



**EMA HOLDINGS S.A.S.**

**POLITICA DE PROTECCION DE DATOS  
PERSONALES**

**CALI - COLOMBIA  
2016**

## Tabla de Contenido

I. DEFINICIONES .....	3
II. PRINCIPIOS .....	5
III. TRATAMIENTO .....	6
IV. USO Y FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS: .....	6
V. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES .....	8
VI. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ....	9
VII. DEBERES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	11
VIII. PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PESONALES .....	12

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en la ley 1581 del 2012 de protección de Datos Personales y en el artículo 13º del Decreto No. 1377 de 2013, reglamentario de la Ley Estatutaria para la Protección de Datos Personales, No. 1581 de 2012, las sociedades **EMA HOLDINGS S.A.S. – NIT 890.304.403-1**, sociedades comerciales con domicilio en el municipio de Cali (Valle del Cauca),, se permiten divulgar su política relacionada con el tratamiento de datos personales, para conocimiento de sus titulares y del público en general.

**RESPONSABLE:** El responsable del tratamiento de la información, datos personales, es la sociedad **EMA HOLDINGS S.A.S.**, sociedad comercial con domicilio en la Calle 64N No. 5B – 146 Local 26 de la ciudad de Cali, Valle del Cauca, teléfono (2) 6518900, correo electrónico [emaholdings@emaholdings.com](mailto:emaholdings@emaholdings.com)

## I. DEFINICIONES

- a) **AUTORIZACIÓN:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- b) **AVISO DE PRIVACIDAD:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- c) **BASE DE DATOS:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- d) **DATO PERSONAL:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- e) **DATO PRIVADO:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- f) **DATO PÚBLICO:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

- g) **DATO SEMIPRIVADO:** Es la información que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere la Ley 1266 de 2008.
- h) **DATO SENSIBLE:** Cualquier información que afecte la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- i) **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.
- j) **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.
- k) **TITULAR:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- l) **TRATAMIENTO:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- m) **TRANSFERENCIA:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- n) **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.

Para el entendimiento de los términos que no se encuentren enlistados anteriormente, deberá remitirse a la legislación vigente, en especial a la Ley 1581 de 2012 y las demás normas complementarias.

## II. PRINCIPIOS

- a) **LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS:** El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- b) **FINALIDAD:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- c) **LIBERTAD:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- d) **VERACIDAD O CALIDAD:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- e) **TRANSPARENCIA:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f) **ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales y lo dispuesto en la ley. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente Ley 1581 de 2012. 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.
- g) **SEGURIDAD:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h) **CONFIDENCIALIDAD:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su

relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales.

### **III. TRATAMIENTO**

El tratamiento que la sociedad da y darán a los datos personales para su recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización o supresión de los mismos, tiene como objetivo lograr una eficiente comunicación y relación comercial con nuestros colaboradores, clientes y proveedores relacionada con nuestros productos, servicios, promociones, publicidad, alianzas, etc., requerimientos de suministros y servicios; proveer nuestros productos y/o servicios, información sobre nuevos productos y/o servicios, dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes, proveedores y colaboradores; informar sobre cambios de nuestros productos y/o servicios y/o cambios societarios; evaluar la calidad de nuestros productos y/o servicios y de nuestros proveedores; mantener actualizada la información de nuestros clientes y proveedores, de tal manera, que su finalidad es única y exclusivamente comercial y de índole laboral en el caso de sus colaboradores, así como para el reporte antes las autoridades de control y vigilancia, en los casos que aplique.

### **IV. USO Y FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS:**

Los datos personales se usarán para el desarrollo del objeto social de EMA HOLDINGS S.A.S., así como en el desarrollo de sus obligaciones legales, administrativas, operativas, contractuales y comerciales; ofrecer o proveer nuestros servicios; evaluar la calidad de nuestros servicios; enviar información comercial, publicitaria o promocional sobre nuestros servicios; tramitar la facturación, cobro, pagos y temas contables asociados; soportar procesos de auditoría interna o externa; cumplir decisiones judiciales y administrativas.

Las personas que ingresan a la instalaciones de la compañía autorizan ser gradabas mediante sistema de Vigilancia cuya finalidad es el control de ingreso a las instalaciones de la compañía y el cumplimiento de medidas de seguridad por parte de la empresa.

