **Comerciante:** arrendatario, locatario o titular de cualquier establecimiento de comercio ubicado en el Centro Comercial. Cada comerciante es Responsable independiente de los datos que recoge.
- **Aliado comercial:** tercero con el que la Sociedad celebra convenios para campañas, eventos o patrocinios; por ejemplo, una marca o un patrocinador.
- **Oficial de Protección de Datos Personales (OPD):** persona designada por la Sociedad para asumir la función de protección de datos personales (art. 2.2.2.25.4.4 del Decreto 1074 de 2015) y atender los derechos de los titulares. En la Sociedad es el Administrador del Centro Comercial.
- **Incidente de seguridad:** cualquier hecho que comprometa la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos personales, como un acceso no autorizado, la pérdida o el robo de un equipo, el envío de una base de datos a un destinatario equivocado o la eliminación accidental de información.

- **Videovigilancia:** captación, grabación, almacenamiento y reproducción de imágenes de personas mediante las cámaras de seguridad instaladas en el Centro Comercial.

7. Principios

La Sociedad aplica en todo tratamiento los principios del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, así:

1. **Legalidad:** el tratamiento de datos es una actividad reglada; la Sociedad solo lo realiza conforme a la Ley 1581 de 2012 y a las normas que la desarrollan.
2. **Finalidad:** cada dato se recoge para una finalidad legítima, específica y explícita que se le informa a usted; no se usa para finalidades distintas sin una nueva autorización.
3. **Libertad:** el tratamiento solo se hace con su consentimiento previo, expreso e informado, salvo los casos en que la ley o una orden judicial lo relevan; su silencio nunca se toma como autorización.
4. **Veracidad o calidad:** la información que se trata debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible; la Sociedad no trata datos parciales, incompletos o que induzcan a error.
5. **Transparencia:** usted puede obtener de la Sociedad, en cualquier momento y sin restricciones, información sobre la existencia de datos que le conciernan.
6. **Acceso y circulación restringida:** solo las personas autorizadas por usted o por la ley acceden a sus datos; sus datos no se publican en internet ni en medios masivos, salvo los datos públicos o cuando el acceso sea técnicamente controlable.
7. **Seguridad:** la Sociedad protege sus datos con medidas técnicas, humanas y administrativas que evitan su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
8. **Confidencialidad:** todas las personas que intervienen en el tratamiento guardan reserva sobre los datos que no son públicos, incluso después de terminar su relación con la Sociedad.

Además, la Sociedad aplica dos principios derivados:

- **Minimización o necesidad:** solo se recogen los datos adecuados, pertinentes y estrictamente necesarios para la finalidad informada (Sentencia C-748 de 2011 y art. 2.2.2.25.2.1 del Decreto 1074 de 2015). Por eso, para enviarle información del Centro Comercial solo le pedimos su nombre y un dato de contacto, y no le pedimos su documento de identidad.
- **Responsabilidad demostrada:** la Sociedad adopta medidas apropiadas, efectivas y verificables para cumplir la ley y está en capacidad de demostrarlas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (arts. 2.2.2.25.6.1 y 2.2.2.25.6.2 del Decreto 1074 de 2015).

8. Categorías de titulares

La Sociedad trata datos personales de las siguientes personas:

- **Clientes y visitantes:** personas que visitan el Centro Comercial y que, voluntariamente, entregan sus datos para recibir información y publicidad o para hacer una solicitud.

- **Participantes en concursos, sorteos, eventos y actividades:** personas que se inscriben o participan en actividades organizadas por la Sociedad, solas o con aliados comerciales, incluidos los ganadores de premios.
- **Usuarios de PQRS y solicitantes de habeas data:** personas que presentan peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas o reclamos sobre sus datos personales.
- **Comerciantes, arrendatarios o locatarios, sus representantes y contactos:** personas naturales que arriendan locales o islas, representantes legales y personas de contacto de los comerciantes, y prospectos que se comunican con la Sociedad para arrendar un espacio.
- **Proveedores y contratistas y su personal:** personas naturales que prestan bienes o servicios a la Sociedad, representantes y contactos de proveedores personas jurídicas, y personal de los proveedores que ingresa al Centro Comercial para prestar el servicio.
- **Trabajadores, extrabajadores y aspirantes:** personas vinculadas laboralmente a la Sociedad, personas que lo estuvieron y personas que envían su hoja de vida o participan en un proceso de selección.
- **Personas captadas por videovigilancia:** toda persona que ingresa a las zonas del Centro Comercial cubiertas por cámaras de seguridad, incluidos los parqueaderos y los accesos.
- **Usuarios de la página web, WhatsApp y redes sociales:** personas que se comunican con la Sociedad por www.centrocomercialpijaos.com, por la línea de WhatsApp 317 434 2427 o por las cuentas de Instagram y Facebook del Centro Comercial.
- **Niños, niñas y adolescentes, en las hipótesis permitidas:** menores de edad que participan en eventos infantiles, actividades o concursos organizados por la Sociedad, siempre con autorización de su representante legal y en su interés superior. La Sociedad no registra menores en su base de publicidad.
- **Representantes legales de menores:** padres, madres o representantes legales que autorizan la participación de un niño, niña o adolescente y el tratamiento de sus datos e imagen.

9. Categorías de datos

Según la categoría de titular y la finalidad, la Sociedad puede tratar los siguientes datos:

- **Datos de identificación:** nombre y apellidos; número y tipo de documento de identidad solo cuando la relación lo exige (contratos, nómina, entrega de premios, trámites ante autoridades); fecha de nacimiento solo cuando la ley lo exige o para verificar la mayoría de edad de un ganador; firma.
- **Datos de contacto:** número de celular, correo electrónico, dirección física cuando la relación lo requiere y nombre de perfil en WhatsApp o redes sociales.
- **Datos comerciales y transaccionales:** datos de contratos de arrendamiento, facturación, pagos y cobros; inscripciones y resultados de concursos y sorteos; registro de solicitudes y respuestas.
- **Imagen y voz:** imágenes captadas por las cámaras de videovigilancia; fotografías y videos de eventos; grabación de llamadas únicamente cuando la Sociedad la habilite y se lo informe antes de iniciar la conversación.
- **Datos de navegación y técnicos:** datos que su navegador envía a Google LLC al cargar el mapa y las fuentes tipográficas de la página web (dirección IP y tipo de navegador), que la

Sociedad no recibe ni almacena; fecha, hora, versión aceptada y origen del registro en los formularios digitales que se habiliten.

- **Datos laborales:** hoja de vida, experiencia, formación, referencias, contrato, cargo, salario, afiliaciones a seguridad social, evaluaciones, registros del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y certificaciones.
- **Datos financieros de proveedores y arrendatarios:** cuenta bancaria para pagos, Registro Único Tributario, referencias comerciales y estados de cuenta necesarios para celebrar y ejecutar los contratos.
- **Datos sensibles, solo excepcionalmente:** datos de salud necesarios para atender una emergencia durante un evento (por ejemplo, alergias o condiciones que el participante o su representante informen voluntariamente) y datos de salud de los trabajadores en el marco del SG-SST, bajo reserva. La Sociedad no recolecta datos biométricos de ninguna categoría de titular.

10. Tratamientos realizados

10.1 Operaciones

La Sociedad realiza sobre los datos personales las siguientes operaciones:

- **Recolección:** en formatos físicos, en puntos de información, en eventos, en formularios digitales, por WhatsApp, por correo electrónico, en las cámaras de videovigilancia y en los contratos.
- **Almacenamiento:** en archivos físicos bajo llave en la Administración del Centro Comercial y en la oficina administrativa, y en medios electrónicos con acceso restringido.
- **Uso:** para las finalidades específicas del capítulo 11 y solo por las personas autorizadas según su función.
- **Circulación:** entrega a Encargados bajo contrato, a autoridades cuando la ley o una orden judicial lo exijan y, únicamente con su autorización específica, a comerciantes y aliados comerciales.
- **Supresión:** eliminación segura de los datos cuando se cumple la finalidad, cuando usted lo solicita y no existe un deber legal o contractual de conservarlos, o cuando vence el plazo de conservación del capítulo 38.

10.2 Medios

Los datos se tratan en los siguientes medios:

- Formatos y documentos físicos (formatos del programa, contratos, hojas de vida, actas).
- Archivos de Excel protegidos con contraseña, en carpetas de acceso restringido, entre ellos las matrices y registros RC-PDP-MAT-001.
- Correo electrónico corporativo en Gmail o Google Workspace, prestado por Google LLC.
- WhatsApp Business, prestado por WhatsApp LLC (Meta), en la línea corporativa 317 434 2427.
- Plataformas de envío masivo de correo electrónico y sistemas CRM en la nube, cuando la Sociedad los contrate, siempre con contrato de transmisión.

- Almacenamiento en la nube (Google Drive u otro servicio contratado) con control de accesos.
- Sistema de videovigilancia del Centro Comercial.
- Cuentas oficiales del Centro Comercial en Instagram y Facebook.

Está prohibido tratar datos personales de la Sociedad en teléfonos, correos o cuentas de WhatsApp personales de los trabajadores o contratistas.

11. Finalidades

Las finalidades del tratamiento son cerradas y específicas. La Sociedad no trata sus datos para finalidades distintas de las que aquí se indican; si en el futuro necesitara una finalidad nueva, le pedirá una nueva autorización (art. 2.2.2.25.2.2 del Decreto 1074 de 2015). Ninguna de estas finalidades autoriza la venta, el alquiler o la cesión de bases de datos.

