

## **POLÍTICA MANEJO DE INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES DE ALIMENTOS SANTAFRUTA**

**Fecha entrada en Vigencia:** Abril 2017

### **I. GENERALIDADES**

La presente política se diseña e implementa en virtud de la entrada en vigencia de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 la cual tiene por objeto dictar las disposiciones generales para la protección de datos personales y desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos así como el derecho a la información.

Por lo tanto, ALIMENTOS SANTAFRUTA., teniendo en cuenta su condición de responsable del tratamiento de datos de carácter personal, elabora e implementa el presente manual en aras de dar efectivo cumplimiento a dicha normatividad y, en especial, para crear una política y canales claros, efectivos y de público conocimiento para la atención de consultas y reclamos acerca del tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje.

El derecho al HÁBEAS DATA es aquel que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada y le garantiza a todos los ciudadanos poder de decisión y control sobre su información personal.

Por tanto, ALIMENTOS SANTAFRUTA acoge tales disposiciones teniendo en cuenta que para el desarrollo de su objeto social, continuamente está recopilando y efectuando diversos tratamientos a bases de datos tanto de clientes, proveedores, empleados y contratistas.

En virtud de lo anterior, dentro del deber legal y corporativo de ALIMENTOS SANTAFRUTA de proteger el derecho a la privacidad de las personas, así como la facultad de conocer, actualizar o solicitar la información que sobre ellas se archive en bases de datos, ALIMENTOS SANTAFRUTA ha diseñado la presente política de manejo de la información de carácter personal y bases de datos en la cual se describe y explica el tratamiento de la Información Personal a la que tiene acceso, publicada a través de nuestro sitio web, al cual se la añadirá un vínculo para ser utilizado como PQR, correo electrónico, información física (colillas de pago), mensajes de texto, mensaje de voz, App, llamadas telefónicas, cara a cara, medios físicos o electrónicos.

### **II. OBJETIVO GENERAL**

Con la implementación de esta política, se pretende garantizar la reserva de la información de todos los trabajadores, contratistas, contratantes y proveedores, de quienes ALIMENTOS SANTAFRUTA ha obtenido legalmente información y datos personales conforme a los lineamientos establecidos por la ley regulatoria del derecho al Hábeas Data, y la seguridad sobre el tratamiento que se le dará a la misma. Asimismo, a través de la expedición de la presente política se da cumplimiento a lo previsto en el literal K del artículo 17 de la referida ley.

### **III. DEFINICIONES**

**Autorización:** Consentimiento que de manera previa, expresa e informada emite el titular de algún dato personal para que la empresa lleve a cabo el tratamiento de sus datos personales.

**Titular:** Persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento por parte de la empresa.

**Base de datos:** Conjunto de datos personales.

**Dato personal:** Información que está vinculada a una persona: Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados.

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales dentro de las cuales se puede incluir su recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

**Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza algún tratamiento sobre 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.

**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.

**Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato 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.

**Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

**Dato sensible:** Aquellos relacionados con el origen racial o étnico, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales o de derechos humanos, convicciones políticas, religiosas, de la vida sexual, biométricos o datos de la salud, y cualquier otro que afecte la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación. Esta información podrá no ser otorgada por el Titular de estos datos.

**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.

### **IV. DERECHOS QUE TIENEN FRENTE A LA COMPAÑÍA TODOS LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES**

## ***Política Manejo de Información y Datos Personales***

Todo proceso que conlleve el tratamiento por parte de cualquier área de la compañía de datos personales tanto de clientes, proveedores, empleados y en general cualquier tercero con el cual ALIMENTOS SANTAFRUTA sostenga relaciones comerciales y laborales deberá tener en cuenta e informarle de manera expresa y previa, por cualquier medio del cual se pueda conservar una constancia de su cumplimiento, los derechos que le asisten a ese titular de los datos, los cuales se enuncian a continuación:

- a. Derecho a conocer, actualizar, rectificar, consultar sus datos personales en cualquier momento frente a ALIMENTOS SANTAFRUTA respecto a los datos que considere parciales, inexactos, incompletos, fraccionados y aquellos que induzcan a error.
- b. Derecho a solicitar en cualquier momento una prueba de la autorización otorgada a ALIMENTOS SANTAFRUTA.
- c. Derecho a ser informado por ALIMENTOS SANTAFRUTA previa solicitud del titular de los datos, respecto del uso que le ha dado a los mismos.
- d. Derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio las quejas que considere pertinentes para hacer valer su derecho al Hábeas Data frente a la compañía.
- e. Derecho a revocar la autorización y/o solicitar la supresión de algún dato cuando considere que ALIMENTOS SANTAFRUTA no ha respetado sus derechos y garantías constitucionales.
- f. Derecho a acceder en forma gratuita a los datos personales que voluntariamente decida compartir con ALIMENTOS SANTAFRUTA, para lo cual la empresa en coordinación con el área de sistemas, se encarga de conservar y archivar de forma segura y confiable los formatos de autorización de cada uno de los titulares de datos personales debidamente otorgadas.