Para el proceso del tratamiento de los datos personales, EMA HOLDINGS S.A.S.; con el propósito de cumplir con las finalidades mencionadas en este documento podrá transferir y/o transmitir los datos a otros Responsables y/o Encargados en Colombia o fuera del territorio de la Republica de Colombia.

Adicional a las finalidades mencionadas anteriormente, EMA HOLDINGS S.A.S podrá tener fines adicionales para los datos personales según la tipificación del titular:

**ASPIRANTES Y EMPLEADOS:** EMAHOLDINGS S.A.S podrá usar los datos personales de aspirantes a vinculación laboral, empleados y trabajadores retirados para las siguientes finalidades: (i) Procesos de reclutamiento, selección y archivo para efectos estadísticos; (ii) Realizar directamente o a través de terceros consultas en las listas inhibitorias o restrictivas y bases de datos de la Procuraduría, Contraloría, Cifin, Data Crédito, entre otras; (iii) Gestionar el proceso de contratación y dar cumplimiento a las obligaciones contractuales; (iv) Dar cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales (v) Dar cumplimiento de la legislación laboral, de seguridad social, salud ocupación y demás disposiciones referentes a temas laborales; y (vi) Afiliación a las diferentes entidades del sistema General de Seguridad Social y Parafiscales.

**CLIENTE Y PROVEEDORES:** EMAHOLDINGS S.A.S podrá usar los datos personales de proveedores, ex proveedores, clientes, ex clientes y potenciales clientes para las siguientes finalidades: (i) Ordenar, catalogar, clasificar, almacenar y separar la información suministrada para su fácil identificación; (ii) Consultar, comparar y evaluar toda la información que se encuentre almacenada en las Bases de Datos judiciales o de cualquier entidad pública de vigilancia, control o seguridad legítimamente constituida; (iii) Analizar, procesar, evaluar, tratar o comparar la información suministrada y utilizarla para los fines propios del negocio a celebrarse; (iv) Consultar en las listas para la prevención y el control de lavado de activos y financiación del terrorismo; (iv) Envío de información de interés, material publicitario, ofertas e invitaciones a eventos programados por la Compañía; (v) Dar cumplimiento a la ley colombiana o extranjera y a las órdenes de autoridades judiciales, administrativas o entidades privadas en ejercicio de servicios públicos cuando éstos lo requieran; (vi) Si la Compañía contrata plataformas basadas en tecnología en la nube, o delega en un tercero el Tratamiento de los Datos, éstos deberán autorizar la transferencia de los Datos al tercero y a los países donde se encuentren los centros de Datos del proveedor del servicio quien actuará como Encargado del Tratamiento de los mismos, si es el caso; (vii) Realización de transacciones; (viii) Ejecución y cumplimiento de los contratos que se celebren, facturación y la gestión de su cobranza; (ix) Emisión de certificaciones relativas a la relación del titular del Dato con la Compañía; (x) Entrega de los Datos Personales a terceros a quienes se les encargue el Tratamiento de los mismos; (xi) Las demás establecidas específicamente en las autorizaciones que sean otorgadas por los propios proveedores, cuando éstas se requieran de conformidad con la normatividad vigente o de conformidad con la Ley 1581 del 2012.

**ACCIONISTAS:** EMAHOLDINGS S.A.S. podrá usar los datos personales de accionistas con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones de estatutos sociales y demás acuerdos de los accionistas, adicionalmente para las siguientes finalidades: (i) La creación y registro como accionista o miembro de la Junta Directiva de la

Compañía en la base de datos interna; (ii) Citación de asambleas o juntas según corresponda; (iii) Envío/Recepción de mensajes con fines del desarrollo de las actividades propias como accionista y miembro de la Junta Directiva; (iv) Cualquier otra finalidad que resulte en el desarrollo de funciones que le corresponden en virtud de la relación entre accionista y/o Miembro de la junta y la Compañía, en virtud de los Estatutos de la Empresa.

**VISITANTES:** EMAHOLDINGS S.A.S. podrá usar los datos personales de los visitantes para las siguientes finalidades: (i) Mantener registrado todo el personal que ingresa a las instalaciones; (ii) Verificar que el personal que ingrese se encuentre afiliado a una ARL.