Categoría de titular	Finalidades específicas	Base de la autorización o excepción legal aplicable
Clientes y visitantes	(a) Enviarle información institucional, horarios, novedades, eventos, actividades, invitaciones, temporadas comerciales y programación del Centro Comercial. (b) Enviarle promociones, ofertas, descuentos, beneficios, concursos, sorteos autorizados y campañas de fidelización del Centro Comercial y de los comerciantes ubicados en él, enviadas por la Sociedad. (c) Informarle aperturas de nuevos establecimientos y la oferta de los comerciantes del Centro Comercial. (d) Realizar encuestas de satisfacción y estudios de percepción sobre el Centro Comercial. (e) Atender las solicitudes de información que usted haga. (f) Gestionar su participación en actividades, concursos y sorteos, incluida la notificación y entrega de premios. (g) Conservar la prueba de la autorización y de sus revocatorias y atender consultas y reclamos.	Autorización previa, expresa e informada, otorgada en el formato RC-PDP-FOR-001, en un formulario digital o con la respuesta "SÍ AUTORIZO" por WhatsApp, con elección de canales. Las finalidades (e) y (g) se cumplen como atención de su propia solicitud y como deber legal de conservar la prueba (art. 17, literal b, Ley 1581 de 2012).
Participantes en concursos, sorteos, eventos y actividades	(a) Registrar su inscripción y gestionar su participación. (b) Verificar el cumplimiento de los requisitos de la actividad, incluida la mayoría de edad cuando se exija. (c) Seleccionar, notificar y entregar los premios y levantar las actas correspondientes. (d) Publicar el nombre del ganador, solo cuando así se informó en los términos y condiciones de la actividad y el participante lo autorizó expresamente al inscribirse. (e) Cumplir las obligaciones ante la Lotería del Tolima o Coljuegos cuando la actividad sea un juego promocional. (f) Registrar el evento en fotografía y video con fines institucionales e informativos. (g) Conservar los soportes de la actividad.	Autorización expresa otorgada al inscribirse en el formato RC-PDP-FOR-006, limitada a la actividad. La publicidad futura requiere aceptación separada. Las imágenes individualizadas con fines publicitarios requieren el formato RC-PDP-FOR-003 y las de menores el formato RC-PDP-FOR-004. La entrega de actas a la autoridad de juegos se ampara en el art. 10, literal a, de la Ley 1581 de 2012.

Categoría de titular	Finalidades específicas	Base de la autorización o excepción legal aplicable
Usuarios de PQRS y solicitantes de habeas data	(a) Recibir, radicar, tramitar y responder su petición, queja, reclamo, sugerencia, consulta o reclamo de habeas data. (b) Verificar su identidad o la de su representante. (c) Conservar el registro y la prueba del trámite. (d) Reportar los reclamos al Registro Nacional de Bases de Datos y atender requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.	Atención de la solicitud que usted mismo presenta y cumplimiento de los deberes legales de tramitar consultas y reclamos (art. 17, literales a y j, Ley 1581 de 2012; art. 32, Ley 1755 de 2015).
Comerciantes, arrendatarios, sus representantes y contactos, y prospectos	(a) Atender solicitudes de arrendamiento de locales e islas y adelantar la negociación. (b) Celebrar, ejecutar, renovar y terminar los contratos de arrendamiento. (c) Facturar, cobrar y llevar la contabilidad. (d) Cumplir obligaciones legales, contables y tributarias. (e) Enviar comunicaciones operativas sobre el Centro Comercial (horarios, mantenimiento, seguridad, reuniones). (f) Coordinar campañas comerciales conjuntas y publicar en el directorio del Centro Comercial el nombre y la ubicación del establecimiento.	Autorización otorgada al iniciar la negociación o en el contrato. Deberes legales, contables y tributarios de la Sociedad (Código de Comercio, art. 60). Entrega a autoridades por mandato legal (art. 10, literal a, Ley 1581 de 2012). La calidad de comerciante es dato público.
Proveedores, contratistas y su personal	(a) Evaluar y seleccionar proveedores. (b) Celebrar y ejecutar contratos de suministro, obra o prestación de servicios. (c) Pagar, facturar y practicar retenciones. (d) Verificar afiliaciones a seguridad social del personal que ingresa a prestar servicios. (e) Controlar el ingreso y la permanencia en el Centro Comercial por seguridad. (f) Cumplir obligaciones legales, contables y tributarias.	Autorización otorgada al registrarse como proveedor o en el contrato. Deberes legales, contables y tributarios (Código de Comercio, art. 60).
Trabajadores, extrabajadores y aspirantes	(a) Adelantar procesos de selección y verificar referencias. (b) Celebrar, ejecutar y terminar el contrato de trabajo. (c) Liquidar y pagar la nómina y las prestaciones. (d) Afiliar y reportar a la seguridad social y a las autoridades. (e) Gestionar el SG-SST, con los datos de salud bajo reserva. (f) Capacitar, evaluar y expedir certificaciones laborales y referencias. (g) Cumplir obligaciones legales y órdenes de autoridad.	Autorización otorgada al vincularse y mandato legal que releva el consentimiento para los reportes obligatorios (art. 4, literal c, y art. 10, literal a, Ley 1581 de 2012). Datos de salud: autorización explícita o excepción legal (art. 6, Ley 1581 de 2012).
Personas captadas por videovigilancia	(a) Garantizar la seguridad de las personas y de los bienes. (b) Prevenir, detectar e investigar incidentes. (c) Atender requerimientos de autoridades competentes.	Conducta inequívoca informada: ingreso a una zona señalizada con aviso de videovigilancia (art. 2.2.2.25.2.4 del Decreto 1074 de 2015; art. 237, Ley 1801 de 2016, con la Sentencia C-094 de 2020).
Usuarios de la página web, WhatsApp y redes sociales	(a) Responder los mensajes, comentarios y solicitudes que usted envíe. (b) Atender solicitudes de información sobre el Centro Comercial y sobre arriendo de locales. (c) Enviarle publicidad por WhatsApp solo si usted responde "SÍ AUTORIZO".	Atención de su propia solicitud. Publicidad: autorización expresa conservada como prueba.

Categoría de titular	Finalidades específicas	Base de la autorización o excepción legal aplicable
Niños, niñas y adolescentes	(a) Gestionar su participación en eventos infantiles, actividades y concursos. (b) Atender una emergencia durante la actividad. (c) Registrar y usar su imagen solo con autorización de su representante legal, en los términos del capítulo 19.	Autorización del representante legal, previo ejercicio del derecho del menor a ser escuchado, en el formato RC-PDP-FOR-004, siempre que la actividad respete su interés superior (art. 7, Ley 1581 de 2012; art. 2.2.2.25.2.9 del Decreto 1074 de 2015).
Representantes legales de menores	(a) Identificarlos y verificar la representación. (b) Recibir, registrar y conservar la autorización. (c) Contactarlos para asuntos de la actividad en la que participa el menor.	Autorización expresa en el formato RC-PDP-FOR-004 y deber de conservar la prueba de la autorización.

Las comunicaciones necesarias o de servicio (respuesta a su solicitud, notificación de un premio, confirmación de una inscripción, aviso de cambio de esta Política) no son publicidad. Pueden enviarse por el canal que usted usó para contactarnos. Las comunicaciones comerciales y la publicidad solo se envían por los canales que usted autorizó, en los horarios legales y con la posibilidad de retirarse en cualquier momento.

12. Derechos de los titulares

Como titular de sus datos personales, usted tiene los siguientes derechos, conforme al artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 y a los artículos 2.2.2.25.4.1 a 2.2.2.25.4.3 del Decreto 1074 de 2015:

- **Conocer, actualizar y rectificar** sus datos frente a la Sociedad o sus Encargados, en especial cuando sean parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error o su tratamiento no haya sido autorizado.
- **Solicitar prueba de la autorización** que usted otorgó, salvo en los casos en que la ley no la exige (capítulo 17).
- **Ser informado**, previa solicitud, sobre el uso que la Sociedad le ha dado a sus datos.
- **Revocar la autorización**, total o parcialmente, y **solicitar la supresión** de sus datos cuando no exista un deber legal o contractual que le imponga permanecer en la base de datos. No necesita una decisión previa de la Superintendencia de Industria y Comercio ni de un juez.
- **Acceder gratuitamente** a sus datos personales objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario y cada vez que esta Política tenga cambios sustanciales (art. 2.2.2.25.4.2 del Decreto 1074 de 2015).
- **Presentar consultas y reclamos** ante la Sociedad por los canales del capítulo 43, sin costo.
- **Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio** por infracciones a la ley, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante la Sociedad (art. 16, Ley 1581 de 2012).
- **Elegir los canales** por los que desea recibir comunicaciones comerciales y **retirarse de la publicidad en cualquier momento**, sin costo y sin explicar motivos (Ley 2300 de 2023).
- **Inscribirse en el Registro de Números Excluidos** de la CRC, en www.tramitescrcom.gov.co, para no recibir mensajes ni llamadas publicitarias.

Todos estos derechos son gratuitos. Pueden ejercerlos usted, sus causahabientes, su representante o apoderado, y quien haya estipulado a su favor (art. 2.2.2.25.4.1 del Decreto 1074 de 2015).

13. Deberes del Responsable

La Sociedad asume los deberes del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que en lenguaje claro son:

- a) Garantizarle a usted, en todo tiempo, el ejercicio pleno y efectivo de su derecho de habeas data.
- b) Solicitarle la autorización y conservar copia de ella.
- c) Informarle debidamente la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten.
- d) Conservar su información con las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que entregue a un Encargado sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información y comunicar oportunamente al Encargado las novedades sobre los datos que le haya entregado.
- g) Rectificar la información incorrecta y comunicarlo al Encargado.
- h) Entregar al Encargado únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
- i) Exigir al Encargado, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de su información.
- j) Tramitar sus consultas y reclamos en los términos de la ley.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para cumplir la ley, en especial para atender consultas y reclamos (la Sociedad lo adoptó con el código RC-PDP-MAN-001).
- l) Informar al Encargado cuando determinada información está en discusión por parte suya, una vez presentado el reclamo y mientras no termine el trámite.
- m) Informarle, a su solicitud, el uso dado a sus datos.
- n) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de su información.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Además, la Sociedad se obliga a:

- Inscribir y mantener actualizadas sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD).
- Consultar el Registro de Números Excluidos antes de cada envío publicitario.
- Respetar los horarios y la frecuencia de contacto del capítulo 21.
- Gestionar los incidentes de seguridad y reportarlos a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su detección.

14. Deberes de los encargados

Todo Encargado que trate datos por cuenta de la Sociedad cumple los deberes del artículo 18 de la Ley 1581 de 2012: garantizar el ejercicio del habeas data; conservar la información con seguridad; actualizar, rectificar o suprimir los datos oportunamente; actualizar la información reportada por la Sociedad dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo; tramitar las consultas y reclamos que reciba; adoptar un manual interno; registrar la leyenda "reclamo en trámite" y, cuando una autoridad lo notifique, la leyenda "información en discusión judicial"; abstenerse de circular información controvertida cuyo bloqueo haya ordenado la Superintendencia; permitir el acceso solo a personas autorizadas; informar a la Superintendencia las violaciones a los códigos de seguridad; y cumplir sus instrucciones.