### **V. CASOS EN LOS CUALES ALIMENTOS SANTAFRUTA NO REQUIERE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS QUE TENGA EN SU PODER**

- a. Cuando la información sea solicitada a la empresa por una entidad pública o administrativa que esté actuando en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b. Cuando se trate de datos de naturaleza pública debido a que éstos no son protegidos por el ámbito de aplicación de la norma.
- c. Eventos de urgencia médica o sanitaria debidamente comprobadas.
- d. En aquellos eventos donde la información sea autorizada por la ley para cumplir con fines históricos, estadísticos y científicos.
- e. Cuando se trate de datos relacionados con el registro civil de las personas debido a que ésta información no es considerada como un dato de naturaleza privada.

### **VI. A QUIENES SE LES PUEDE ENTREGAR INFORMACIÓN POR PARTE DE ALIMENTOS SANTAFRUTA SIN NECESIDAD DE CONTAR CON AUTORIZACIÓN DE LOS TITULARES DE LOS DATOS**

- a. A los titulares de los datos, sus herederos o representantes en cualquier momento y a través de cualquier medio cuando así lo soliciten a ALIMENTOS SANTAFRUTA.
- b. A las entidades judiciales o administrativas en ejercicio de funciones que eleven algún requerimiento a la compañía para que le sea entregada la información.
- c. A los terceros que sean autorizados por alguna ley de la República de Colombia.
- d. A los terceros que sean autorizados expresamente por el titular de los datos para entregar la información y cuya autorización sea entregada a ALIMENTOS SANTAFRUTA.

## **VII. DEBERES QUE TIENE ALIMENTOS SANTAFRUTA RESPECTO A LOS TITULARES DE LOS DATOS**

ALIMENTOS SANTAFRUTA reconoce que los datos personales son propiedad de los titulares de los mismos y que únicamente tales personas podrán decidir sobre éstos. En este sentido, hará uso exclusivo para aquellas finalidades para las que sea facultado en los términos de la ley y en aras de lo anterior se permite informar los deberes que asume en su calidad de responsable del tratamiento:

- a. La empresa deberá buscar el medio a través del cual obtener la autorización expresa por parte del titular de los datos para realizar cualquier tipo de tratamiento.
- b. La empresa deberá informar de manera clara y expresa a sus clientes, empleados, proveedores y terceros en general de quienes obtenga bases de datos el tratamiento al cual serán sometidos los mismos y la finalidad de dicho tratamiento. Para ello, la compañía deberá diseñar la estrategia a través de la cual para cada evento, mecánica o solicitud de datos que se realice, informará a los mismos el respectivo tratamiento de que se trate. Algunos de estos medios puede ser el envío de mensajes de texto, diligenciamiento de formatos físicos, a través de los sitios web de ALIMENTOS SANTAFRUTA entre otros.
- c. La empresa debe informar a los titulares de los datos para cada caso, el carácter facultativo de responder y otorgar la respectiva información solicitada.
- d. En todos los casos en los que se recopilen datos, se deberá informar los derechos que le asisten a todos los titulares respecto a sus datos.
- e. La empresa debe informar la identificación, dirección física o electrónica y teléfono de la persona o área que tendrá la calidad de responsable del tratamiento, dentro de los cuales se podrá tener la página web de ALIMENTOS SANTAFRUTA.
- f. La empresa deberá garantizar en todo tiempo al titular de la información, el pleno y efectivo ejercicio del derecho al hábeas data y de petición, es decir, la posibilidad de conocer la información que sobre él exista o repose en el banco de datos, solicitar la actualización o corrección de datos y tramitar consultas, todo lo cual se realizará por conducto de los mecanismos de consultas o reclamos previstos en la presente política.
- g. La empresa deberá conservar con las debidas seguridades los registros de datos personales almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento y realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que los titulares de los mismos le reporten novedades o solicitudes.

## **VIII. FINALIDADES EN LA CAPTURA, USO Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

ALIMENTOS SANTAFRUTA en el desarrollo de su objeto social y sus relaciones con terceros, entiéndase por estos clientes, empleados, proveedores, acreedores, contratistas, contratantes, entre otros, recopila constantemente datos para llevar a cabo diversas finalidades y usos dentro de los cuales se pueden enmarcar:

- a. Fines administrativos, comerciales, promocionales, informativos, de mercadeo y ventas.
- b. Búsqueda de un conocimiento más cercano con todos sus clientes, proveedores, empleados y terceros vinculados.

