


MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO & CIA LTDA - ABOGADOS ASOCIADOS  
MARTHA J MEJIA A&A LTDA  
NIT 900224969-8



.....  
**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES  
DE CLIENTES Y TITULARES**  
.....

**MJMC.TIC.STD.005**

CREADO DICIEMBRE 2020  
ACTUALIZADO ENERO 2026


	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES Y TITULARES</b>	Área: <b>SISTEMAS</b>
		Versión: <b>1.3</b>
02/01/2026	Código: MJMC.TIC.STD.005	Página 2 de 15

## PRESENTACIÓN

En **MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO & CIA LTDA - ABOGADOS ASOCIADOS** se cuenta con un control estricto de los datos personales que nuestros clientes y/o titulares de los mismos aprueben sean tratados. La recepción, tratamiento y atención a los datos de nuestros clientes y titulares respetarán toda la normatividad vigente de la República de Colombia, en los derechos que tiene el titular y los deberes que se planteen a **MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO & CIA LTDA - ABOGADOS ASOCIADOS** como organización, como también en el cumplimiento de las políticas que en este documento se establecen cumplirá la organización, que tienen el único objetivo de los fines como misión y visión cumple la organización.

En este documento se mostrarán los lineamientos y canales que disponen clientes y titulares de los datos personales donde **MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO & CIA LTDA - ABOGADOS ASOCIADOS** aplique su recepción, modificación o tratamiento, al igual que las consideraciones para la atención de los requerimientos que los titulares tengan con los datos personales suministrados.

A continuación, se describirá la política de tratamiento de datos donde especifica los derechos y deberes tanto del titular origen de los datos como de la organización **MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO & CIA LTDA - ABOGADOS ASOCIADOS**, quién hará el proceso de tratamiento de la información del titular bajo su autorización. Luego se indicarán disposiciones generales y consideraciones de procedimientos de tratamiento de datos que deben cubrir para que los requerimientos legales y como organización sean controlados y ejecutados de forma exitosa.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES Y TITULARES</b>	Área: <b>SISTEMAS</b>
		Versión: <b>1.3</b>
02/01/2026	Código: MJMC.TIC.STD.005	Página 3 de 15

## **POLÍTICA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES PUBLICADA PARA LOS CLIENTES Y TITULARES**

**MARTHA JANETH MEJÍA CASTAÑO & CIA LTDA- ABOGADOS ASOCIADOS**, acogiendo y dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013, disposiciones que regulan el Derecho al Habeas Data, el Derecho a la Información y demás garantías constitucionales y legales que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, presenta el documento de POLÍTICA PARA TRATAMIENTO DE DATOS, compuesto de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley dirigido a la atención de consultas y reclamos.


Conforme al artículo 3 de la Ley 1581 de 2012, **MARTHA JANETH MEJÍA CASTAÑO & CIA. LTDA-ABOGADOS ASOCIADOS**, es el Responsable del Tratamiento, seguridad y confidencialidad de los datos personales, al igual que de los procedimientos que permitan a los usuarios y sus representantes ejercer sus derechos sobre las leyes de protección de Datos Personales de la República de Colombia.

### **CAPITULO I. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE**

- Nombre de la entidad: **MARTHA JANETH MEJÍA CASTAÑO & CIA LTDA-ABOGADOS ASOCIADOS** o su abreviatura **MARTHA J MEJIA A&A LTDA**
- Dirección física: **Carrera 9 # 9 - 49 piso 11, Edificio Residencias Aristi**
- Correo electrónico: **servicioalcliente@marthajmejia.com**
- Call center: **4852318**
- PBX:**8895271**

### **CAPITULO II. CONTEXTO LEGAL**


- Constitución Política, artículo 15.
- Ley 1266 de 2008.
- Ley 1581 de 2012.
- Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010.
- Decretos Reglamentarios parcial No. 1377 de 2013 y 886 de 2014.
- Ley 2300 de 2023.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES Y TITULARES</b>	Área: <b>SISTEMAS</b>
		Versión: <b>1.3</b>
02/01/2026	Código: MJMC.TIC.STD.005	Página 4 de 15

- Sentencias de la Corte Constitucional C-1011 de 2008 y C-748 del 2011.
- Normas, decretos y tratados internacionales.
- Políticas y Reglamentos internos: Política de privacidad de los sitios web, Política de comunidades virtuales, Política de confidencialidad, Política de responsabilidad social y Reglamento interno de trabajo.