La relación con cada Encargado consta en un contrato de transmisión que cumple el artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015: señala el alcance del tratamiento, las actividades que el Encargado realiza por cuenta de la Sociedad y sus obligaciones frente a usted y frente a la Sociedad, y lo obliga, como mínimo, a tratar los datos conforme a los principios de la ley, a salvaguardar la seguridad de las bases de datos y a guardar confidencialidad. La Sociedad usa la cláusula RC-PDP-CLA-001 o los términos contractuales del proveedor cuando cumplen ese contenido.

15. Autorización

15.1 Características

Salvo los casos del capítulo 17, la Sociedad solo trata sus datos con su autorización **previa** (se obtiene a más tardar en el momento de la recolección), **expresa** (usted la manifiesta de manera clara) e **informada** (antes de darla, usted conoce qué datos se recogen y para qué).

15.2 Qué se le informa

Al solicitar su autorización, la Sociedad le informa de manera clara y expresa (art. 12, Ley 1581 de 2012): el tratamiento al que se someterán sus datos y su finalidad; el carácter facultativo de la respuesta cuando se le pregunte por datos sensibles o por datos de niños, niñas y adolescentes; los derechos que le asisten; y la identificación, dirección física o electrónica y teléfono de la Sociedad. También le informa dónde consultar esta Política.

15.3 Reglas

- Las casillas de los formatos y formularios nunca están premarcadas. Usted decide qué marca.
- Su silencio nunca se toma como autorización (art. 2.2.2.25.2.4 del Decreto 1074 de 2015).
- La autorización puede ser escrita, oral o por conductas inequívocas. La Sociedad solo acepta conductas inequívocas en dos casos que esta Política señala expresamente: el ingreso a una zona con aviso visible de videovigilancia (capítulo 26) y la permanencia en un evento con aviso visible de registro fotográfico y de video, únicamente para tomas generales de ambiente (capítulos 22 y 29).
- Ingresar al Centro Comercial, comprar en un local o usar sus servicios no es autorización para ningún otro tratamiento ni para recibir publicidad.

- Si cambia la finalidad del tratamiento, la Sociedad le pedirá una nueva autorización (art. 2.2.2.25.2.2 del Decreto 1074 de 2015).

16. Forma de obtener y conservar la autorización

16.1 Medios de obtención

- **Formato físico RC-PDP-FOR-001:** formato impreso, con consecutivo, que usted diligencia y firma en la Administración, en los puntos de información o en los eventos. Incluye el aviso de privacidad, las finalidades, las casillas de canal y la casilla independiente para compartir datos con comerciantes y aliados.
- **Formularios digitales:** cuando la Sociedad los habilite, registran la fecha, la hora, la versión de la Política y del aviso, el texto exacto que usted aceptó y el origen del registro.
- **WhatsApp:** tras el mensaje de bienvenida con el aviso de privacidad, solo se considera autorización su respuesta expresa "**SÍ AUTORIZO**". Cualquier otra respuesta o el silencio no autorizan.
- **Grabación de llamadas:** solo cuando la Sociedad la habilite, y siempre que al inicio de la llamada se le informe que se graba y usted manifieste su autorización de forma expresa.

16.2 Prueba y conservación

La Sociedad conserva la prueba de cada autorización (art. 2.2.2.25.2.5 del Decreto 1074 de 2015). Los formatos físicos se digitalizan, se registran en la matriz de autorizaciones y se archivan bajo llave. Las autorizaciones electrónicas se conservan como mensajes de datos, con la información de origen, destino, fecha y hora, en los términos de la Ley 527 de 1999, de manera que puedan consultarse posteriormente.

La prueba de la autorización, de sus modificaciones y de su revocatoria se conserva mientras dure el tratamiento y durante tres (3) años más, que es el término en que la autoridad puede ejercer su facultad sancionatoria (art. 52, Ley 1437 de 2011). Usted puede pedir copia de su autorización en cualquier momento.

17. Casos en que no se requiere autorización

Conforme al artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, la autorización no es necesaria cuando se trate de: (a) información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; (b) datos de naturaleza pública; (c) casos de urgencia médica o sanitaria; (d) tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; y (e) datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

En la Sociedad estos casos se presentan, por ejemplo, cuando una autoridad requiere grabaciones de videovigilancia o información de un contrato, cuando se atiende una emergencia de salud durante un evento o cuando se usa la calidad de comerciante de un arrendatario, que es un dato público.

Aun en estos casos, la Sociedad cumple los demás deberes de la ley: finalidad, seguridad, confidencialidad, acceso restringido y atención de sus derechos. Los datos públicos no pueden usarse libremente: su circulación está limitada por la finalidad de la base de datos y no pueden emplearse para enviarle publicidad sin su autorización (Sentencia C-748 de 2011).

18. Datos sensibles

La Sociedad no solicita datos sensibles a los clientes ni a los visitantes, y no los incluye en la base de publicidad. Cuando, excepcionalmente, necesite tratarlos, aplicará estas reglas (art. 6, Ley 1581 de 2012, y art. 2.2.2.25.2.3 del Decreto 1074 de 2015):

- Le informará que, por tratarse de datos sensibles, usted no está obligado a autorizar su tratamiento.
- Le informará de forma explícita y previa cuáles datos son sensibles y la finalidad del tratamiento, y obtendrá su consentimiento expreso.
- Ninguna actividad, servicio, participación o contrato se condicionará a que usted suministre datos sensibles.

Los únicos datos sensibles que la Sociedad puede tratar son datos de salud: los que un participante o el representante legal de un menor informe voluntariamente para atender una emergencia durante un evento, y los de los trabajadores en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (capítulo 25). Estos datos se usan solo para esa finalidad, tienen acceso restringido y se suprimen o archivan con reserva cuando la finalidad se cumple. La Sociedad no recolecta datos biométricos.

19. Datos de niños, niñas y adolescentes

El tratamiento de datos de menores de edad está prohibido, salvo los datos de naturaleza pública y los casos en que el tratamiento responda a su interés superior y asegure el respeto de sus derechos fundamentales; en esos casos, la autorización la da el representante legal, previo ejercicio del derecho del menor a ser escuchado (art. 7, Ley 1581 de 2012; art. 2.2.2.25.2.9 del Decreto 1074 de 2015; Sentencia C-748 de 2011). La Sociedad respeta también los artículos 33 y 47 de la Ley 1098 de 2006 y el artículo 44 de la Constitución Política.

Reglas de la Sociedad:

- **No se envía publicidad a menores de edad.** La base de publicidad es solo para mayores de edad; por eso el formato RC-PDP-FOR-001 incluye una declaración de mayoría de edad.
- **Eventos infantiles, actividades y concursos:** el representante legal diligencia el formato RC-PDP-FOR-004, en el que autoriza los datos necesarios para la actividad y deja constancia de haber escuchado la opinión del menor. Los datos se usan solo para la actividad.
- **Imágenes de menores:** solo se registran, publican o usan con la autorización del representante legal en ese formato, con las finalidades concretas allí indicadas. Se retiran a solicitud del representante o del propio adolescente.
- **Juegos de suerte y azar:** los menores de edad no participan en sorteos ni en juegos promocionales.
- **Emergencias:** los datos de salud que el representante informe para una emergencia se tratan según el capítulo 18.
- **Videovigilancia:** las imágenes de menores captadas por las cámaras se tratan únicamente con la finalidad de seguridad del capítulo 26.

20. Tratamiento de información de clientes y visitantes

20.1 Qué datos y cómo se recogen

Para enviarle información y publicidad del Centro Comercial, la Sociedad solo le pide su nombre, su número de celular y su correo electrónico (basta uno de los dos datos de contacto). No le pide documento de identidad ni dirección de residencia, porque no los necesita para esa finalidad. Los datos se recogen por estos medios: formato físico RC-PDP-FOR-001, puntos de información, eventos y activaciones, formularios digitales cuando se habiliten y respuesta "SÍ AUTORIZO" por WhatsApp. No se recogen datos en cuadernos ni hojas sueltas, no se compran ni se intercambian bases de datos y no se toman datos de perfiles de redes sociales.

20.2 Usos

Sus datos se usan únicamente para las finalidades (a) a (g) de la categoría "clientes y visitantes" del capítulo 11, y solo por los canales que usted marcó. Si usted no marca ningún canal, sus datos sirven solamente para atender la solicitud que hizo y no se incorporan a listas de publicidad. Si usted no autoriza compartir sus datos con comerciantes y aliados, la Sociedad no los entrega a nadie.

20.3 Voluntariedad

Entregar sus datos y recibir publicidad es voluntario. Negarse no le impide ingresar al Centro Comercial, usar sus servicios, participar en eventos gratuitos ni comprar en los locales, y no le genera ningún trato diferente (art. 5, parágrafos 1 y 2, Ley 2300 de 2023).

21. Marketing y comunicaciones comerciales

21.1 Tipos de comunicación

- **Comunicaciones necesarias o de servicio:** respuestas a sus solicitudes, confirmación de inscripciones, notificación de premios, información sobre trámites de habeas data y avisos de cambio de esta Política. No son publicidad, no requieren autorización de canal y pueden enviarse por el canal que usted usó para contactarnos (art. 8, Ley 2300 de 2023).
- **Comunicaciones comerciales y publicidad:** información institucional con contenido comercial, promociones, ofertas, descuentos, beneficios, concursos, sorteos, aperturas, invitaciones a eventos comerciales, encuestas y campañas de fidelización. Solo se envían con su autorización, por los canales que marcó y dentro de los horarios legales.

21.2 Canales

Usted elige, uno por uno, los canales por los que desea recibir publicidad: WhatsApp u otras aplicaciones de mensajería; SMS; correo electrónico; y llamadas telefónicas. La Sociedad no usa un canal que usted no haya marcado. Las llamadas publicitarias solo se harán cuando la numeración de la Sociedad esté inscrita en el registro de etiquetado del operador previsto en la Resolución CRC 8308 de 2026; mientras tanto, no se realizan llamadas publicitarias masivas.

21.3 Horarios y frecuencia

Los mensajes publicitarios se envían solo de lunes a viernes entre las 7:00 a. m. y las 7:00 p. m. y los sábados entre las 8:00 a. m. y las 3:00 p. m.; nunca los domingos ni los días festivos, ni se programan para esas horas (arts. 3 y 5, Ley 2300 de 2023). Como regla interna, la Sociedad no le envía más de un (1) mensaje publicitario al día ni le contacta por varios canales en la misma semana. Su meta operativa es no superar un (1) envío publicitario por semana por titular; solo en campañas especiales autorizadas por el Oficial de Protección de Datos Personales podrán hacerse hasta dos (2) envíos en la semana.

