

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

PERFORMANCE & MEDIA DIGITAL S.A.S.

### I. Nombre o razón social, domicilio, dirección, correo electrónico y teléfono del responsable

RAZÓN SOCIAL	PERFORMANCE & MEDIA DIGITAL S.A.S.
Número de identificación tributaria (NIT)	901086373 - 1
Dirección (domicilio)	Calle 95 # 48 - Oficina 202 Bogotá D.C.
Teléfono	3213191214
Oficial de protección de datos	Paola Peña
Correo electrónico	paola@pymdigital.co
Sitio web	www.pymdigital.co

**PERFORMANCE & MEDIA DIGITAL S.A.S.** (en adelante, **la Empresa**), en virtud de su condición de responsable del tratamiento de datos personales obtenidos en el marco de su actividad comercial como empresa dedicada a la prestación de servicios de marketing digital, publicidad, estrategia, automatización, pauta digital, desarrollo de contenidos, posicionamiento y gestión comercial, y en procura de garantizar la protección de los derechos fundamentales de los (las) titulares de los datos, da a conocer su **Política de Tratamiento de Datos Personales**, acorde con la normatividad vigente y sus reglamentos internos.

La empresa informa a todos(as) los (las) interesados(as) que, en cumplimiento de su Política de Tratamiento de Datos Personales, los datos personales que obtenga en virtud de las actuaciones que ustedes soliciten o celebren con nuestra organización serán tratados conforme a los principios y deberes definidos en la **Ley 1581 de 2012**, el **Decreto 1377 de 2013**, el **capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015** y demás normas vigentes y complementarias que traten y regulen esta materia.

Herramientas comerciales.

Correo: paola@pymdigital.co

### II. Glosario

Los siguientes términos contenidos en la **Política de Tratamiento de Datos Personales de PERFORMANCE & MEDIA DIGITAL S.A.S.** deberán entenderse en el sentido que a continuación se señala:

**Autorización:** Es el consentimiento previo, expreso e informado del (la) titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

Téngase en cuenta que el consentimiento es el eje central de la protección de datos personales, lo cual comporta, como regla general, que no se puedan tratar datos personales de alguien sin su consentimiento; ello sin perjuicio de que en ocasiones esta obligación no sea exigible, por ejemplo: cuando los datos se traten en el marco de una relación comercial, laboral o administrativa, o cuando exista una ley que disponga lo contrario.

**Base de datos:** Es el conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

Allí donde existe un conjunto de datos organizados mediante algún criterio, se está ante una base de datos. Es así como una aplicación informática de clientes constituye un ejemplo de base de datos, pero también lo pueden constituir una tabla de datos en Word o Excel u hoja de cálculo de Google y la recopilación de datos no automatizados, por ejemplo, un archivo físico.

**Bases de datos temporales:** Son aquellas bases de datos que se generan con ocasión de la operación diaria de tratamiento de los registros contenidos en las bases de datos principales, y están conformadas por copias de la información o archivos ofimáticos para tratamientos especiales.

Las bases de datos temporales deberán cumplir el nivel de seguridad correspondiente a la tipología de datos tratados y a su nivel de riesgo, y dichos datos serán borrados o almacenados en los servidores una vez que hayan dejado de ser necesarios para la operación diaria.

**Comunicación/cesión de datos:** Es toda revelación de datos realizada a una persona o entidad distinta del (la) titular de los datos personales.

La cesión de datos debe estar, salvo excepciones, necesariamente consentida por el (la) titular de los datos. Por ello, es importante no trasladar datos de carácter personal a otras personas físicas o jurídicas, salvo que se disponga del consentimiento del (la) titular de los datos o se esté ante alguna de las excepciones previstas por la ley.

**Conducta inequívoca:** Es el comportamiento que permite concluir de forma razonable que el (la) titular de los datos personales otorgó la autorización para el tratamiento de estos.

La conducta inequívoca no se considera un sustituto de la autorización expresa, previa e informada que debe proporcionar el (la) titular de la información personal para su

tratamiento. Se trata de una acción concreta que permite inferir claramente la existencia de la autorización, por el comportamiento del (la) titular.

**Dato personal:** Es cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Se trata de cualquier dato que la empresa pueda relacionar con personas físicas. En el ámbito de acción de la empresa, dichas personas serán normalmente clientes, prospectos, usuarios del sitio web, trabajadores, contratistas, proveedores, aliados, asistentes a eventos y demás terceros vinculados.

**Encargado del tratamiento:** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otras realiza el tratamiento de los datos personales por cuenta del (la) responsable del tratamiento.