En relación con lo anterior, ALIMENTOS SANTAFRUTA podrá ejecutar las siguientes acciones:

- a. Obtener, almacenar, compilar, intercambiar, actualizar, recolectar, procesar, reproducir y/o disponer de los datos o información parcial o total de aquellos titulares que le otorguen la debida autorización en los términos exigidos por la ley y en los formatos que para cada caso estime convenientes.

- b. Clasificar, ordenar, separar la información suministrada por el titular de los datos.
- c. Transferir los datos o información parcial o total a sus filiales, comercios, empresas y/o entidades afiliadas y aliados estratégicos.

## **IX. LA AUTORIZACIÓN**

A efectos de llevar a cabo los fines anteriormente mencionados, ALIMENTOS SANTAFRUTA requiere de manera libre, previa, expresa y, debidamente informada de la autorización por parte de los titulares de los datos y para ello ha dispuesto mecanismos idóneos garantizando para cada caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización. La misma podrá constar en cualquier medio, bien sea un documento físico, electrónico o en cualquier formato que garantice su posterior consulta a través de herramientas técnicas, tecnológicas y desarrollos de seguridad informática.

La autorización es una declaración que informa al titular de los datos la siguiente información:

- a. Quien es el responsable o encargado de recopilar la información
- b. Datos recopilados
- c. Finalidades del tratamiento
- d. Procedimiento para el ejercicio de los derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de datos
- e. Información sobre recolección de datos sensibles

## **X. DATOS RECOLECTADOS ANTES DE LA EXPEDICIÓN DEL DECRETO 1377 DE 2013**

Para efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9º de la Ley 1581 de 2012, los Responsables del tratamiento de datos personales establecerán mecanismos para obtener la Autorización de los titulares o de quien se encuentre legitimado en los términos de la Ley. Estos mecanismos podrán ser predeterminados a través de medios técnicos que faciliten al titular su manifestación automatizada. La Autorización podrá otorgarse conforme a alguna de las siguientes opciones:

- a. Por escrito,
- b. De forma verbal o
- c. Mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de manera razonable que otorgó la autorización. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

## **XI. PROTECCION DATOS PERSONALES DE MENORES DE EDAD Y ADOLESCENTES**

En atención a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, ALIMENTOS SANTAFRUTA asegura que el Tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes será realizado respetando sus derechos, razón por la cual, en las actividades comerciales y de mercadeo que realice ALIMENTOS SANTAFRUTA deberá contar con la autorización previa, expresa e informada del padre o la madre o del representante legal de la niña, niño o adolescente.

## **XII. FORMA DE PROCEDER RESPECTO A LAS CONSULTAS Y SOLICITUDES HECHAS POR LOS TITULARES DE LOS DATOS**

Todo titular de datos personales tiene derecho a realizar consultas y elevar solicitudes a la empresa respecto al manejo y tratamiento dado a su información.

### **a. Procedimiento para el trámite de reclamos o solicitudes:**

Toda solicitud, petición, queja o reclamo (PQR) que sea presentada a ALIMENTOS SANTAFRUTA, por parte de cualquier titular o sus causahabientes respecto al manejo y tratamiento dado a su información será resuelta de conformidad con la ley regulatoria al derecho al Hábeas data y será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. La petición o reclamo se formulará mediante escrito o cualquier otro de los medios definidos en la presente política para tal fin, dirigido a ALIMENTOS SANTAFRUTA, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección o medio a través del cual desea obtener su respuesta y, si fuere el caso, acompañando los documentos de soporte que se quieran hacer valer. En caso de que el escrito resulte incompleto, la compañía solicitará al interesado para que subsane las fallas dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo. Transcurridos dos meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación o petición.
2. El solicitante recibirá una respuesta por parte de ALIMENTOS SANTAFRUTA dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en la cual ha tenido conocimiento efectivo de la solicitud.
3. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **b. Consultas:**

La Política de manejo de la información personal por parte de ALIMENTOS SANTAFRUTA y los derechos básicos que los titulares de los datos tienen en relación con la misma podrán ser consultados a través de los siguientes medios:

Correo Electrónico [asistente2@santafruta.com](mailto:asistente2@santafruta.com)

Cualquier consulta que tenga un titular sobre su información o datos personales o cuando considere necesario instaurar una solicitud de información o considere que sus derechos han sido vulnerados en relación con el uso y el manejo de su información, podrá hacerlo a través del siguiente correo electrónico [asistente2@santafruta.com](mailto:asistente2@santafruta.com) en la oficina de ALIMENTOS SANTAFRUTA., ubicada en el Municipio de Medellín (Antioquia), en la Cra 51 No. 12B sur 55, teléfono 448 3331.