21.4 Contenido de los mensajes

Cada mensaje publicitario identifica al remitente como "Centro Comercial Pijaos – Ramírez Cardoso S.A.S." y contiene la instrucción para dejar de recibir mensajes. Las promociones incluyen sus condiciones de tiempo, modo y lugar (art. 33, Ley 1480 de 2011, y numeral 2.1.2.1 del Título II de la Circular Única de la SIC).

21.5 Cómo retirarse: la palabra BAJA

Usted puede dejar de recibir publicidad en cualquier momento, sin costo y sin explicar motivos: escriba **BAJA** por WhatsApp o SMS al 317 434 2427; responda BAJA a cualquier correo o use el enlace de cancelación que incluye; escriba a pijaoscentrocomercial@gmail.com; llame al 317 434 2427; o acérquese a la Administración del Centro Comercial. La Sociedad aplica la baja a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes y le confirma el retiro. Su número o correo, la fecha y el canal quedan en la lista interna de exclusión, cuyo único fin es impedir que vuelva a ser contactado por error.

21.6 Registro de Números Excluidos

La Sociedad se registra como proveedor de bienes y servicios en www.tramitescrcom.gov.co y consulta el Registro de Números Excluidos antes de cada envío publicitario, el mismo día, respecto de todos los números y correos de la campaña. Quien esté inscrito en el RNE no recibe publicidad, salvo que haya otorgado su autorización a la Sociedad después de la fecha de su inscripción (Circular Externa SIC 001 de 2024; art. 2.1.18.4.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016). En caso de duda sobre las fechas, la Sociedad excluye el contacto.

21.7 Prohibiciones

La Sociedad no condiciona el ingreso al Centro Comercial, las compras, el uso de servicios ni la participación en actividades gratuitas a la aceptación de publicidad, y no discrimina a quien se retire de sus listas (art. 5, parágrafos 1 y 2, Ley 2300 de 2023). Nunca vende, alquila ni cede su base de datos.

21.8 Publicidad de los comerciantes: Modelo A y Modelo B

- **Modelo A (regla general):** la Sociedad envía, desde sus propios canales, la publicidad y las promociones de los comerciantes del Centro Comercial. La base de datos no se entrega al comerciante.
- **Modelo B (excepcional):** la Sociedad entrega su nombre, celular o correo a un comerciante o aliado comercial solo si usted marcó la casilla independiente "Sí autorizo compartir mis datos con los comerciantes y aliados del Centro Comercial". Esa entrega es una

transferencia (capítulo 35): el comerciante o aliado es Responsable de sus propios envíos, firma con la Sociedad un acuerdo de transferencia y debe atender sus derechos. Esta casilla nunca es requisito para recibir la información del Centro Comercial.

22. Concursos, sorteos y promociones

22.1 Datos y finalidad

Para participar en un concurso, sorteo, activación o promoción, la Sociedad le pide los datos indispensables para la actividad: nombre, celular o correo. El documento de identidad no se solicita al inscribirse: solo se verifica al ganador, en el momento de entregar el premio y de suscribir el acta de entrega, o cuando una norma exija acreditar la mayoría de edad para participar. Esos datos se usan solo para gestionar la actividad, contactar a los ganadores, entregar los premios y conservar los soportes. La aceptación de publicidad futura es separada y explícita: participar nunca depende de aceptar publicidad (art. 5, parágrafo 2, Ley 2300 de 2023).

22.2 Términos y condiciones

Cada actividad tiene sus propios términos y condiciones, que se publican con la convocatoria e indican el producto o incentivo, los requisitos, la vigencia con fechas exactas, el nombre de la Sociedad como oferente y las restricciones (art. 33, Ley 1480 de 2011; numeral 2.1.2.1 del Título II de la Circular Única de la SIC). El nombre del ganador se publica únicamente si los términos y condiciones así lo informaron. Las fotografías y videos de la actividad se tratan conforme a los capítulos 15, 19 y 29.

22.3 Juegos promocionales

Cuando el ganador se determine por la suerte o el azar (sorteos, rifas, tómbolas, selección aleatoria), la actividad es un juego promocional. La Sociedad solicita la autorización previa de la Lotería del Tolima, cuando el juego opera solo en el Tolima, o de Coljuegos, cuando es de carácter nacional, paga los derechos de explotación, ofrece premios en especie, entrega los premios dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al sorteo y no publicita la actividad antes de que la autorización quede en firme (Ley 643 de 2001, arts. 5 y 31; Decreto 1068 de 2015, arts. 2.7.4.1 a 2.7.4.12). Los menores de edad no participan en juegos promocionales. Las actas y bases de participantes que la autoridad de juegos requiera se entregan en cumplimiento de la ley.

22.4 Conservación

Las piezas publicitarias, los términos y condiciones, las listas de participantes, las actas y los soportes de entrega de premios se conservan durante tres (3) años (numeral 2.2.1 del Título II de la Circular Única de la SIC; art. 52, Ley 1437 de 2011).

23. Tratamiento de propietarios, arrendatarios y comerciantes

La Sociedad trata los datos de las personas naturales que arriendan locales o islas, de los representantes legales y contactos de los comerciantes personas jurídicas, y de los prospectos que escriben por WhatsApp o por otros canales para arrendar un espacio. Los datos provienen de la

negociación, del contrato de arrendamiento y de sus anexos (identificación, contacto, información financiera y de referencias, garantías, facturación y pagos).

Las finalidades son la negociación, la celebración, la ejecución, la renovación y la terminación del contrato; la facturación y el cobro; el cumplimiento de obligaciones legales, contables y tributarias; las comunicaciones operativas del Centro Comercial; y la coordinación de campañas comerciales conjuntas. Los datos de los prospectos que no celebren contrato se conservan hasta por doce (12) meses contados desde el último contacto, plazo razonable para atender una eventual reactivación de la negociación, y se suprimen al vencerse. Los datos contractuales se conservan durante la vigencia del contrato y diez (10) años más, como parte de los libros y papeles del comerciante (Código de Comercio, art. 60).

Cada comerciante es Responsable independiente de los datos que recoge en su local: de sus clientes, de sus trabajadores y de sus cámaras. Debe tener su propia política y sus propios avisos. La Sociedad no le entrega su base de clientes; las campañas conjuntas se coordinan con el Modelo A del capítulo 21, y solo con la autorización específica del titular procede la entrega de datos bajo el Modelo B.

24. Proveedores y contratistas

La Sociedad trata los datos de identificación, contacto, tributarios y bancarios de sus proveedores y contratistas, y los datos de identificación y de afiliación a seguridad social del personal que ingresa al Centro Comercial a prestar servicios. Las finalidades son la evaluación y selección, la celebración y ejecución del contrato, el pago, la facturación y las retenciones, el control de ingreso por seguridad y el cumplimiento de obligaciones legales, contables y tributarias. La Sociedad no está sujeta a un sistema de administración del riesgo de lavado de activos (SARLAFT) y solo aplicará medidas de ese tipo si una norma se lo exige. Los datos se conservan durante la vigencia del contrato y diez (10) años más (Código de Comercio, art. 60). Los proveedores que traten datos por cuenta de la Sociedad son Encargados y se rigen por el capítulo 33.

25. Trabajadores y aspirantes

25.1 Datos y base del tratamiento

La Sociedad trata los datos de sus trabajadores (identificación, contacto, familiares beneficiarios cuando la ley lo exige, contrato, cargo, salario, afiliaciones, evaluaciones, capacitaciones, registros del SG-SST y certificaciones) con base en la autorización que el trabajador otorga al vincularse y en las obligaciones legales que relevan el consentimiento para los reportes obligatorios a la seguridad social y a las autoridades.

25.2 Datos de salud

Los datos de salud son sensibles y se tratan bajo reserva. La Sociedad no accede a la historia clínica ocupacional; solo recibe los conceptos de aptitud y el diagnóstico general de salud de la población trabajadora (Resolución 2346 de 2007, arts. 16 a 18). Los registros del SG-SST se conservan por veinte (20) años desde el retiro del trabajador (Decreto 1072 de 2015, art. 2.2.4.6.13).

25.3 Aspirantes

Las hojas de vida se usan solo para el proceso de selección al que se presentan. Las de las personas no seleccionadas se suprimen al cierre del proceso y, a más tardar, a los seis (6) meses, salvo que el aspirante autorice expresamente su inclusión en un banco de hojas de vida por doce (12) meses. Las referencias laborales se verifican con las personas que el aspirante indica.

25.4 Conservación e imagen

Los contratos, la nómina y sus soportes se conservan por diez (10) años (Código de Comercio, art. 60; Ley 962 de 2005, art. 28). Las certificaciones y referencias laborales se expiden a solicitud del trabajador o extrabajador. La imagen de los trabajadores solo se usa en publicaciones o piezas de la Sociedad con su autorización específica en el formato RC-PDP-FOR-003, que puede revocar.

26. Videovigilancia

26.1 Avisos y finalidades

El Centro Comercial cuenta con cámaras de seguridad en accesos, zonas comunes y parqueaderos. En cada acceso peatonal y vehicular y en las zonas cubiertas hay avisos visibles con el contenido de un aviso de privacidad (versión 5 del documento RC-PDP-AVI-001): Responsable, finalidad, conservación, derechos y dónde consultar esta Política. Las finalidades son garantizar la seguridad de las personas y de los bienes, prevenir, detectar e investigar incidentes y atender requerimientos de las autoridades. Al ingresar a una zona señalizada, usted, debidamente informado, acepta la captación de su imagen con esa finalidad (conducta inequívoca del art. 2.2.2.25.2.4 del Decreto 1074 de 2015). Las imágenes no se usan con ninguna otra finalidad y no se publican. No hay cámaras en baños, vestidores ni zonas íntimas, y las cámaras no captan la vía pública más allá de lo indispensable.

26.2 Acceso y conservación

Solo el Administrador, en su calidad de Oficial de Protección de Datos Personales, y el personal de seguridad autorizado acceden a las grabaciones. Las grabaciones se conservan por un máximo de treinta (30) días y luego se sobrescriben. Ese plazo se prorroga únicamente respecto de las imágenes relacionadas con un incidente, una reclamación o un requerimiento de autoridad, hasta que el asunto termine, con acta de preservación.