El (la) encargado(a) del tratamiento es un tercero que le presta un servicio al (la) responsable del tratamiento y que para ello requiere acceder a datos. Ejemplos típicos de encargados lo son plataformas de CRM, automatización, hosting, analítica, pauta digital, software contable, proveedores tecnológicos, pasarelas de pago, servicios de correo electrónico, servicios en la nube y demás terceros necesarios para la operación de la empresa. La relación entre el (la) responsable y el (la) encargado(a) se debe regular mediante contrato o documento equivalente y el uso de los datos debe atender a una necesidad para el cumplimiento de los fines comerciales y operativos de la Empresa.

**Finalidad:** Corresponde a la definición del objeto con el que se utilizarán los datos recolectados.

El alcance de la finalidad es sumamente importante, pues de él depende que el tratamiento de los datos personales sea lícito o ilícito.

**Oficial de protección de datos:** Es la persona encargada de coordinar, supervisar y controlar las medidas sobre el tratamiento de datos personales definidas por la empresa.

El (la) oficial de protección de datos, cargo cuya titularidad puede corresponder a una o varias personas, es el (la) encargado(a) de coordinar, supervisar y controlar las medidas definidas en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales. En ningún caso esta designación supone una delegación de la responsabilidad que corresponde al (la) responsable del tratamiento de la base de datos.

**Responsable del tratamiento:** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que, ya sea por sí misma o en asocio con otras, recolecte, almacene, maneje datos personales y/o constituya con ellos base de datos. En este caso, PERFORMANCE & MEDIA DIGITAL S.A.S.

**Titular:** Es la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

Se refiere a la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento por parte de la empresa.

Las personas que podrán ejercer los derechos establecidos en la ley y derivados de la condición de titular son:

1. El (la) titular mismo(a), quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que ponga a su disposición la Empresa.
2. Sus causahabientes, quienes deberán acreditar dicha calidad.
3. Los representantes, en caso de que el (la) titular sea menor de edad, o los apoderados, previa acreditación de la representación o el apoderamiento.

**Transferencia de datos:** Corresponde a la transferencia que tiene lugar cuando el (la) responsable o encargado(a) del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que, a su vez, es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Bajo este supuesto, un tercero puede recibir la información personal respecto de la cual la Empresa es responsable, viniendo a ser dicho tercero responsable, en lo sucesivo y en lo que le concierne, de dicha información.

**Transmisión de datos:** Corresponde al tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el (la) encargado(a) por cuenta del (la) responsable.

En este caso, la empresa sigue funcionando como responsable.

**Tratamiento:** Se refiere a cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

**Usuarios:** Se refiere a los sujetos o procesos autorizados a acceder a los recursos donde estén contenidos los datos.

Normalmente, el (la) usuario(a) será una persona que accede a datos de la empresa El (la) usuario(a) podrá tener diferentes perfiles de acceso y ser un usuario interno o externo.

### III. Principios

En el tratamiento de los datos personales, con observancia de la Ley y la presente política, **PERFORMANCE & MEDIA DIGITAL S.A.S.** observará los siguientes principios:

**a) Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** Los datos personales se tratarán conforme a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que la revoquen o modifiquen.

**b) Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al (la) titular.

**c) Principio de libertad:** El tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del (la) titular.

**d) Principio de veracidad o calidad:** Se debe garantizar que la información sujeta a tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

**e) Principio de transparencia:** Se debe garantizar el derecho del (la) titular a obtener del (la) responsable del tratamiento o del (la) encargado(a) del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.

**f) Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el (la) titular y/o por las personas previstas en la ley.

**g) Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento deberá manejarse con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**h) Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información.

#### **IV. Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y su finalidad**

Los datos personales recolectados por la empresa tendrán las siguientes finalidades, dependiendo de la situación particular del (la) titular frente a la organización.

##### **4.1. Prospectos, interesados(as) y leads comerciales**

Los datos que se soliciten al (la) prospecto, interesado(a) o lead atraído(a) por los servicios ofrecidos por la empresa se tratarán con las siguientes finalidades:

a) Enviar información respecto de los servicios de marketing digital, pauta digital, automatización, branding, diseño, contenido, posicionamiento y gestión comercial que ofrece la empresa.

b) Enviar información y ofrecer asesoría respecto de los servicios, metodologías, alcances, planes y propuestas comerciales de la Empresa.

c) Compartir información con aliados estratégicos o proveedores vinculados contractualmente con la empresa, cuando ello sea necesario para el ofrecimiento o prestación de servicios relacionados.

d) Elaborar estudios estadísticos de caracterización que permitan entender tendencias, perfiles, preferencias y necesidades del mercado para el desarrollo de nuevos servicios o estrategias comerciales y de mercadeo.

e) Mantener contacto mediante correo electrónico, WhatsApp, SMS, llamada telefónica o cualquier otro medio de comunicación suministrado por el (la) titular.

f) Aplicar técnicas de ciencia de datos e inteligencia artificial (IA) a los conjuntos de datos recabados, previo proceso de anonimización y agregación, para garantizar la no identificabilidad de los individuos, con fines de análisis predictivo, segmentación, modelamiento, optimización comercial y mejora de la experiencia del usuario.

