

COLOMBINA	MANUAL ECONOMICO CAPITULO ADMINISTRACION DE RECURSOS FINANCIEROS	AAAA 2013	MM 07	DD 26	Código 4 V1	Versión 1	1
PROTECCION DATOS PERSONALES DE COLOMBINA COLOMBIA	PROCESO DE APOYO	REVISADO Y APROBADO POR: VICEPRESIDENTE JURIDICO Y DE ASUNTOS CORPORATIVOS, VICEPRESIDENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO, VICEPRESIDENTE DE GESTIÓN HUMANA, VICEPRESIDENTE MERCADEO CORPORATIVO					

**OBJETIVO:**

Proporcionar pautas a los empleados del GRUPO EMPRESARIAL COLOMBINA para que puedan evaluar y enfrentar de manera efectiva el manejo de datos personales de clientes, consumidores, empleados y proveedores y las eventuales reclamaciones que estos puedan presentar a la compañía, en un esfuerzo por mantener el mayor nivel de satisfacción de estas personas de acuerdo a la legislación colombiana vigente.

Proporcionar principios y métodos para un manejo efectivo de Reclamaciones a través de:

- Incentivar una comunicación abierta.
- Evitar eventuales litigios.
- Asegurar que el personal esté capacitado apropiadamente.
- Crear sistemas de comunicaciones efectivos para reportar incidentes con el fin de facilitar la recolección de información, una evaluación y disposición adecuada de la reclamación; y
- Brindar una respuesta efectiva a las personas reclamantes dentro del término legal.

**ALCANCE:**

Este proceso inicia desde el momento en que se recopilan los datos personales de clientes, consumidores, empleados y proveedores hasta el momento en que se le brinda una respuesta efectiva a cualquier reclamación con ocasión de la información personal que repose en las bases de datos de Colombina.

**CUBRIMIENTO:**

Este proceso es de aplicación para Colombina, Colombia.

**DEFINICIONES:**

**A. TERMINOLOGÍA GENERAL**

· **Cliente:** Cualquier entidad o persona que tenga una relación jurídica y comercial con la Compañía para distribuir o comercializar los productos al público.

· **Consumidor:** Cualquier persona o entidad que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, fabricado o distribuido por o a nombre de la Compañía, para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.

**Empleado:** Toda persona que tenga un vínculo o relación laboral con el GRUPO EMPRESARIAL COLOMBINA en el territorio colombiano, bien sea a través de un contrato de trabajo o prestación de servicios profesionales.

**Proveedor o Expendedor:** Cualquier persona o entidad que, de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice los productos fabricados y/o distribuidos por la Compañía.

COLOMBINA	MANUAL ECONOMICO CAPITULO ADMINISTRACION DE RECURSOS FINANCIEROS	AAAA 2013	MM 07	DD 26	Código 4 V1	Versión 1	2
PROTECCION DATOS PERSONALES DE COLOMBINA COLOMBIA	PROCESO DE APOYO	REVISADO Y APROBADO POR: VICEPRESIDENTE JURIDICO Y DE ASUNTOS CORPORATIVOS, VICEPRESIDENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO, VICEPRESIDENTE DE GESTIÓN HUMANA, VICEPRESIDENTE MERCADEO CORPORATIVO					

## B. TERMINOLOGIA LEGAL

- **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Citación y Emplazamiento:** El documento ordenando la presentación personal a cierta hora y en cierto lugar para rendir testimonio sobre cierto asunto o para ordenar la producción de documentos o de otros ítems tangibles.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato sensible:** Aquellos que afectan 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.
- **Demanda:** Documento legal presentado ante un tribunal o juez para iniciar un proceso.
- **Demandado:** Una persona o entidad que se defiende contra una o más pretensiones contenidas en una demanda.
- **Demandante:** La persona o entidad que presenta la demanda y denuncia una falta o un delito.
- **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.
- **Notificación:** Documento informativo dirigido al Demandado donde se menciona la presentación de una demanda en su contra en una oficina gubernamental, tribunal o un juzgado, a la que el Demandado debe responder (usualmente dentro de los siguientes veinte (20) días hábiles).
- **Reclamo:** Cuando el Titular o sus causahabientes (quienes lo sucedan al Titular en sus derechos) considere que la información de la base de datos debe ser corregida, actualizada o suprimida, o considera que hay un incumplimiento de lo pactado, podrán presentar un reclamo ante el Encargado o Responsable del Tratamiento.