26.3 Entrega y solicitudes

Las grabaciones se entregan solo a las autoridades competentes que las requieran conforme a la ley, con acta que identifique el requerimiento, las imágenes entregadas y el funcionario que las recibe. Las imágenes captadas en lugares abiertos al público se tratan con los principios de la Ley 1581 de 2012, según el artículo 237 de la Ley 1801 de 2016 y la Sentencia C-094 de 2020. Si usted solicita conocer las imágenes en las que aparece, la Sociedad le permitirá el acceso únicamente a su propia imagen, previa verificación de identidad, por el trámite de consulta del capítulo 40.

26.4 Cámaras de locales y empresa de vigilancia

Las cámaras instaladas dentro de cada local son responsabilidad del comerciante que las opera. Cuando la Sociedad contrate una empresa de vigilancia y seguridad privada, esta debe tener

licencia vigente de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada (Decreto 356 de 1994) y actúa como Encargado, con contrato que regula el acceso a las grabaciones, la confidencialidad y la entrega exclusiva a autoridades.

27. Página web

La página www.centrocomercialpijaos.com es, a la fecha de esta Política, una página informativa que no tiene formularios de registro, boletines ni herramientas de analítica o publicidad. Contiene enlaces que abren WhatsApp (uno de ellos con texto prellenado para arriendo de locales), el correo pijaoscentrocomercial@gmail.com y el teléfono; un mapa de Google Maps; fuentes tipográficas de Google; enlaces a Instagram y Facebook; y un buscador del directorio de locales que no envía datos. Al cargar el mapa y las fuentes, su navegador envía a Google LLC datos técnicos (dirección IP y tipo de navegador) que Google trata conforme a su propia política de privacidad; la Sociedad no recibe esos datos. Los datos que usted envíe por WhatsApp, correo o teléfono se tratan según los capítulos 30 y 31.

La Sociedad publica en la página esta Política y el aviso de privacidad web (versión 4 del documento RC-PDP-AVI-001). Cuando habilite formularios, chat, analítica o publicidad, aplicará el aviso de privacidad web actualizado, el capítulo 32 y, si procede, una política de cookies.

28. Cookies y tecnologías similares

Actualmente la página web no utiliza cookies propias de rastreo, analítica ni publicidad. Las cookies pueden conformar bases de datos personales y, en ese caso, deben cumplir la Ley 1581 de 2012 (Concepto SIC 16-172268 de 2016). Cuando la Sociedad implemente cookies o tecnologías similares distintas de las estrictamente necesarias para el funcionamiento del sitio, aplicará estas reglas: le informará qué cookies usa, con qué finalidad, por cuánto tiempo y si intervienen terceros; obtendrá su consentimiento activo antes de instalarlas, sin casillas premarcadas y sin tomar su silencio o su navegación como aceptación; le permitirá configurarlas, rechazarlas y retirar el consentimiento; y publicará una política de cookies enlazada a esta Política.

29. Redes sociales

El Centro Comercial tiene cuentas oficiales en Instagram y Facebook ([centrocomercialpijaos](https://www.instagram.com/centrocomercialpijaos)). Cuando usted interactúa con ellas, comparte con la plataforma los datos de su perfil, sus comentarios, reacciones y mensajes. Meta es Responsable de los tratamientos que realiza para sus propios fines, conforme a sus políticas de privacidad. La Sociedad solo trata los mensajes directos, comentarios y datos que usted le envía, para responderle y atender su solicitud. No toma datos de los perfiles de los usuarios para incorporarlos a listas de publicidad ni para contactarlos por otros canales sin su autorización.

Las fotografías y videos de eventos que se publican en las redes se toman con aviso visible en el evento (versión 3 del documento RC-PDP-AVI-001); las tomas generales de ambiente se amparan en esa conducta inequívoca informada. Las imágenes individualizadas con fines publicitarios requieren su autorización expresa en el formato RC-PDP-FOR-003, con las finalidades concretas del uso (Ley 23 de 1982, art. 87; Sentencia T-634 de 2013), y las de menores de edad se rigen por el

capítulo 19. Usted puede pedir el retiro de una imagen en la que aparezca por los canales del capítulo 43.

30. WhatsApp

La Sociedad usa WhatsApp Business en la línea corporativa 317 434 2427 para atender solicitudes, gestionar arriendos, responder consultas de habeas data y, solo con autorización, enviar publicidad. WhatsApp LLC (Meta) trata los datos por cuenta de la Sociedad como Encargado, conforme a sus términos para empresas, con servidores en Estados Unidos de América, país con nivel adecuado de protección según la Circular Externa SIC 005 de 2017; la operación es una transmisión internacional amparada en contrato (capítulo 34).

Reglas del canal:

- Al escribir por primera vez, usted recibe un mensaje de bienvenida con el aviso de privacidad. Su número y su mensaje se usan solo para responderle.
- Solo recibirá publicidad por WhatsApp si responde "SÍ AUTORIZO"; esa respuesta se conserva como prueba.
- Puede retirarse en cualquier momento escribiendo BAJA; la Sociedad lo aplica en máximo dos (2) días hábiles.
- La Sociedad no crea grupos con clientes ni comparte bases de datos por WhatsApp personal; solo usa listas de difusión con personas autorizadas.
- Las conversaciones se conservan mientras se atiende la solicitud y, si contienen autorizaciones, revocatorias o reclamos, por el término del capítulo 38.

31. Correo electrónico

La Sociedad usa el correo corporativo en Gmail o Google Workspace, prestado por Google LLC como Encargado bajo su adenda de tratamiento de datos, con posible almacenamiento en Estados Unidos de América y en otros países donde Google tenga instalaciones. Los envíos masivos de publicidad se hacen únicamente a través de plataformas con contrato de transmisión (por ejemplo, Mailchimp o Brevo), nunca desde el correo personal de un trabajador. Cada correo publicitario identifica al remitente e incluye un enlace de cancelación o la instrucción de responder BAJA. Cuando se envía un mismo correo a varias personas desde la cuenta corporativa, los destinatarios se incluyen en copia oculta (CCO) para no revelar sus direcciones.

32. Formularios digitales

Cuando la Sociedad habilite formularios digitales (por ejemplo, en Google Forms, en la página web o en una plataforma de eventos), cumplirán estos requisitos: aviso de privacidad visible antes del botón de envío; enlace activo a esta Política; casillas de autorización sin premarcar y separadas por finalidad y por canal; registro de la fecha, la hora, la versión y el texto aceptado; y solicitud únicamente de los datos necesarios. La herramienta que aloje el formulario actúa como Encargado y se registra en el inventario de Encargados.

33. Encargados del tratamiento

La Sociedad puede apoyarse en los siguientes tipos de Encargados, que tratan datos por su cuenta, bajo sus instrucciones y con contrato de transmisión:

- **Tecnología:** Google LLC (correo, almacenamiento y formularios), WhatsApp LLC y Meta (mensajería y redes), plataformas de correo masivo y proveedores de CRM en la nube.
- **Mercadeo:** agencias de publicidad, community managers y fotógrafos o productores audiovisuales de eventos.
- **Seguridad:** empresas de vigilancia y seguridad privada y proveedores de mantenimiento del sistema de videovigilancia.
- **Servicios profesionales:** contadores, revisores, asesores jurídicos y proveedores de nómina o de seguridad y salud en el trabajo.
- **Logística:** empresas de mensajería para la entrega de premios o documentos.

Todo Encargado debe: firmar el contrato o aceptar la cláusula RC-PDP-CLA-001, o contar con términos que cumplan el artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015; usar los datos solo para el servicio contratado; aplicar medidas de seguridad; guardar confidencialidad; no subcontratar sin informarlo; atender o remitir de inmediato a la Sociedad las solicitudes de los titulares; reportar cualquier incidente de seguridad; y devolver o destruir los datos al terminar el contrato. La Sociedad responde ante usted y ante las autoridades por el tratamiento que realicen sus Encargados y mantiene un inventario actualizado de ellos.

34. Transmisiones

La transmisión es la comunicación de datos a un Encargado para que los trate por cuenta de la Sociedad. Puede ser nacional o internacional. Toda transmisión se ampara en un contrato con el contenido del artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015. Las transmisiones internacionales a Encargados no requieren ser informadas al titular ni contar con su consentimiento cuando existe ese contrato (art. 2.2.2.25.5.1 del Decreto 1074 de 2015); no obstante, la Sociedad las informa en esta Política por transparencia. Las transmisiones internacionales actuales o previsibles son las que se hacen a WhatsApp LLC, Google LLC y, cuando se contraten, a las plataformas de correo masivo y de CRM, con destino a Estados Unidos de América o a países de la Unión Europea. La Sociedad puede usar las cláusulas contractuales modelo de la Circular Externa SIC 003 de 2025.

35. Transferencias

La transferencia es la entrega de datos a otro Responsable, que los tratará para sus propios fines. La Sociedad solo realiza transferencias en estos casos:

- **Nacionales:** (i) a comerciantes y aliados comerciales bajo el Modelo B, únicamente cuando usted marcó la casilla independiente de autorización, con acuerdo de transferencia que fija la finalidad, prohíbe la reventa y obliga al receptor a atender sus derechos; (ii) a autoridades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial (art. 10, literal a, y art. 13, literal b, Ley 1581 de 2012).
- **Internacionales:** solo a países que garanticen un nivel adecuado de protección, según la Circular Externa SIC 005 de 2017, modificada por la Circular Externa 008 de 2017 (entre

ellos, Estados Unidos de América, los países de la Unión Europea, el Reino Unido, Japón, México, Perú, Costa Rica, la República de Corea y Serbia), o, en los demás casos, con su autorización expresa e inequívoca o en las demás excepciones del artículo 26 de la Ley 1581 de 2012. Si un proveedor tecnológico decidiera usar los datos para fines propios, la operación se trataría como transferencia y requeriría su autorización expresa e inequívoca.

La Sociedad nunca vende, alquila ni cede sus bases de datos.

36. Seguridad

La Sociedad protege sus datos personales con medidas administrativas, técnicas y físicas proporcionales a la naturaleza de los datos que trata, al tamaño de la organización y a los riesgos del tratamiento (art. 4, literal g, y art. 17, literal d, de la Ley 1581 de 2012; arts. 2.2.2.25.3.7 y 2.2.2.25.6.1 del Decreto 1074 de 2015). El detalle operativo de estas medidas está en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos RC-PDP-MAN-001, que es un documento interno de la Sociedad.