#### **4.2. Clientes de la empresa**

Los datos que se soliciten al (la) cliente se tratarán con los siguientes propósitos:

a) Gestionar la relación contractual y comercial con la empresa.

b) Ejecutar los servicios contratados.

c) Emitir cotizaciones, propuestas, órdenes de servicio, facturas, certificaciones y demás documentos relacionados.

d) Gestionar la comunicación operativa, comercial y administrativa con el (la) cliente.

e) Evaluar la satisfacción sobre los servicios prestados.

f) Realizar encuestas y estudios estadísticos de caracterización.

g) Grabar imágenes, videollamadas, reuniones o sesiones de trabajo presenciales o virtuales, cuando ello sea necesario para la prestación del servicio, seguimiento, soporte, evidencia o pro

Moción, previa autorización cuando aplique.

h) Enviar información respecto a eventos, webinars, capacitaciones, contenidos o actividades promovidas por la empresa.

i) Compartir información con terceros asociados a la empresa para la adecuada prestación del servicio.

j) Transmitir la información a encargados(as) nacionales o internacionales con los que se tenga una relación operativa que provean los servicios necesarios para la debida operación de la entidad.

k) Aplicar técnicas de ciencia de datos e inteligencia artificial (IA) a los conjuntos de datos recabados, previo proceso de anonimización y agregación.

### **4.3. Usuarios del sitio web, redes sociales y canales digitales**

Los datos que se soliciten a quienes interactúen con el sitio web, redes sociales, formularios, landing pages, campañas, anuncios o canales digitales de la empresa se tratarán con las siguientes finalidades:

- a) Gestionar formularios de contacto y solicitudes de información.
- b) Analizar el comportamiento de navegación, interacción, tráfico y preferencias digitales.
- c) Personalizar contenido, campañas y experiencia de usuario.
- d) Ejecutar campañas de remarketing, segmentación y publicidad digital.
- e) Medir resultados de campañas, conversiones y rendimiento comercial.
- f) Aplicar técnicas de ciencia de datos e inteligencia artificial (IA), previo proceso de anonimización y agregación, para optimizar campañas, audiencias, procesos y experiencia digital.

### **4.4. Trabajadores(as), empleados(as), contratistas, colaboradores(as), expositores(as), panelistas y, en general, personal vinculado a la empresa.**

Los datos que se soliciten a las personas vinculadas a la empresa se tratarán con las siguientes finalidades:

- a) Desarrollar procesos de selección, contratación y vinculación.
- b) Realizar las gestiones técnicas, administrativas y financieras necesarias para el pago de honorarios, nómina, seguridad social, expedición de certificaciones y demás trámites internos.
- c) Gestionar y asignar cuentas de correo electrónico o accesos tecnológicos corporativos.
- d) Realizar encuestas y estudios relacionados con clima organizacional, necesidades de formación o desempeño.
- e) Enviar comunicaciones relacionadas con la vinculación y las actividades de la Empresa.
- f) Desarrollar estrategias de seguridad y controles de acceso a áreas de trabajo o herramientas digitales, lo cual puede incluir datos biométricos, previa autorización cuando sea exigible.
- g) Utilizar imágenes en video o fotografía para la promoción institucional o comercial de actividades realizadas por la Empresa, previa autorización cuando aplique.

- h) Realizar monitoreo de imágenes en video y fotografía como parte de las estrategias y controles de seguridad existentes.
- i) Realizar seguimiento a tareas, proyectos y funciones.
- j) Aplicar técnicas de ciencia de datos e inteligencia artificial (IA), previo proceso de anonimización y agregación, para análisis organizacional, productividad, seguimiento de procesos y mejora operativa.