### **CAPITULO III. DEFINICIONES**

- Se indica a continuación las siguientes definiciones de términos utilizados en este documento y que se ciñen a la normativa legal (ejemplo: artículos 3 y 5 de la Ley 1581 de 2012).
- Aviso de privacidad: comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular, para el tratamiento de sus datos personales en la que se informa acerca de las políticas de tratamiento de información aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- Autorización: consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- Base de Datos: conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento;
- Dato personal: es cualquier información vinculada o asociada a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- Dato público: es un dato no semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- Datos indispensables: Se entienden como aquellos Datos Personales de los titulares imprescindibles para llevar a cabo la actividad de educación superior en docencia, investigación y extensión. Los datos de naturaleza indispensable deberán ser proporcionados por los titulares de los mismos o los legitimados para el ejercicio de estos derechos.
- Dato sensible: es cualquier información que afecte la intimidad del Titular o cuyo uso indebido le genere discriminación social (aspectos ya sean raciales, étnicos, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas); le relacione por pertenencia a organizaciones sindicales, sociales, de derechos humanos o

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES Y TITULARES</b>	Área: <b>SISTEMAS</b>
		Versión: <b>1.3</b>
02/01/2026	Código: MJMC.TIC.STD.005	Página 5 de 15


políticas; como también de datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

- Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- Transmisión: Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- Revocar: Dejar sin efecto la autorización previamente otorgada por el Titular de los datos personales para realizar el tratamiento, almacenamiento y uso por parte del Responsable.
- Supresión: Hace referencia a la solicitud del Titular de los datos personales o sus causahabientes para que el Responsable o Encargado del tratamiento elimine una o varias categorías de los datos previamente recolectados.

## CAPITULO IV. PRINCIPIOS

Los siguientes principios constituyen lo que **MARTHA J MEJIA A&A LTDA** le caracteriza en los procesos de acopio, uso y tratamiento de datos personales:

- Principio de Legalidad: El Tratamiento de datos se ceñirá siempre a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- Principio de libertad: El uso, captura, recolección y tratamiento de Datos Personales sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal, estatutario, o judicial que releve el consentimiento;
- Principio de finalidad: El tratamiento de datos personales recogidos por **MARTHA J MEJIA A&A LTDA** debe obedecer a una finalidad legítima de la cual debe ser informada al Titular;
- Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a tratamiento de datos


	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES Y TITULARES</b>	Área: <b>SISTEMAS</b>
		Versión: <b>1.3</b>
02/01/2026	Código: MJMC.TIC.STD.005	Página 6 de 15

personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan al error;

- Principio de transparencia: En el Tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de **MARTHA J MEJIA A&A LTDA** en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
- Principio de acceso y circulación restringida: Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.
- Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por parte de **MARTHA J MEJIA A&A LTDA**, estará protegida mediante el uso de las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias que brinden seguridad a los registros físicos y digitales evitando así su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva confidencial de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento de esta información. Las personas que actualmente trabajan o se vinculen a futuro deben tener documentos que soporten este principio como son otro sí o actas de compromiso de su contrato laboral o prestación de servicios que asegure este principio.