36.1 Medidas administrativas

- Designación del Oficial de Protección de Datos Personales y asignación de funciones concretas al personal que interviene en el tratamiento.
- Acceso a los datos solo por quienes los necesitan para cumplir su función (necesidad de conocer) y registro de accesos a los archivos con datos personales.
- Cláusulas de confidencialidad y de protección de datos en los contratos de trabajo, de prestación de servicios y con Encargados (cláusula RC-PDP-CLA-001).
- Capacitación del personal al vincularse y, al menos, una vez al año.
- Inventario de bases de datos, de Encargados y de autorizaciones en las matrices RC-PDP-MAT-001.
- Prohibición de tratar datos personales de la Sociedad en teléfonos, correos o cuentas de WhatsApp personales.

36.2 Medidas técnicas

- Usuarios individuales y contraseñas para cada persona; no se comparten credenciales.
- Verificación en dos pasos en el correo corporativo y en WhatsApp Business.
- Celular corporativo con bloqueo de pantalla y cifrado activado.
- Archivos de Excel con datos personales protegidos con contraseña y guardados en carpetas de acceso restringido.
- Copias de seguridad semanales de la información y verificación periódica de que puedan restaurarse.
- Borrado seguro de los datos y de los equipos y medios que se den de baja.

36.3 Medidas físicas

- Archivo de los formatos, contratos y hojas de vida en carpetas o archivadores bajo llave, en la Administración del Centro Comercial y en la oficina administrativa.
- Control de acceso al cuarto o equipo donde se almacenan las grabaciones de videovigilancia.

- Custodia de los formatos diligenciados en eventos y puntos de información hasta su digitalización y archivo.

36.4 Incidentes de seguridad

Un incidente de seguridad es cualquier hecho que comprometa la confidencialidad, la integridad o la disponibilidad de los datos personales: un acceso no autorizado, la pérdida o el robo de un equipo o de un formato, el envío de una base de datos a un destinatario equivocado, la publicación indebida de información o su eliminación accidental.

Cuando se presente un incidente, la Sociedad lo registra, lo contiene, evalúa qué datos y qué titulares resultaron afectados, adopta las medidas correctivas y documenta todo el trámite, siguiendo la Guía para la gestión de incidentes de seguridad en el tratamiento de datos personales de la Superintendencia de Industria y Comercio (2020). La Sociedad informa el incidente a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su detección, por el Registro Nacional de Bases de Datos (art. 17, literal n, de la Ley 1581 de 2012; Título V, Capítulo Segundo, de la Circular Única de la SIC). Cuando el incidente pueda afectar sus derechos, la Sociedad también se lo informa a usted por el canal de contacto que tenga registrado, le explica qué ocurrió y qué medidas debe tomar.

El acceso abusivo a un sistema informático, el daño informático y la violación de datos personales son delitos (arts. 269A, 269D, 269F y 269H del Código Penal, adicionados por la Ley 1273 de 2009). La Sociedad denuncia los hechos que puedan constituir estos delitos.

37. Confidencialidad

Todas las personas que intervienen en el tratamiento de datos personales por cuenta de la Sociedad —trabajadores, contratistas, practicantes, personal de seguridad, agencias, fotógrafos y demás Encargados— están obligadas a guardar reserva sobre la información que no tenga naturaleza pública (art. 4, literal h, de la Ley 1581 de 2012). Esta obligación subsiste después de terminada la relación laboral, contractual o comercial con la Sociedad.

En desarrollo de este deber:

- Los contratos de trabajo y de prestación de servicios incluyen una cláusula de confidencialidad y de protección de datos personales, y el personal firma el compromiso correspondiente al vincularse.
- Los contratos con Encargados incluyen el deber de guardar confidencialidad, como lo exige el artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015.
- Está prohibido divulgar, copiar, fotografiar, remitir a terceros o usar para fines personales las bases de datos, los formatos de autorización, las hojas de vida, los contratos y las grabaciones de videovigilancia.
- El incumplimiento de estas obligaciones constituye falta disciplinaria conforme al reglamento interno de trabajo y, para los contratistas, causal de terminación del contrato, sin perjuicio de la responsabilidad penal de la Ley 1273 de 2009 y de las sanciones que imponga la Superintendencia de Industria y Comercio.

38. Conservación

La Sociedad conserva sus datos personales solo durante el tiempo razonable y necesario para cumplir la finalidad que le informó, y los suprime cuando esa finalidad se cumple, salvo que exista un deber legal o contractual de conservarlos (art. 2.2.2.25.2.8 del Decreto 1074 de 2015). Los plazos y los criterios que aplica son los siguientes:

Categoría de información	Plazo de conservación	Criterio y fundamento
Base de clientes y visitantes para información y publicidad	Mientras esté vigente su autorización	La finalidad subsiste mientras usted quiera recibir las comunicaciones. La base se revisa una vez al año; si no hubo interacción en dos (2) años, se le recuerda que puede revocar y se depuran los registros cuyo canal ya no sea válido (art. 2.2.2.25.2.8 del Decreto 1074 de 2015).
Prueba de la autorización, de sus modificaciones y de su revocatoria	Mientras dure el tratamiento y tres (3) años más	Deber de demostrar la autorización (art. 17, literal b, Ley 1581 de 2012; art. 2.2.2.25.2.5 del Decreto 1074 de 2015) durante el término de caducidad de la facultad sancionatoria (art. 52, Ley 1437 de 2011).
Lista interna de exclusión (número o correo, fecha y canal)	Tres (3) años desde la exclusión, con revisión al vencimiento	Registro mínimo indispensable para impedir un nuevo contacto por error y demostrar que la baja se aplicó (arts. 2.2.2.25.2.6 y 2.2.2.25.6.1 del Decreto 1074 de 2015; art. 52, Ley 1437 de 2011).
Concursos, sorteos, promociones y sus soportes	Hasta la entrega de los premios y tres (3) años más	Conservación de piezas y soportes de promociones (numeral 2.2.1 del Título II de la Circular Única de la SIC) y art. 52 de la Ley 1437 de 2011.
Grabaciones de videovigilancia	Treinta (30) días	No existe plazo legal; la Sociedad lo fija en esta Política siguiendo la Guía de videovigilancia de la SIC (2016). Se prorroga solo respecto de imágenes relacionadas con un incidente, una reclamación o un requerimiento de autoridad, con acta de preservación.
Contratos de arrendamiento de locales e islas y datos de comerciantes	Vigencia del contrato y diez (10) años más	Libros y papeles del comerciante (art. 60 del Código de Comercio; art. 28 de la Ley 962 de 2005).
Datos de prospectos que no celebran contrato	Hasta el cierre de la negociación	Cumplida la finalidad de atender la solicitud de arriendo, no hay deber legal ni contractual de conservarlos (art. 2.2.2.25.2.8 del Decreto 1074 de 2015).
Contratos con proveedores y contratistas y sus soportes	Vigencia del contrato y diez (10) años más	Art. 60 del Código de Comercio y art. 28 de la Ley 962 de 2005.
Contratos de trabajo, nómina y sus soportes	Diez (10) años	Art. 60 del Código de Comercio y art. 28 de la Ley 962 de 2005.
Registros del SG-SST, incluidos los datos de salud bajo reserva	Veinte (20) años desde el retiro del trabajador	Art. 2.2.4.6.13 del Decreto 1072 de 2015. La historia clínica ocupacional no está en poder de la Sociedad (Resolución 2346 de 2007, arts. 16 a 18).
Hojas de vida de aspirantes no seleccionados	Cierre del proceso y máximo seis (6) meses	Cumplida la finalidad de la selección no hay deber de conservación. Solo doce (12) meses cuando el aspirante autoriza su inclusión en un banco de hojas de vida.
PQRS, consultas y reclamos de habeas data	Tres (3) años desde el cierre del trámite	Prueba del deber de tramitar y responder (art. 17, literal j, Ley 1581 de 2012), reporte semestral de reclamos al RNBD y art. 52 de la Ley 1437 de 2011.

Categoría de información	Plazo de conservación	Criterio y fundamento
Mensajes de WhatsApp, correo electrónico y redes sociales	Mientras dure la atención de su solicitud	Si el mensaje contiene una autorización, una revocatoria, una baja o un reclamo, se conserva por el plazo de la fila correspondiente, como prueba (Ley 527 de 1999).
Fotografías y videos de eventos	Mientras subsista la finalidad institucional e informativa y esté vigente la autorización	La autorización de uso de imagen es revocable (art. 87 de la Ley 23 de 1982). La imagen se retira a solicitud del titular o del representante legal del menor.

Vencido el plazo, los datos se suprimen de forma segura o, cuando deban conservarse por un deber legal, se bloquean: se archivan con acceso restringido y se usan únicamente para atender ese deber.

39. Supresión

39.1 Supresión a solicitud suya

Usted puede pedir en cualquier momento que la Sociedad suprima sus datos personales, por los canales del capítulo 43 y sin costo. El trámite es el siguiente:

1. La Sociedad radica su solicitud, le asigna un número y le confirma el recibo.
2. Verifica su identidad o la de su representante y establece qué datos y qué base de datos están involucrados.
3. Verifica si existe un deber legal o contractual que le imponga permanecer en la base de datos (un contrato vigente, los libros y papeles del comerciante, la nómina o los registros del SG-SST).
4. Si no existe ese deber, suprime los datos de forma segura, incluidos los que estén en poder de sus Encargados, a quienes comunica la novedad.
5. Si existe ese deber, se lo explica por escrito indicando la norma o el contrato que lo impone, y suspende las finalidades que sí puede suspender; en particular, siempre puede suprimirlo de la base de publicidad.
6. Le responde dentro de los términos del capítulo 41 y deja constancia en el registro de solicitudes.

La supresión de la base de publicidad se aplica de inmediato y, en todo caso, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes. De la lista interna de exclusión solo quedan su número o correo, la fecha y el canal, con el único fin de impedir que vuelva a ser contactado por error.

39.2 Supresión de oficio

La Sociedad suprime los datos, sin que usted deba pedirlo, cuando se cumple la finalidad para la que fueron recogidos o cuando vence el plazo de conservación del capítulo 38. La supresión se hace mediante borrado seguro de los archivos electrónicos y destrucción de los documentos físicos, y de ella se deja constancia en el registro correspondiente.

40. Consultas

Usted, sus causahabientes, su representante o apoderado y quien haya estipulado a su favor pueden consultar la información personal que reposa en las bases de datos de la Sociedad (art. 14 de la Ley 1581 de 2012; art. 2.2.2.25.4.1 del Decreto 1074 de 2015).