#### **4.5. Proveedores(as) y contratistas**

Los datos que se soliciten a los (las) proveedores(as) de la empresa se tratarán con las siguientes finalidades:

- a) Realizar el proceso de creación de la persona natural o jurídica como proveedor(a).
- b) Realizar encuestas y estudios relacionados con la prestación de servicios.
- c) Gestionar el recibo de documentación para facturación, pagos, retenciones y cumplimiento normativo.
- d) Realizar consultas que se requieran para validar antecedentes comerciales y financieros y emitir certificaciones comerciales.
- e) Compartir los datos con entidades financieras o terceros cuando ello sea necesario para la ejecución de pagos o la operación contractual.
- f) Aplicar técnicas de ciencia de datos e inteligencia artificial (IA), previo proceso de anonimización y agregación, para mejorar procesos de contratación y proveeduría.

#### **4.6. Transferencia y transmisión de datos personales**

La empresa podrá transferir y transmitir los datos personales a terceros con quienes tenga relación económica, comercial u operativa y que le provean servicios necesarios para su debida operación, o por las leyes que rigen su actividad. De tal forma, se tomarán las medidas para que las personas que tengan acceso a sus datos personales cumplan con la presente política y con los principios de protección de datos personales y obligaciones establecidos en la ley vigente.

#### **4.7. “Cookies”**

En su sitio virtual, la empresa podría utilizar distintos tipos de “cookies” para mejorar la experiencia del (la) usuario(a) con nuestro contenido y servicios digitales. Estas “cookies” se dividen en las siguientes categorías:

- a) **“Cookies” esenciales:** Necesarias para el funcionamiento básico del sitio virtual y aplicaciones.
- b) **“Cookies” funcionales:** Permiten una interacción más eficiente y personalizada.
- c) **“Cookies” de rendimiento:** Recopilan datos agregados sobre el uso del sitio virtual y aplicaciones para mejorar los servicios.
- d) **“Cookies” de mercadeo:** Se utilizan para mostrar contenido relevante para el (la) usuario(a), basado en sus intereses y comportamiento de navegación.

## V. Categorías especiales de datos personales

### 5.1. Datos personales sensibles

En términos generales, la empresa realizará el tratamiento de datos personales considerados sensibles cuando así se requiera para el cumplimiento de su objeto social y relaciones laborales, contractuales o comerciales, siempre y cuando:

- a) El (la) titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos en que por ley no se requiera dicha autorización.
- b) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del (la) titular.
- c) El tratamiento sea necesario para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- d) El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de la identidad de los (las) titulares.

### 5.2. Derechos de los niños, niñas y adolescentes

En términos generales, la empresa podrá realizar el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes cuando esté previamente autorizado por sus representantes o cuando sean de naturaleza pública. En todo caso, el tratamiento responderá y respetará siempre el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, y asegurará el respeto de sus derechos fundamentales.

### 5.3. Duración del tratamiento de datos personales

Los datos personales estarán sujetos a tratamiento por la empresa durante el término que dure la relación contractual, comercial, laboral o de prestación del servicio, más el

término que establezca la ley, de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad.

## **VI. Derechos que le asisten al (la) titular de los datos personales**

Los (las) titulares de los datos personales registrados en las bases de datos de la Empresa tienen los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a la empresa para el tratamiento de sus propios datos personales, salvo cuando tal autorización se encuentre excluida expresamente como requisito para dicho tratamiento.
- c) Ser informados(as) por la empresa o el (la) encargado(a) del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus datos personales.
- d) Acceder en forma gratuita, al menos una vez cada mes calendario, a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- e) Solicitar a la empresa la revocatoria de la autorización y/o la supresión de sus datos personales, mediante presentación de reclamo escrito, en los siguientes casos:
  - Cuando los (las) titulares consideren que sus datos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstos en la Ley 1581 de 2012.
  - Cuando los datos hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.
  - Cuando se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que los datos fueron recolectados.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando:

- a) El (la) titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones.
- c) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del (la) titular, para realizar una acción en función del interés público o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el (la) titular.

## **VII. Procedimiento para que los (las) titulares de la información puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.**

## 7.1. Procedimiento de consulta

### 7.1.1. Derechos garantizados

Mediante el procedimiento de consultas, la empresa y/o los (las) encargados(as) garantizan a los (las) titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos, así como a sus causahabientes o representantes, el derecho de consultar toda la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación.

### 7.1.2. Responsable de atención de consultas

El (la) responsable de atender las consultas será el (la) oficial de protección de datos de la Empresa, quien recibirá las solicitudes y les dará trámite.

### 7.1.3. Medios de recepción de solicitudes de consulta

El (la) titular de los datos personales, su representante o sus causahabientes podrán remitir su consulta a la siguiente dirección: **Calle 95 # 48 - 40 of 202, Bogotá, D. C.**, teléfono **+573213191214**, o en la dirección electrónica **paola@pymdigital.co**.