## CAPITULO V. DATOS RECOLECTADOS AL TITULAR

**MARTHA J MEJIA A&A LTDA** para fines estrictos de su razón social registra la siguiente información personal, solo con el consentimiento del titular: nombre y apellido, NIT, fecha de nacimiento, género, dirección de correspondencia, dirección de correo electrónico, teléfono, número de documento de identificación, estudios realizados, profesión, ocupación, actividad laboral e información específica entorno a sus condiciones económicas en calidad de deudor de las carteras propias, administradas o delegadas por mandato de nuestros clientes, así como otra información relevante encaminadas a facilitar el ejercicio de las actividades propias del objeto social de **MARTHA J MEJIA A&A LTDA** y los que por ley se estipulen como Datos Personales y sensibles. El titular de los datos, con su aval, acepta expresamente que **MARTHA J MEJIA A&A LTDA** almacene, procese y utilice esta información personal, de forma parcial o total, para los fines expresados en la ley y en la presente política. Es un derecho de los usuarios solicitar prueba de la autorización otorgada a **MARTHA J MEJIA A&A LTDA**, para el tratamiento de datos, salvo los casos exceptuados en la ley.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES Y TITULARES</b>	Área: <b>SISTEMAS</b>
		Versión: <b>1.3</b>
02/01/2026	Código: MJMC.TIC.STD.005	Página 7 de 15


La autorización del Titular no será 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.
- e. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

## CAPITULO VI. FINALIDADES

Considerando las actividades que **MARTHA J MEJIA A&A LTDA** realiza entre ellas la cobranza pre-jurídica, jurídica de cartera vencida en todas sus edades de mora, reporte a centrales de información, visita a titulares, esta última gestión, siempre y cuando exista la respectiva autorización o nos encontremos reuniendo los requisitos expresos en Ley 2300 de 2023 para actuar de conformidad y, por último, la consolidación de informes de productividad a nuestros clientes. Para ello se requiere el uso de datos personales de los titulares con las siguientes finalidades:

1. Realizar y llevar registro de actividades de cobranza, recuperación de cartera, georeferenciación, estudios estadísticos de comportamiento de riesgo crediticio, ubicación de deudores a través de interpretación e interacción de datos de diversas fuentes, para la cartera propia, administrada o entregada bajo mandato por nuestros clientes.
2. Enviar información o invitaciones a brigadas de forma física, electrónica, mensajes de texto o de voz a los titulares de las carteras propias y entregadas para gestión por las diferentes entidades que nos contratan, para que puedan normalizar sus obligaciones.
3. Enviar información de carácter comercial, promocional o invitaciones de **MARTHA J MEJIA A&A LTDA** o sus potenciales clientes, o aliados estratégicos.
4. Actualizar los datos personales de titulares, a través de diferentes actividades como lo son la consulta en bases de datos públicas, contacto por diferentes medios físicos y digitales.
5. Soportar procesos de auditoría externa e interna.
6. Dar respuesta a peticiones, quejas y recursos.
7. Dar respuesta a organismos de control.
8. Llevar a cabo a través de cualquier medio, en forma directa o indirecta, actividades de mercadeo propia o de terceros.
9. Actualizar las bases de datos de **MARTHA J MEJIA A&A LTDA** para el logro de un proceso de cobranza efectivo de la cartera propia o administrada.
10. Realizar consulta y reportes de las obligaciones vigentes de cartera propia a las

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES Y TITULARES</b>	Área: <b>SISTEMAS</b>
		Versión: <b>1.3</b>
02/01/2026	Código: MJMC.TIC.STD.005	Página 8 de 15

centrales de riesgo crediticio Legalmente establecidas.


11. Evaluar la calidad de los servicios de **MARTHA J MEJIA A&A LTDA.**
12. Cumplir con las obligaciones Legales de información a los entes administrativos, así como autoridades judiciales competentes que así lo requieran.
13. Compartir la información de forma segura con terceros o aliados estratégicos que prestan sus servicios a **MARTHA J MEJIA A&A LTDA** y que para el cumplimiento de sus funciones deben acceder en alguna medida a la información. Lo que esas entidades y personas no las exima de las mismas obligaciones de confidencialidad en el manejo de la información a la que está sujeta **MARTHA J MEJIA A&A LTDA** ciñéndose a las leyes aplicables provenientes de la República de Colombia.

**PARAGRAFO.** El contacto con fines de cobranza se realizará respetando los límites de frecuencia (máximo un contacto diario) y horarios legales (lunes a viernes 7:00 am a 7:00 pm y sábados 8:00 am a 3:00 pm), conforme a la Ley 2300 de 2023."