Cómo y dónde. Presente su consulta por cualquiera de los canales del capítulo 43: el correo pijaoscentrocomercial@gmail.com, el WhatsApp 317 434 2427, o de manera presencial en la Administración del Centro Comercial. Puede usar el formato RC-PDP-FOR-005 o un escrito libre. Indique su nombre, un dato de contacto para la respuesta y qué información desea conocer.

Qué le entrega la Sociedad. La Sociedad le suministra toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con su identificación: qué datos suyos tiene, en qué base de datos, de dónde los obtuvo, para qué los usa y a quién se los ha entregado.

Términos. La consulta se atiende en un término máximo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de su recibo. Cuando no sea posible atenderla en ese término, la Sociedad le informará los motivos de la demora y la fecha en que atenderá su consulta, que en ningún caso superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Gratuidad. La consulta y la respuesta no tienen ningún costo. Usted puede consultar sus datos gratuitamente al menos una vez cada mes calendario y cada vez que esta Política tenga cambios sustanciales (art. 2.2.2.25.4.2 del Decreto 1074 de 2015). La Sociedad no le exige fotocopia de su documento de identidad cuando la solicitud llega por el mismo canal que usted tiene registrado y la información pedida no lo hace necesario.

41. Reclamos

41.1 Cuándo procede

Presente un reclamo cuando considere que la información que la Sociedad tiene sobre usted debe ser corregida, actualizada o suprimida, o cuando advierta un presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes de la Ley 1581 de 2012, como el envío de publicidad por un canal que no autorizó (art. 15 de la Ley 1581 de 2012).

41.2 Contenido mínimo del reclamo

- Su identificación como titular (nombre y, cuando sea necesario para ubicar el registro, su documento de identidad).
- La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
- Su dirección física o electrónica de notificación y un teléfono de contacto.
- Los documentos que quiera hacer valer, si los tiene.

41.3 Trámite paso a paso

1. **Radicación.** La Sociedad recibe el reclamo por cualquiera de los canales del capítulo 43, le asigna un número de radicado y le confirma el recibo.
2. **Subsanación.** Si el reclamo está incompleto, la Sociedad lo requerirá dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas.

3. **Desistimiento.** Si transcurren dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que usted presente la información solicitada, se entenderá que ha desistido del reclamo.
4. **Traslado por incompetencia.** Si la Sociedad no es competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles y se lo informará a usted.
5. **Leyenda "reclamo en trámite".** Una vez recibido el reclamo completo, la Sociedad incluirá en la base de datos, en un término no mayor a dos (2) días hábiles, una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo. Esa leyenda se mantiene hasta que el reclamo sea decidido.
6. **Decisión.** El término máximo para atender el reclamo es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.
7. **Prórroga.** Cuando no sea posible atenderlo dentro de ese término, la Sociedad le informará los motivos de la demora y la fecha en que atenderá su reclamo, que en ningún caso superará los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Todo el trámite es gratuito. La Sociedad deja constancia del reclamo, de la leyenda, de las actuaciones y de la respuesta en el registro de solicitudes, y reporta semestralmente los reclamos recibidos en el Registro Nacional de Bases de Datos.

41.4 Queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio

Si no está de acuerdo con la respuesta, o si la Sociedad no le responde, usted puede presentar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, que es la autoridad de protección de datos personales en Colombia. Para hacerlo debe haber agotado antes el trámite de consulta o de reclamo ante la Sociedad: ese agotamiento es un requisito de procedibilidad (art. 16 de la Ley 1581 de 2012).

Superintendencia de Industria y Comercio	Datos de contacto
Dependencia	Delegatura para la Protección de Datos Personales
Sede	Calle 24 No. 7-43, local 108, Bogotá D.C.
Líneas de atención	+57 601 592 0400 y 01 8000 910165
Presentación de quejas	Formulario PQRSF disponible en www.sic.gov.co

42. Revocatoria de la autorización

Usted puede revocar en cualquier momento la autorización que dio para el tratamiento de sus datos personales, de manera total o parcial, sin costo y sin explicar sus motivos (art. 8, literal e, de la Ley 1581 de 2012; art. 2.2.2.25.2.6 del Decreto 1074 de 2015; Sentencia C-748 de 2011).

- **Revocatoria total:** usted pide que la Sociedad deje de tratar todos sus datos. Procede cuando no existe un deber legal o contractual que le imponga permanecer en la base de datos, y da lugar a la supresión del capítulo 39.
- **Revocatoria parcial:** usted pide que la Sociedad deje de usar sus datos para una finalidad o por un canal determinado y conserve las demás. Por ejemplo: dejar de recibir publicidad por WhatsApp pero seguir recibéndola por correo; o dejar de recibir toda la publicidad pero mantener la atención de una solicitud en curso; o retirar la autorización de uso de su imagen.

Cómo revocar. Por cualquiera de los canales del capítulo 43, o con la palabra **BAJA** cuando se trate únicamente de dejar de recibir publicidad. Para la publicidad, la Sociedad aplica la baja de inmediato y, a más tardar, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, y le confirma el retiro; ese plazo interno es más corto que el término legal de quince (15) días hábiles previsto para los reclamos.

Efectos. Desde la revocatoria, la Sociedad deja de tratar sus datos para la finalidad o el canal revocado y comunica la novedad a sus Encargados. La revocatoria no afecta la licitud del tratamiento realizado antes ni impide que la Sociedad conserve la prueba de la autorización y de su revocatoria por el término del capítulo 38.

Cuándo no procede. La revocatoria y la supresión no proceden respecto de los datos que la Sociedad debe conservar por un deber legal o contractual: mientras esté vigente su contrato de arrendamiento, de trabajo o de prestación de servicios, o durante los plazos de conservación de los libros y papeles del comerciante y de los registros del SG-SST. En esos casos la Sociedad se lo explica por escrito, indica la norma o el contrato que impone la conservación y suspende de todos modos las finalidades que sí puede suspender, como la publicidad. Usted no necesita una decisión previa de la Superintendencia de Industria y Comercio ni de un juez para revocar su autorización.

43. Canales para ejercer el habeas data

43.1 Canales

Canal	Cómo usarlo
Correo electrónico	pijaoscentrocomercial@gmail.com. Es el canal preferente porque deja constancia de la fecha y de la hora.
WhatsApp y llamada	317 434 2427. Por este canal puede consultar, reclamar, revocar y escribir la palabra BAJA.
Presencial en el Centro Comercial	Administración del CENTRO COMERCIAL PIJAOS, Carrera 1 # 10-50, Barrio Balcanes, El Espinal, Tolima, dentro del horario de atención al público del Centro Comercial.
Presencial en la oficina administrativa	Calle 9 # 2-62, Local 1, Barrio Betania, El Espinal, Tolima, previa coordinación por el correo o el WhatsApp indicados.

Las solicitudes que lleguen al correo corporativo constructoraramirezcardoso@gmail.com o a las cuentas de Instagram y Facebook del Centro Comercial se remiten el mismo día al Oficial de Protección de Datos Personales y se radican en el registro de solicitudes. Para efectos de los términos, las solicitudes recibidas después del horario de atención o en un día no hábil se entienden radicadas el día hábil siguiente.

43.2 Qué debe contener su solicitud

Su nombre; el canal por el que desea recibir la respuesta (correo o WhatsApp); la descripción clara de lo que pide (conocer, actualizar, rectificar, suprimir, revocar, retirarse de la publicidad o pedir copia de su autorización); y los documentos que quiera hacer valer, si los tiene. Puede usar el formato RC-PDP-FOR-005, que la Sociedad le entrega en la Administración o le envía por correo, o un escrito libre.

43.3 Identificación

La Sociedad debe asegurarse de que quien pide la información es su titular. Por eso:

- Si usted escribe desde el mismo número de celular o el mismo correo electrónico que tiene registrado, ese hecho basta para identificarlo en las solicitudes ordinarias, como la baja de publicidad o la consulta de sus propios datos de contacto.
- La Sociedad le pedirá una copia de su documento de identidad únicamente cuando la naturaleza de la solicitud lo haga necesario: por ejemplo, para entregarle imágenes de videovigilancia en las que usted aparece, información contractual o laboral, o cuando la solicitud llegue por un canal distinto del registrado. Esa copia se usa solo para verificar su identidad y no se incorpora a la base de publicidad.
- La Sociedad nunca le pedirá contraseñas, claves, datos bancarios ni información financiera para tramitar una solicitud de habeas data.

43.4 Representantes y apoderados

Pueden actuar en su nombre: sus causahabientes, acreditando esa calidad; su representante legal, con el documento que lo acredite (registro civil de nacimiento del menor, sentencia o documento equivalente); y su apoderado, con poder. También puede ejercer los derechos quien haya estipulado a favor suyo o para otro (art. 2.2.2.25.4.1 del Decreto 1074 de 2015). En el caso de los niños, niñas y adolescentes, los derechos los ejerce su representante legal, teniendo en cuenta la opinión del menor.

44. Área o persona responsable de la atención

La Sociedad designó, en cumplimiento del artículo 2.2.2.25.4.4 del Decreto 1074 de 2015 y siguiendo la Guía Oficial de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio (2023), a un **Oficial de Protección de Datos Personales (OPD)**:

Cargo	Datos
Oficial de Protección de Datos Personales	Miguel Ángel Ramírez Cardoso, Administrador del CENTRO COMERCIAL PIJAOS
Correo	pijaoscentrocomercial@gmail.com
Celular y WhatsApp	317 434 2427
Dirección	Administración del Centro Comercial, Carrera 1 # 10-50, Barrio Balcanes, El Espinal, Tolima

Sus funciones, en resumen, son: recibir, radicar, tramitar y responder las consultas, los reclamos y las demás solicitudes de los titulares dentro de los términos legales; llevar el registro de solicitudes y las matrices del programa (RC-PDP-MAT-001); custodiar las autorizaciones y su prueba; mantener la lista interna de exclusión y consultar el Registro de Números Excluidos antes de cada envío publicitario; velar por que las campañas respeten los canales, los horarios y la frecuencia del capítulo 21; supervisar el sistema de videovigilancia y autorizar la entrega de grabaciones a las autoridades; verificar que los Encargados tengan contrato y cumplan sus obligaciones; capacitar al personal; gestionar y reportar los incidentes de seguridad; inscribir y actualizar las bases en el

Registro Nacional de Bases de Datos; y proponer al Representante Legal las actualizaciones de esta Política.

La Sociedad le da el tiempo, el acceso a la información y los recursos necesarios para cumplir estas funciones. En sus ausencias temporales o definitivas las asume el Representante Legal, Eduardo Ramírez Carrillo, hasta que se designe un nuevo Oficial; el cambio se informa en la página web y en el Registro Nacional de Bases de Datos.