Si dentro de los diez (10) días hábiles señalados, no fuere posible para la compañía atender la consulta, el área correspondiente deberá informar al interesado, los motivos de la demora e indicarle la fecha en que se atenderá la misma, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

La empresa implementará en su página de internet [www.santafruta.com](http://www.santafruta.com) un vínculo que permitirá a todas las personas de quienes se recopilan datos en las base de datos, realizar todas las actividades

encaminadas a garantizar el derecho del Hábeas data. Este vínculo permitirá realizar preguntas, quejas y reclamos, de todas las personas que tienen datos almacenados en las bases de datos de la empresa.

**c. Responsable del tratamiento:**

ALIMENTOS SANTANA., tiene la calidad de responsable del tratamiento, a través de la presente política se permite informar sus datos de identificación:

**Razón social:** ALIMENTOS SANTAFRUTA.

**NIT:** 900733198-1

**Domicilio Principal:** Cra 51 No. 12B sur 55, teléfono 448 3331, **Medellín (Antioquia)**

**Persona o dependencia responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos:** el área encargada de recibir y canalizar todas las solicitudes e inquietudes es a través del correo electrónico [asistente2@santafruta.com](mailto:asistente2@santafruta.com). Sin embargo, la empresa incluirá dentro de su página virtual un vínculo que permitirá canalizar dichas solicitudes.

### **XIII. POLITICAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

Para ALIMENTOS SANTAFRUTA es fundamental y prioritario adoptar medidas técnicas, jurídicas, humanas y administrativas que sean necesarias para procurar la seguridad de los datos de carácter personal protegiendo la confidencialidad, integridad, uso, acceso no autorizado y/o fraudulento. Asimismo, se permite informar que internamente la empresa ha implementado protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para todo el personal con acceso a datos de carácter personal y a los sistemas de información, debiéndose precisar que para cada base de datos solo tienen acceso tres perfiles en la empresa, quienes son los responsables directos ante la Gerencia por la manipulación que le corresponde de acuerdo a la base de datos que tiene bajo su cuidado y custodia. La empresa cuenta con software contable donde se almacenan las bases de datos, y cuyo acceso está limitado a la gerencia, al asistente de gerencia y al contador. En este orden de ideas, la consulta, administración, y/o modificación de las bases de datos almacenadas en el sistema de información se encuentra restringida a los demás empleados de ALIMENTOS SANTAFRUTA.

La empresa implementará las siguientes políticas internas de seguridad bajo las cuales se conservará la información del titular para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, son las siguientes:

- a. Clave de red privada y controlada lo que impide ingresos no autorizados a la Red de ALIMENTOS SANTAFRUTA.
- b. Creación e implementación de perfiles de acceso al software de ALIMENTOS SANTAFRUTA
- c. Implementación de software denominado "SINERGIA" y de desarrollo web denominado Star Custome a través del cual se administra de manera segura la información sometida a reserva y que exige para su administración, consulta y modificación perfil de acceso.
- d. Acuerdo de confidencialidad con proveedores y terceros.
- e. Cláusula de confidencialidad en los contratos laborales de empleados.
- f. En todos los eventos que se realizan, en los cuales se captura información del cliente se incluye el párrafo de Hábeas data, con sus respectivas implicaciones.
- g. Aviso Hábeas Data. Por el hecho de participar en el Evento, todo participante declara conocer y autorizar de manera libre, previa, voluntaria, expresa y debidamente informada a ALIMENTOS SANTAFRUTA para recolectar, registrar, procesar, difundir, compilar, intercambiar, actualizar y disponer de los datos o información parcial que le suministró, y a efectos de participar en el Evento.

### *Política Manejo de Información y Datos Personales*

ALIMENTOS SANTAFRUTA garantiza que da cumplimiento a la protección de los datos personales suministrados por sus clientes en virtud de lo dispuesto en la normatividad regulatoria del derecho al Hábeas Data, para lo cual se permite informar:

- a. Que el derecho de hábeas data es aquel que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar de forma gratuita la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.
- b. Que el titular de la información podrá acceder a sus datos en cualquier momento, por lo cual podrá modificarlos, corregirlos, actualizarlos, revocar y solicitar prueba de la autorización dada si así lo considera a través de los medios dispuestos para tal fin, conforme lo indicado en el presente manual.
- c. Que el titular de la información tiene la facultad o no de informar aquellos datos que libremente disponga y de elevar solicitudes respecto al uso que se la haya dado a sus datos.
- d. Que para el ejercicio pleno y efectivo de este derecho por parte de todos sus titulares, ALIMENTOS SANTAFRUTA ha dispuesto los siguientes medios a través de los cuales podrán presentar sus solicitudes y/o quejas y/o reclamos: pagina web [www.santafruta.com](http://www.santafruta.com), correo electrónico [asistente2@santafruta.com.co](mailto:asistente2@santafruta.com.co) y en el Teléfono 4483331