COLOMBINA	MANUAL ECONOMICO CAPITULO ADMINISTRACION DE RECURSOS FINANCIEROS	AAAA 2013	MM 07	DD 26	Código 4 V1	Versión 1	3
PROTECCION DATOS PERSONALES DE COLOMBINA COLOMBIA	PROCESO DE APOYO	REVISADO Y APROBADO POR: VICEPRESIDENTE JURIDICO Y DE ASUNTOS CORPORATIVOS, VICEPRESIDENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO, VICEPRESIDENTE DE GESTIÓN HUMANA, VICEPRESIDENTE MERCADEO CORPORATIVO					

- **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.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

4. En caso de requerirse que un tercero ajeno a la Compañía sea el Encargado del Tratamiento de bases de datos personales, se debe solicitar la autorización por parte del Vicepresidente de UEN/UGC para dicho cometido. El responsable de esta solicitud, deberá velar porque en todo momento el Encargado del Tratamiento administre la información para los fines dispuestos por el GRUPO EMPRESARIAL COLOMBINA y con la diligencia y cuidado que esta labor requiere de acuerdo a la legislación vigente.

#### POLITICAS:

1. Toda base de datos de la compañía que contenga información personal de clientes, consumidores, empleados y proveedores, debe regirse de acuerdo con los parámetros establecidos por la legislación colombiana vigente.
2. De acuerdo con las disposiciones legales sobre la materia, El GRUPO EMPRESARIAL COLOMBINA será el Responsable por el Tratamiento de Datos Personales.
3. Las personas designadas al interior de la Compañía, encargadas del Tratamiento de los datos personales de las bases de datos, referentes a clientes, consumidores, empleados y proveedores están contempladas en el [Anexo 1](#).

5. Los encargados del Tratamiento de las bases de datos deben velar por unas condiciones de seguridad necesarias para impedir la adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado de estas.

En caso de presentarse un incidente que represente un riesgo de los datos personales, bien sea violación a los códigos de seguridad o que existan riesgos en la administración, dicha situación debe ser notificada a la Vicepresidencia Jurídica y de Asuntos Corporativos, para que notifique de este hecho a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

6. Todos datos que sean incluidos en una Base de datos deben contar la autorización previa del Titular. Esta autorización debe contener lo siguiente:

COLOMBINA	MANUAL ECONOMICO CAPITULO ADMINISTRACION DE RECURSOS FINANCIEROS	AAA 2013	MM 07	DD 26	Código 4 V1	Versión 1	4
PROTECCION DATOS PERSONALES DE COLOMBINA COLOMBIA	PROCESO DE APOYO	REVISADO Y APROBADO POR: VICEPRESIDENTE JURIDICO Y DE ASUNTOS CORPORATIVOS, VICEPRESIDENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO, VICEPRESIDENTE DE GESTIÓN HUMANA, VICEPRESIDENTE MERCADEO CORPORATIVO					

- Explicar el tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- Comunicar al Titular acerca de sus derechos sobre la información personal.
- Informar sobre un contacto dentro de la compañía, incluyendo dirección física o electrónica y número telefónico.

El responsable de la Base de datos debe conservar la evidencia de esta autorización.  
[\(Ver Anexo 2: Modelo de autorización\)](#)

7. Solamente en los siguientes casos no es necesario la autorización previa del Titular de la información:
  - Si la información es requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
  - Datos de naturaleza pública.
  - Casos de urgencia médica o sanitaria.
  - Datos relacionados con el registro civil de las personas (Estado Civil, Nombre, Lugar de Nacimiento, Fecha de Nacimiento, Número de Identificación).
8. La información solicitada del Titular puede ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos (por ejemplo, correo electrónico, mensajes de texto, opción "Contáctenos" dentro de la página web de Colombina, mensajes en Facebook, etc.).

9. El Responsable y el Encargado del Tratamiento de la base de datos debe tener en cuenta que el Titular de los datos tiene derecho a:

- Conocer, actualizar, rectificar y revocar sus datos personales.
- Ser informado sobre el uso que se le dará a sus datos personales.
- Acceder a sus datos personales en forma gratuita.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos, cuando el titular considere que no se ha cumplido lo pactado.

10. El Responsable del Tratamiento, deberá informar de manera clara y expresa, al momento de solicitar del Titular su autorización, lo siguiente:

- El tratamiento al cuál serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo;
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes;
- Los derechos que le asisten como Titular.

11. La información contenida en las bases de datos de la organización solamente podrá ser suministrada a:

- Los titulares o representante legal del mismo.

COLOMBINA	MANUAL ECONOMICO CAPITULO ADMINISTRACION DE RECURSOS FINANCIEROS	AAAA 2013	MM 07	DD 26	Código 4 V1	Versión 1	5
PROTECCION DATOS PERSONALES DE COLOMBINA COLOMBIA	PROCESO DE APOYO	REVISADO Y APROBADO POR: VICEPRESIDENTE JURIDICO Y DE ASUNTOS CORPORATIVOS, VICEPRESIDENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO, VICEPRESIDENTE DE GESTIÓN HUMANA, VICEPRESIDENTE MERCADEO CORPORATIVO					

- Entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Terceros autorizados por el Titular o la ley.