45. Procedimiento y términos legales

Toda solicitud se radica en el registro de solicitudes de habeas data, con número de radicado, fecha y hora de recibo, canal, nombre del solicitante, tipo de trámite, término de vencimiento, respuesta y fecha de envío. El radicado se le informa a usted junto con la confirmación de recibo. Los términos se cuentan en días hábiles, salvo cuando esta Política o la ley indiquen otra cosa.

Trámite	Término	Responsable
Confirmación de recibo y radicación de la solicitud	El mismo día hábil de su recepción (regla interna)	Oficial de Protección de Datos Personales
Respuesta a una consulta (art. 14 de la Ley 1581 de 2012)	10 días hábiles desde el recibo	Oficial de Protección de Datos Personales
Prórroga de la consulta, informada al titular con los motivos y la fecha de respuesta	Máximo 5 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término	Oficial de Protección de Datos Personales
Requerimiento al titular para subsanar un reclamo incompleto (art. 15 de la Ley 1581 de 2012)	Dentro de los 5 días siguientes a la recepción	Oficial de Protección de Datos Personales
Desistimiento del reclamo por no subsanar	2 meses desde el requerimiento	Se declara y se archiva con constancia
Traslado del reclamo cuando la Sociedad no es competente, informándolo al titular	Máximo 2 días hábiles	Oficial de Protección de Datos Personales
Inclusión de la leyenda "reclamo en trámite" y su motivo en la base de datos	Máximo 2 días hábiles desde el recibo del reclamo completo	Oficial de Protección de Datos Personales
Decisión del reclamo	15 días hábiles contados desde el día siguiente a la fecha de su recibo	Oficial de Protección de Datos Personales
Prórroga de la decisión del reclamo, informada al titular con los motivos y la fecha de respuesta	Máximo 8 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término	Oficial de Protección de Datos Personales
Baja de publicidad y exclusión de la base (palabra BAJA o solicitud equivalente)	Inmediata y, a más tardar, 2 días hábiles (regla interna)	Oficial de Protección de Datos Personales
Actualización o rectificación de datos que no requiere verificación adicional	Dentro del término del reclamo, y en la práctica de inmediato	Oficial de Protección de Datos Personales
Queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio (art. 16 de la Ley 1581 de 2012)	Solo después de agotar la consulta o el reclamo ante la Sociedad	El titular, ante la SIC

Trámite	Término	Responsable
Reporte de un incidente de seguridad a la Superintendencia de Industria y Comercio	15 días hábiles siguientes a su detección	Oficial de Protección de Datos Personales
Reporte de los reclamos de titulares en el Registro Nacional de Bases de Datos	Dentro de los 15 primeros días hábiles de febrero y de agosto de cada año	Oficial de Protección de Datos Personales

La Sociedad responde por el canal que usted haya indicado. Si la respuesta no puede enviarse por ese canal, se envía por el que usted usó para presentar la solicitud, y se deja constancia del envío.

46. Modificaciones de la política

Esta Política puede modificarse cuando cambien las normas aplicables, la estructura o los datos de contacto de la Sociedad, las finalidades del tratamiento, los canales de atención o las medidas de seguridad. Las modificaciones las propone el Oficial de Protección de Datos Personales y las aprueba el Representante Legal.

Reglas que la Sociedad se obliga a cumplir:

- **Aviso previo.** Los cambios sustanciales se le informan antes de implementarlos, con una antelación no inferior a diez (10) días hábiles, mediante publicación en www.centrocomercialpijaos.com, aviso en las carteleras y puntos de información del Centro Comercial y comunicación por los canales de contacto que usted tenga registrados (art. 2.2.2.25.3.1 del Decreto 1074 de 2015). La Sociedad no modifica esta Política "sin previo aviso".
- **Qué es un cambio sustancial.** El cambio de la identidad del Responsable, de las finalidades, del tipo de datos que se recogen, de los destinatarios de la información, de los canales de atención o de los plazos de conservación.
- **Nueva autorización.** Si el cambio implica una finalidad distinta de la que usted autorizó, o un cambio de Responsable, la Sociedad le pedirá una nueva autorización antes de aplicarlo (art. 2.2.2.25.2.2 del Decreto 1074 de 2015). Mientras no la otorgue, sus datos se tratarán solo con las finalidades ya autorizadas.
- **Acceso gratuito.** Ante un cambio sustancial usted puede consultar gratuitamente sus datos, además de la consulta mensual (art. 2.2.2.25.4.2 del Decreto 1074 de 2015).
- **Control de versiones.** Cada modificación genera una nueva versión, con número, fecha y descripción del cambio, en la tabla de control de versiones. La versión vigente se publica en la página web; las anteriores se archivan para demostrar qué texto regía en cada momento.
- **Registro Nacional de Bases de Datos.** Los cambios sustanciales se reportan en el RNBD dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes siguiente a aquel en que se produzcan, y la Política actualizada se carga en PDF por cada base de datos inscrita.

47. Vigencia

Esta Política de Tratamiento de Datos Personales, identificada con el código RC-PDP-POL-001, rige a partir de su aprobación por el Representante Legal de RAMÍREZ CARDOSO S.A.S. y se mantiene vigente hasta que sea modificada o derogada por una versión posterior. Su publicación en

www.centrocomercialpijaos.com y su disposición en la Administración del Centro Comercial dan cumplimiento al deber de mantenerla a disposición de los titulares.

Vigencia de las bases de datos. Las bases de datos de la Sociedad se mantienen mientras subsistan las finalidades que las justifican y mientras exista un deber legal o contractual de conservarlas, conforme a los plazos y criterios del capítulo 38. Cumplida la finalidad y vencidos esos plazos, los datos se suprimen de forma segura o se bloquean.

Registro Nacional de Bases de Datos. RAMÍREZ CARDOSO S.A.S. está obligada a inscribir sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos que administra la Superintendencia de Industria y Comercio, por tener activos totales superiores a 100.000 UVT (art. 25 de la Ley 1581 de 2012; art. 2.2.2.26.1.2 del Decreto 1074 de 2015, modificado por el Decreto 090 de 2018). En consecuencia, inscribe cada base de datos de forma independiente, inscribe las bases nuevas dentro de los dos (2) meses siguientes a su creación, actualiza la información entre el 2 de enero y el 31 de marzo de cada año, reporta los reclamos y los incidentes de seguridad en los términos del capítulo 45 y verifica cada año, con los estados financieros a 31 de diciembre, si continúa obligada.

Aprobación

Documento: POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES — RC-PDP-POL-001 — Versión 1.0

Fecha de aprobación y de entrada en vigencia: 3 de agosto de 2026

Elaborado por: Asesoría jurídica externa en protección de datos personales

Revisado por:



Miguel Ángel Ramírez Cardoso — Administrador y Oficial de Protección de Datos Personales

Aprobado por:



Eduardo Ramírez Carrillo — Representante Legal de RAMÍREZ CARDOSO S.A.S.

Anexo 1. Resumen para el titular: sus derechos y cómo ejercerlos

RAMÍREZ CARDOSO S.A.S. — CENTRO COMERCIAL PIJAOS

Este resumen es informativo. Las reglas completas están en la Política de Tratamiento de Datos Personales RC-PDP-POL-001, publicada en www.centrocomercialpijaos.com y disponible en la Administración del Centro Comercial.

Quién trata sus datos. RAMÍREZ CARDOSO S.A.S., NIT 809.009.451-4, propietaria del CENTRO COMERCIAL PIJAOS. El Centro Comercial es un establecimiento de comercio de la Sociedad, no una persona jurídica distinta.

Para qué usamos sus datos. Para enviarle información y publicidad del Centro Comercial cuando usted lo autoriza; para gestionar su participación en eventos, concursos y sorteos; para atender sus solicitudes; para administrar los contratos con comerciantes, proveedores y trabajadores; y para la seguridad de las personas y los bienes mediante las cámaras de videovigilancia.

Sus derechos.

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos.
- Pedir prueba de la autorización que usted otorgó.
- Saber cómo hemos usado sus datos.
- Revocar la autorización, total o parcialmente, y pedir la supresión de sus datos cuando no exista un deber legal o contractual de conservarlos. No necesita autorización previa de ninguna autoridad.
- Consultar sus datos gratis, al menos una vez al mes y cada vez que la Política cambie de forma sustancial.
- Elegir por cuáles canales quiere recibir publicidad y retirarse en cualquier momento.
- Inscribirse en el Registro de Números Excluidos de la CRC, en www.tramitescrcom.gov.co.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, después de haber presentado antes su consulta o su reclamo ante nosotros.

Cómo ejercerlos.

- Correo: pijaoscentrocomercial@gmail.com
- WhatsApp o llamada: 317 434 2427
- Presencialmente: Administración del CENTRO COMERCIAL PIJAOS, Carrera 1 # 10-50, Barrio Balcanes, El Espinal, Tolima.
- Puede usar el formato RC-PDP-FOR-005 o un escrito libre. Todos los trámites son gratuitos.

Para dejar de recibir publicidad: escriba la palabra BAJA por WhatsApp o SMS al 317 434 2427, responda BAJA a cualquiera de nuestros correos, o dígalos en la Administración. La aplicamos en máximo dos (2) días hábiles.

Cuánto nos demoramos.

Trámite	Término
Consulta	10 días hábiles, prorrogables por 5 días hábiles más

Trámite	Término
Reclamo	15 días hábiles desde el día siguiente al recibo, prorrogables por 8 días hábiles más
Baja de publicidad	Máximo 2 días hábiles (regla interna)

Lo que nunca hacemos. No vendemos, alquilamos ni cedemos su base de datos. No le pedimos contraseñas ni datos bancarios para atender una solicitud de habeas data. No condicionamos el ingreso al Centro Comercial, sus compras ni su participación en actividades gratuitas a que usted acepte recibir publicidad. No enviamos publicidad los domingos ni los festivos. No enviamos publicidad a menores de edad.

Responsable de la atención. Miguel Ángel Ramírez Cardoso, Administrador y Oficial de Protección de Datos Personales.

Autoridad de control. Superintendencia de Industria y Comercio — Delegatura para la Protección de Datos Personales. Calle 24 No. 7-43, local 108, Bogotá D.C. Líneas +57 601 592 0400 y 01 8000 910165. Quejas por el formulario PQRSF de www.sic.gov.co.