## **CAPITULO VII. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN**

De acuerdo con la legislación colombiana vigente, en particular la Constitución Política y la Ley 1581 de 2012, los Titulares, sus representantes legales o sus causahabientes tienen derecho a:


1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **MARTHA J MEJIA A&A LTDA.** Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
2. Solicitar prueba de la autorización, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento., tal cual lo indica la ley 1581 de 2013.
3. Ser informado por **MARTHA J MEJIA A&A LTDA**, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales en procesos como validación y actualización en bases de datos.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que **MARTHA J MEJIA A&A LTDA** ha incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.
6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, una vez al mes, para consultas superiores a una por cada mes calendario **MARTHA J MEJIA A&A LTDA**, puede cobrar los gastos en los que se incurran para tal fin.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES Y TITULARES</b>	Área: <b>SISTEMAS</b>
		Versión: <b>1.3</b>
02/01/2026	Código: MJMC.TIC.STD.005	Página 9 de 15

## **CAPITULO VIII. DEBERES MARTHA J MEJIA A&A LTDA, CON LA INFORMACIÓN**

Los **MARTHA J MEJIA A&A LTDA** tiene presente que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que solo ellas o sus representantes autorizados pueden decidir sobre los mismos; además de que las finalidades se ceñirán a su actividad comercial y lo que legalmente esté facultado. A lo que le remite los siguientes deberes:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar el registro de la autorización otorgada por el Titular, para el manejo de su información.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- Respetar el presente manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES Y TITULARES</b>	Área: <b>SISTEMAS</b>
		Versión: <b>1.3</b>
02/01/2026	Código: MJMC.TIC.STD.005	Página 10 de 15

- información de los Titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.


## **CAPITULO IX. PROCEDIMIENTOS EMPLEADOS EN EL MANEJO DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS**

**PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN PUEDAN EJERCER LOS DERECHOS A CONOCER, ACTUALIZAR, ELEGIR LOS CANALES DE CONTACTO, RECTIFICAR, SUPRIMIR INFORMACIÓN Y/O REVOCAR LA AUTORIZACIÓN.**

**MARTHA J MEJIA A&A LTDA** designa según el canal de comunicación, en el caso de utilizar el sitio web marthajmejia.com al auxiliar de sistemas y asistente de sistemas, adscrito al departamento de Sistemas, que recibirá, procesará y canalizará las distintas solicitudes que se reciban, y las hará llegar a las respectivas dependencias ya mencionadas encargadas del tratamiento, dependencias que una vez reciban estas comunicaciones, entrarán a cumplir con la función de protección de Datos Personales, y deberán dar trámite a las solicitudes de los titulares, en los términos, plazos y condiciones establecido por la normatividad vigente. Para otros medios, el encargado será el coordinador adscrito al departamento del Centro de contacto.

### **PROCEDIMIENTO DE GRABACIONES DE LLAMADA Y VIDEO GRABACIÓN DE SEGURIDAD**

**MARTHA J MEJIA A&A LTDA** dentro de sus políticas de calidad, responsabilidad y seguridad, realizará grabaciones de audio y video grabación, a todo el personal contratado que desempeñara una misión dentro de la compañía, con el ánimo de monitorear sus acciones y garantizar el estricto cumplimiento a las Leyes que rigen nuestro actuar en el territorio Nacional como empresas externas de cobranza. En ese sentido, certificaremos no solo la veracidad de interacción con el consumidor financiero, sino a su vez, el adecuado manejo de la conversación bajo las disposiciones Legales que imparten su tratamiento. Asimismo, el área de auditoría se permite verificar el cumplimiento de los estándares trazados para garantizar una llamada productiva y en ese sentido, analizar las habilidades y debilidades de quien adelanta lo propio, con el objeto de perfeccionar los procedimientos de la gestión.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES Y TITULARES</b>	Área: <b>SISTEMAS</b>
		Versión: <b>1.3</b>
02/01/2026	Código: MJMC.TIC.STD.005	Página 11 de 15

### PROCEDIMIENTO A PETICIONES Y CONSULTAS

El Titular o su apoderado, podrán solicitar:

- Información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento.
- Información respecto del uso que se le ha dado por el **MARTHA J MEJIA A&A LTDA** a sus datos personales.

Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando cuando se atenderá su petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.


### PROCEDIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS

El Titular o su apoderado, podrán solicitar:

- Información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento.
- Información respecto del uso que se le ha dado por el **MARTHA J MEJIA A&A LTDA** a sus datos personales.

La solicitud deberá contener como mínimo la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección y datos de contacto del solicitante. Si la queja o reclamo se presentan incompletos, el **MARTHA J MEJIA A&A LTDA** deberá requerir al interesado dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la queja o reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la queja o reclamo. En caso que la dependencia que reciba la queja o reclamo no sea competente para resolverla, deberá dar traslado al departamento Jurídico.

Una vez recibida la queja o reclamo completo, se incluirá en la Base de Datos, en el aparte correspondiente, una leyenda que diga "reclamo en trámite". Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la queja o reclamo sea resuelto. El término máximo para atender la queja o el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la queja o el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la queja o reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES Y TITULARES</b>	Área: <b>SISTEMAS</b>
		Versión: <b>1.3</b>
02/01/2026	Código: MJMC.TIC.STD.005	Página 12 de 15


## **CAPITULO X. DISPOSICIONES FINALES Y VIGENCIA**

**MARTHA JANETH MEJÍA CASTAÑO & CIA LTDA- ABOGADOS ASOCIADOS** podrá intercambiar Información Personal con autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales y organismos de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria y fiscal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus contadores, auditores, abogados y otros asesores y representantes, porque es necesario o apropiado: (a) para cumplir con las leyes vigentes, incluidas las leyes distintas a las de su país de residencia; (b) para cumplir con procesos jurídicos; (c) para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno, y para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno distintas a las de su país de residencia; (d) para hacer cumplir nuestros términos y condiciones; (e) para proteger nuestras operaciones; (f) para proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad, los suyos o los de terceros; y (g) obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que nos puedan afectar.

**MARTHA JANETH MEJÍA CASTAÑO & CIA LTDA- ABOGADOS ASOCIADOS** designa al departamento de Sistemas o quien haga sus veces, para cumplir con la función de protección de datos personales, como las que están previstas en la Ley 1581 de 2012. Dicha Área o quien haga sus veces, dará infraestructura y controlará la gestión de la atención de las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria.


## **CAPITULO XI. DISPOSICIONES FINALES Y VIGENCIA**

**MARTHA JANETH MEJÍA CASTAÑO & CIA LTDA- ABOGADOS ASOCIADOS** modificará de manera unilateral sus políticas y procedimientos de tratamiento de datos, siendo estas publicadas, versionadas y anunciadas.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES Y TITULARES</b>	Área: <b>SISTEMAS</b>
		Versión: <b>1.3</b>
02/01/2026	Código: MJMC.TIC.STD.005	Página 13 de 15


## DISPOSICIONES GENERALES

1. Como alcance este documento aplica para los datos personales, bases de datos y de cualquier tipo de información física o digital de manejo de toda la organización **MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO & CIA LTDA - ABOGADOS ASOCIADOS**, en el que su cumplimiento es obligatorio, y quienes tienen la responsabilidad de respetar y hacer respetar la privacidad y confidencialidad de la información los datos de los titulares. Teniendo acceso a los mismos y tratándolos solo para los fines que como razón social y las disposiciones de ley se establezcan.
2. Toda petición y consulta será atendida en un término máximo de (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas.
3. Todo contacto o remisión de comunicación será recibida de lunes a viernes en horario de 8:00 AM a 6:00PM en los medios de contacto.
4. El acceso y atención a requerimientos de titulares de datos solo se gestionarán si el mismo titular lo tramita o si alguien distinto al titular acreditado lo solicite.
5. Las comunicaciones en físico o digitales generales deben tener la siguiente información:
  - Identificación del titular
  - Datos de contacto
  - Documentos que certifique identidad del titular o su representación en caso de que lo confíe en un tercero.
  - Descripción clara de los productos financieros de atención.
  - Descripción de hecho y documentos justificativos
  - Firma, huella.
6. Respecto a las responsabilidades en los canales, procesos y procedimientos de las diferentes áreas de la organización **MARTHA JANETH MEJÍA CASTAÑO & CIA LTDA- ABOGADOS ASOCIADOS**, se asignarán así:

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES Y TITULARES</b>	Área: <b>SISTEMAS</b>
		Versión: <b>1.3</b>
02/01/2026	Código: MJMC.TIC.STD.005	Página 14 de 15

PROCEDIMIENTO	MEDIO	ÁREA RESPONSABLE	CARGO RESPONSABLE	PROCESO
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Correo electrónico	Sistemas	Auxiliar de sistemas - asistente de sistemas	Sistemas recibe y maneja archivo control seguimiento respuesta por correo electrónico a comunicaciones recibidas a la cuenta servicioalcliente@marthajmejia.com, trámite escalado a centro de contacto o jurídico conforme los datos de identificación del emisor de la comunicación.
		Centro de contacto	de Coordinador de gestión	En el centro de contacto se gestiona la directa actualización de los datos del titular con las bases de datos que el cliente tenga la cartera asignada.
		Jurídico	Profesional Jurídico	En el centro de contacto se gestiona la directa actualización de los datos del titular con las bases de datos que el cliente tenga la cartera asignada.
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Sitio web	Sistemas	Auxiliar de sistemas - asistente de sistemas	Sistemas recibe y maneja archivo control seguimiento respuesta realizada por la página web, la cual llega al correo electrónico servicioalcliente@marthajmejia.com, trámite escalado a centro de contacto o jurídico conforme los datos de identificación del emisor de la comunicación.
		Centro de contacto	de Coordinador de gestión	En el centro de contacto se gestiona la directa actualización de los datos del titular con las bases de datos que el cliente tenga la cartera asignada.
		Jurídico	Profesional Jurídico	En el centro de contacto se gestiona la directa actualización de los datos del titular con las bases de datos que el cliente tenga la cartera asignada.
Actualización de bases de datos relacionados a titulares	Escrito	Jurídico	Profesional Jurídico	El profesional jurídico se encargará de dar respuesta por escrito a la comunicación remitida por el emisor.
Actualización de bases de datos relacionados a titulares	Telefónico	Centro de contacto	de Gestor Coordinador de gestión	El centro de contacto gestionará la actualización de datos que se requiera por el titular en la llamada.
Actualización de bases de datos relacionados a titulares	Chat Corporativo	Centro de contacto	de Gestor coordinador	El centro de contacto gestionará la actualización de datos que se requiera por el titular en el chat corporativo.
Grabación de llamada	Telefónico	Sistemas	Coordinador de sistemas - Asistente de sistemas - Auxiliar de sistemas	El área de sistemas publicará mensajes que indiquen la implementación de política de tratamiento de datos; almacenar el proceso y garantizar disponibilidad acceso grabaciones que requieran la aplicabilidad de la política de tratamiento de datos.

**Tabla 1. Responsabilidades de procedimientos y medios de comunicación de tratamiento de datos personales de clientes y titulares**

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES Y TITULARES</b>	Área: <b>SISTEMAS</b>
		Versión: <b>1.3</b>
02/01/2026	Código: MJMC.TIC.STD.005	Página 15 de 15

## VERSIONES Y REVISIONES

Versión	Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
1.0	23/12/2020	CARLOS PRADO Cargo: Coordinador Sistemas	LILIANA CORREA Cargo: Gerente Suplente	MARTHA MEJIA Cargo: Gerente general
1.1	14/08/2024	FABIAN GARCIA Cargo: Coordinador Sistemas	CARLOS MEJIA Cargo: Gerente Suplente	MARTHA MEJIA Cargo: Gerente general
1.2	01/01/2025	DIANA CATALINA OTERO Cargo: Coordinador Jurídico	CARLOS ALBERTO MEJIA CASTAÑO Cargo: Gerente Suplente	CARLOS ALBERTO MEJIA CASTAÑO Cargo: Gerente Suplente
1.3	02/01/2026	DIANA CATALINA OTERO Cargo: Coordinador Jurídico	LILIANA CORREA Cargo: Gerente Comercial	CARLOS ALBERTO MEJIA CASTAÑO Cargo: Gerente Suplente



Martha Janeth  
Mejía Castaño  
Gerente