## **V. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES**

Atendiendo la enunciada normatividad, el titular de los datos personales cuenta con los siguientes derechos contenidos en el artículo 8º de la Ley 1581 de 2012:

**“Artículo 8º. Derechos de los Titulares.** El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el



Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;

- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento”

Lo anterior, sin perjuicio de todos los demás derechos consagrados en la anotada Ley 1581 de 2012, el Decreto No. 1377 de 2013 y demás normas reglamentarias relacionadas.

**ÁREA RESPONSABLE:** Al interior de las sociedades **EMA HOLDINGS S.A.S.**, el área responsable del manejo de datos personales es el **Comité de Seguridad de la Información**, y la persona de contacto es el **Oficial de Protección de Datos Personales**, cuyo correo electrónico es [protecciondedatospersonales@emaholdings.com](mailto:protecciondedatospersonales@emaholdings.com), teléfono (2) 6518900, domiciliado en la Calle 64N # 5N -146 Local 26, la cual atenderá las consultas, peticiones y reclamos que sobre el particular tengan sus titulares, quienes podrán hacer valer ante ésta sus derechos a actualizar, rectificar y suprimir el dato y a revocar la autorización.

## **VI. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Atendiendo la enunciada normatividad, el Responsable de los datos personales deberá cumplir con lo siguiente según lo contenido en el artículo 17º de la Ley 1581 de 2012.

**“ARTICULO 17. Deberes de los Responsables del Tratamiento.** Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) 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.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley y en la presente política.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l) 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.
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- n) 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 información de los Titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- p) Los demás deberes establecidos en la ley para el Responsable del tratamiento.”

Lo anterior, sin perjuicio de todos los demás deberes consagrados en la anotada Ley 1581 de 2012, el Decreto No. 1377 de 2013 y demás normas reglamentarias relacionadas.

## VII. DEBERES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Atendiendo la enunciada normatividad, el Responsable de los datos personales deberá cumplir con lo siguiente según lo contenido en el artículo 18º de la Ley 1581 de 2012

**“ARTICULO 18. Deberes de los Encargados del Tratamiento.** Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley.
- d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley.
- f) Adoptar un 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 por parte de los Titulares.
- g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley.
- h) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.”

Lo anterior, sin perjuicio de todos los demás deberes consagrados en la anotada Ley 1581 de 2012, el Decreto No. 1377 de 2013 y demás normas reglamentarias relacionadas.

**CONCURRENCIA DE CUALIDADES:** En el evento en que concurran las calidades de Responsable y Encargado del Tratamiento sobre EMA HOLDINGS S.A.S., esta cumplirá con los deberes previstos para cada uno.

## **VIII. PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte del titular de los datos, el siguiente es el procedimiento establecido para tal efecto:

**CONSULTA:** Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos de EMA HOLDINGS S.A.S. mediante solicitud escrita por el canal definido dentro de esta política.

*Recibida la comunicación o correo electrónico del titular de los datos, se procederá de conformidad con la misma dentro del término de cinco (5) días hábiles. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.*

**RECLAMOS:** El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos de EMA HOLDINGS S.A.S debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la normativa de Protección de Datos Personales, podrán presentar un reclamo ante EMA HOLDINGS S.A.S o el Encargado del Tratamiento.

El reclamo se formulará mediante solicitud escrita dirigida a EMA HOLDINGS S.A.S, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

Si el reclamo se encuentre incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.

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

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha del recibo del reclamo completo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

La solicitud de supresión de información no procede cuando el Titular tenga el deber legal o un vínculo contractual de permanecer en la base de datos.

La presente política de tratamiento de información ha entrado en vigencia de conformidad con las exigencias contenidas en la normativa antes mencionada.

Las bases de datos en cuestión estarán vigentes mientras la sociedad **EMA HOLDINGS S.A.S.**, recolecte, almacene, use y/o circule los datos relacionados durante el tiempo razonable y necesario según las finalidades especificadas, cumpliendo las normas se encuentre vigentes.

Una vez cumplida la(s) finalidad(es) del tratamiento, EMA HOLDINGS S.A.S realizará la supresión de los datos personales almacenados, a no ser que estos deban conservarse para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.