### 7.1.4. Requisitos de la solicitud de consulta

La solicitud de consulta dirigida a la empresa deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Nombres y apellidos del (la) titular y/o su representante y/o causahabientes.
- Copia del documento de identidad del (la) titular y/o su representante y/o causahabientes.
- Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del (la) titular y/o sus causahabientes y/o representantes.
- Firma, tipo y número de identificación o procedimiento de validación correspondiente.

### 7.1.5. Plazos de respuesta a las consultas

Las solicitudes serán atendidas en un término máximo de **diez (10) días hábiles** contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de su recibo.

### 7.1.6. Prórroga del plazo de respuesta

En caso de imposibilidad de atender la consulta dentro de dicho término, así se informará al (la) interesado(a) antes del vencimiento de los diez días hábiles, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, fecha que en ningún caso podrá superar los **cinco (5) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer plazo.

## 7.2. Procedimiento de reclamos

### 7.2.1. Derechos garantizados mediante el procedimiento de reclamos

La Empresa garantiza a los (las) titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos, su representante o a sus causahabientes, el derecho de corregir o actualizar los datos personales, solicitar la revocatoria de la autorización o la supresión de la información, y presentar reclamos cuando adviertan el presunto incumplimiento de la Ley 1581 de 2012 o de esta Política de Tratamiento de Datos Personales.

### 7.2.2. Responsable de atención de reclamos

El (la) responsable de atender los reclamos será el (la) oficial de protección de datos de la Empresa, en conjunto con el área administrativa y/o jurídica que corresponda.

### 7.2.3. Medios de recepción y requisitos de los reclamos

El (la) titular, su representante o sus causahabientes podrán realizar su reclamación remitiéndola a la dirección **Calle 95 # 48 - 40 of 202, Bogotá, D. C.**, o a la dirección electrónica **paola@pymdigital.co**.

Las reclamaciones presentadas deberán contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre del (la) titular y/o su representante y/o causahabientes.
- Copia del documento de identidad del (la) titular y/o su representante y/o causahabientes.
- Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
- Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del (la) titular y/o su representante y/o sus causahabientes.
- Documentos que se quieran hacer valer.
- Firma, tipo y número de identificación.

### 7.2.4. Reclamaciones sin cumplimiento de requisitos legales

En caso de que la reclamación se presente sin el cumplimiento de los anteriores requisitos, se solicitará al (la) reclamante, dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la recepción del reclamo, que subsane las fallas y presente la información o los documentos faltantes.

### 7.2.5. Desistimiento del reclamo

Transcurridos **dos (2) meses** desde la fecha de presentación del requerimiento sin que el (la) solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

#### **7.2.6. Recepción de reclamos que no correspondan a PERFORMANCE & MEDIA DIGITAL S.A.S.**

En caso de que la Empresa reciba un reclamo dirigido a otra organización, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de **dos (2) días hábiles** e informará de la situación al (la) reclamante.

#### **7.2.7. Inclusión de leyenda en la base de datos**

Recibida la reclamación de forma completa, y en un término máximo de **dos (2) días hábiles** contados desde su recepción, la Empresa incluirá en la base de datos donde se encuentren los datos personales del (la) titular una leyenda que diga **“reclamo en trámite”** y el motivo de este.

#### **7.2.8. Plazos de respuesta a los reclamos**

El término máximo para atender el reclamo será de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de su recibo.

#### **7.2.9. Prórroga del plazo de respuesta**

Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al (la) interesado(a) de los motivos de la demora y la fecha en que será atendido, la cual en ningún caso podrá superar los **ocho (8) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer término.

#### **7.2.10. Procedimiento de supresión de datos personales**

En caso de resultar procedente la supresión de los datos personales del (la) titular de la base de datos conforme a la reclamación presentada, la Empresa deberá realizar operativamente la supresión, asegurándose de que la eliminación no permita recuperar la información. Sin embargo, el (la) titular deberá tener en cuenta que en algunos casos cierta información deberá permanecer en registros históricos por razones de cumplimiento de deberes contractuales o legales de la organización.

### **VIII. Fecha de entrada en vigencia de la Política de Tratamiento de Datos Personales**

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales rige a partir del **20 de abril de 2026** es decir, desde su publicación, con vigencia indefinida, dado el objeto social de **PERFORMANCE & MEDIA DIGITAL S.A.S.**

Cualquier cambio sustancial en la Política de Tratamiento de Datos Personales se comunicará de forma oportuna a los (las) titulares de los datos a través de los medios habituales de contacto y/o a través del sitio virtual <https://www.pymdigital.co>