#### **POLITICAS PARA LAS SOLICITUDES DE LOS TITULARES:**

##### **Consulta:**

12. Cuando un Titular solicite la consulta de sus datos personales, estos deben ser suministrados en un tiempo no mayor a (10) diez días hábiles, contados a partir del momento en que formuló la consulta.

En caso de no ser posible responder en este término, se debe notificar al Titular los motivos de la demora e indicar la fecha en que le será suministrada la información (este plazo no debe ser mayor a (5) cinco días hábiles siguientes al vencimiento del primer término).

##### **RECLAMOS**

13. Cuando el Titular o sus causahabientes consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un Reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, el cual debe ceñirse a las siguientes reglas:

- El Reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al mismo, la dirección y, acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

- Si el Reclamo se encuentra incompleto, se debe solicitar la información al Titular, la cual deberá enviarla dentro de los próximos cinco (5) días siguientes a la recepción del Reclamo.

- Si transcurrido (2) meses desde la fecha en que se solicitó completar el Reclamo, el solicitante no ha enviado 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.

14. Una vez recibido el Reclamo completo, se debe inscribir en la base de datos una leyenda que diga "Reclamo en trámite" y el motivo que sustenta el Reclamo, lo anterior se hará en un Plazo máximo (2) dos días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el Reclamo

COLOMBINA	MANUAL ECONOMICO CAPITULO ADMINISTRACION DE RECURSOS FINANCIEROS	AAAA 2013	MM 07	DD 26	Código 4 V1	Versión 1	6
PROTECCION DATOS PERSONALES DE COLOMBINA COLOMBIA	PROCESO DE APOYO	REVISADO Y APROBADO POR: VICEPRESIDENTE JURIDICO Y DE ASUNTOS CORPORATIVOS, VICEPRESIDENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO, VICEPRESIDENTE DE GESTIÓN HUMANA, VICEPRESIDENTE MERCADEO CORPORATIVO					

sea decidido por el Encargado o el Responsable del Tratamiento.

contados a partir del vencimiento del primer término).

15. Los Reclamos deben ser atendidos en un tiempo máximo de (15) quince días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de la reclamación.

17. En caso que el Reclamo conlleve a procesos judiciales se debe insertar la nota "Información en discusión judicial" en la base de datos.

16. De no ser posible cumplir con el tiempo de respuesta anterior, se debe notificar al solicitante los motivos que dieron lugar al retardo en la respuesta, e indicar la fecha en que le será suministrada la información (este plazo no debe ser mayor a (8) ocho días hábiles,

18. Todo dato personal que tenga un Reclamo en curso debe ser bloqueado de la Base de datos, hasta que se solucione el incidente.

#### **PASOS A SEGUIR**

[Ver Flujoograma Anexo](#)

## ANEXO 1

Base de datos		A cargo de:	Contacto
Clientes	SAP	Crédito y cobranzas	<a href="mailto:datospers-clientes@colombina.com">datospers-clientes@colombina.com</a>
Proveedores	SAP	Cuentas por pagar	<a href="mailto:rutproveedores@colombina.com">rutproveedores@colombina.com</a>
Empleados	SAP	Gestión Humana	<a href="mailto:gestionhumana@colombina.com">gestionhumana@colombina.com</a>
Consumidores	Subcontratadas	Mercadeo Corporativo	<a href="mailto:datospers-consumidor@colombina.com">datospers-consumidor@colombina.com</a>
Visitantes	Planilla/Sistema de seguridad	Seguridad	<a href="mailto:nreina@colombina.com">nreina@colombina.com</a>

## ANEXO 2

### MODELO DE AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

Con la firma de este documento, autorizo de manera previa, expresa e informada a Colombina S.A, sus Filiales y/o Subsidiarias para que, la información personal aquí suministrada, la utilice en: (definir uso o destinación de la información; definir si esta información se compartirá con terceros). Esta información podrá ser compartida por todas las sociedades pertenecientes al Grupo Empresarial Colombina.

El tratamiento del cual serán sujetos mis datos personales se hará en consonancia con lo establecido en la ley 1581 de 2012, su decreto 1377 de 2013 y cualquier otra norma que los modifique y/o complemente, al igual que de acuerdo con la Política de Privacidad publicada en [www.colombina.com](http://www.colombina.com)

Conozco los derechos previstos en la ley que me asisten; en especial, conocer, actualizar, rectificar, suprimir o revocar la autorización dada (con efectos a futuro) con relación a mis datos personales. Los responsables del tratamiento de los datos están ubicados en la Carrera 1 # 24 – 56 Edificio Belmonte - Cali, Teléfono: (57) (2) XXXXXXX, Email:XXXX@colombina.com.

Se reitera que los datos personales serán utilizados exclusivamente para los fines anteriormente enunciados, y en ninguna circunstancia se comercializará mi información personal. En todo caso aplicarán las excepciones de ley.

---

Firma

Cedula: