

# POLÍTICA INTEGRAL DE TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES SURTILIDER SAS 800.201.315-1

	Versión No. 01	
Fecha de Adopción:		

# POLÍTICA INTEGRAL DE TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN SURTILIDED DE DATOS PERSONALES SURTILIDER S.A.S.



# TABLA DE CONTENIDO

# POLÍTICA INTEGRAL DE TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES SURTILIDER S.A.S.

INTRODUCCIÓN
OBJETIVOS PRINCIPALES
Capítulo I - MARCO NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL
Capítulo II - ÁMBITO DE APLICACIÓN
Capítulo III - DEFINICIONES
Capítulo IV - RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO
Capítulo V - OBLIGACIONES: 6
Capítulo VI - TRATAMIENTO Y FINALIDAD AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES 6
6.1. FINALIDADES
Capítulo VII - PRINCIPIOS RECTORES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS
Capítulo VIII - DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN
Capítulo IX - DEBERES Y OBLIGACIONES DE SURTILIDER S.A.S. COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO EN EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES
9.1. DEBERES Y OBLIGACIONES COMO RESPONSABLE
9.2. DEBERES Y OBLIGACIONES COMO ENCARGADO
Capítulo X - AUTORIZACIÓN DEL TITULAR
10.1. AUTORIZACIÓN
10.2 MEDIOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN:
10.3 PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN:
Capítulo XI - AVISO DE PRIVACIDAD
Capítulo XII - PROCEDIMIENTO GENERAL PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA 12
Capítulo XIII - PROCEDIMIENTOS ESPECIFICOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR 13
13.1. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS
13.2 PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS:
13.3 PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS
13.4 ASPECTOS RELATIVOS A LA ATENCIÓN DE PETICIÓN DE SUPRESIÓN DE DATOS
Capítulo XIV - VIGENCIA
Capítulo XV - ANEXOS



## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, así como la normatividad concordante, SURTILIDER S.A.S. a continuación, presenta y desarrolla el siguiente manual relativo a la adopción de la Política Integral de Tratamiento de Datos Personales, a fin, no solo de garantizar el buen uso y manejo de la información recolectada previa autorización, sino a tutelar, de buena manera, los derechos que les asiste a sus titulares conforme lo consagra la ley. Así las cosas, SURTILIDER S.A.S. asume sus compromisos y deberes como responsable y encargado de la información recolectada obtenida en desarrollo del giro ordinario de sus operaciones Y actividades comerciales, contractuales o laborales; implementando los procedimientos de control necesarios para el cumplimiento de estos fines.

SURTILIDER S.A.S. adopta la presente política para el tratamiento de datos personales, con el compromiso de darlo a conocer a todos los Titulares de la información (tanto de quienes ya les fue recolectada la información, como de aquellos de quien se aguarda obtener nueva información en futuro)

A través del presente manual SURTILIDER S.A.S. traza lineamientos de acción encaminados a garantizar derechos que les asiste a los titulares de la información en el tratamiento de los datos personales tales como el de la: Privacidad, Intimidad, Buen Nombre. En consecuencia, todas sus actuaciones se regirán por los principios rectores de: Legalidad, Finalidad, Libertad, Veracidad o Calidad, Transparencia, Acceso y Circulación Restringida, Seguridad y Confidencialidad.

Todos los Titulares de Datos Personales que en desarrollo de diferentes actividades legales, culturales, contractuales, comerciales, laborales, entre otras, sean permanentes u ocasionales, que llegaran a suministrar a SURTILIDER S.A.S. cualquier tipo de información o dato Personal, podrá: conocerla, actualizarla, rectificarla o suprimirla. Así como revocar la autorización otorgada.

## **OBJETIVOS PRINCIPALES**

Determinar los criterios particulares que Surtilider S.A.S adelantará para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos aportados por sus titulares de la información, así como establecer los lineamientos que propendan a proteger el derecho que tienen todas las personas a conocer, ratificar y actualizar todos los datos que se hayan suministrado y almacenado en algún momento en las bases de datos o archivos digitales o físicas de la empresa. Ello con sujeción a la Ley 1581 de 2012, Decreto reglamentario 1377 del 2013 y toda normatividad que la modifique, la adicione o complemente.

# Capítulo I - MARCO NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL

- Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 15 y artículo 20.
- Ley 1581 de 2012 (17 de octubre), Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto Reglamentario 2952 de 2010 (6 de agosto), Por el cual se reglamentan los artículos 12 y 13 de la Ley 1266 de 2008.
- Decreto Reglamentario 886 de 2014 (13 de mayo), Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.



- Decreto Reglamentario 1074 de 2015 (26 de mayo), Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.
- Decreto 090 de 2018 (18 de enero), Por el cual se modifican los artículos 2.2.2.26.1.2 y 2.2.2.26.3.1 del Decreto 1074 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.
- Sentencia C 1011 de 2008, de la Corte Constitucional.
- Sentencia C 748 del 2011, de la Corte Constitucional.

## Capítulo II - ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política será aplicable a toda la información personal registrada en las bases de datos de Surtilider S.A.S quien actúa como responsable del tratamiento de datos personales.

## Capítulo III - DEFINICIONES

Para los efectos de la presente política y para su claridad, SURTILIDER S.A.S. presenta a continuación definiciones de los términos relativos al derecho fundamental de habeas data, las cuales se extractan de los lineamientos normativos vigentes que regulan la materia:

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

**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.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

Causahabiente: Persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero).

**Consulta:** Solicitud del Titular del dato o las personas autorizadas por éste para conocer acerca de la información que reposa sobre ella en bases de datos o archivos.

**Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables que dependiendo de su grado de utilización y acercamiento con la intimidad de las personas podrá ser pública, semiprivada o privada.

Dato Personal Público: Son aquellos datos personales que las normas y la Constitución han determinado expresamente como públicos y, para cuya recolección y tratamiento, NO es necesaria la autorización del titular de la información. (Ej. nombre, fecha de nacimiento, datos contenidos en sentencias judiciales ejecutoriadas, datos sobre el estado civil de las personas, entre otros).

**Dato Personal Semiprivado**: Son datos que no tienen una naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, sino a un grupo de personas o a la sociedad en general. Para su tratamiento <u>se requiere la autorización expresa del titular de la información.</u> **(Ej. celular, correo electrónico, dato financiero y crediticio).** 

**Dato Personal Privado:** Es un dato personal que por su naturaleza íntima o reservada solo interesa a su titular y para su tratamiento <u>requiere de su autorización expresa.</u> (Ej. Nivel de escolaridad)



Dato Personal Sensible: Es aquel dato personal de especial protección, por cuanto afecta la intimidad del titular y su tratamiento puede generar discriminación. NO puede ser objeto de tratamiento a menos que el Titular otorgue su consentimiento; sea requerido para salvaguardar un interés vital del titular o este se encuentre incapacitado y su obtención haya sido autorizada expresamente. (Ej. Origen racial o étnico, orientación política, 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 (huellas dactilares, entre otros).

Datos personales de los niños, niñas y adolescentes (NNA): Se debe tener en cuenta que, aunque la Ley 1581 de 2012, prohíbe el tratamiento de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos que por su naturaleza son públicos, la Corte Constitucional precisó que independientemente de la naturaleza del dato, se puede realizar el tratamiento de estos "siempre y cuando el fin que se persiga con dicho tratamiento responde al interés superior de los niños, niñas y adolescentes y se asegure sin excepción alguna el respeto a sus derechos prevalentes".

**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.

**Reclamo:** Solicitud del Titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la Ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales.

**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.

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como: la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

**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.

**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.

Capítulo IV - RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

RESPONSABLE TRATAMIENTO: SURTILIDER S.A.S. NIT 800.201.315-1

Domicilio: Bogotá D.C.

Dirección: CL 77 # 69 H-56

Página web: www.surtilider.com

Correo electrónico: servicioalcliente@surtilider.com.

Teléfono: 7438081-3187440901

El Encargado del Tratamiento de Datos será SURTILIDER S.A.S quien actúa igualmente como responsable del tratamiento de datos personales, asumiendo las responsabilidades que le enmarca la ley, especialmente las señaladas dentro del artículo 17 de la ley 1581 de 2012. De igual manera, SURTILIDER S.A.S. podrá suscribir



contratos de servicios con terceros, para temas comerciales, legales, financieros, entre otros asuntos, a quienes se les realizará transmisión datos personales para la ejecución del objeto, por lo que suscribirán Acuerdos de Confidencialidad y fungirán de manera transitoria como encargados del tratamiento de datos.

## Capítulo V - OBLIGACIONES:

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento para Surtilider S.A.S quien actúa como responsable del tratamiento de datos personales.

Capítulo VI - TRATAMIENTO Y FINALIDAD AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES

### 6.1. FINALIDADES

SURTILIDER S.A.S. con NIT 800.201.315-1 será Responsable del tratamiento y, en tal virtud, podrá recolectar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, actualizar y disponer de los datos personales de los proveedores, contratistas, empleados, arrendatarios, visitantes, domiciliarios o cualquier otra persona con la que tuviere establecida una relación, permanente u ocasional, dentro del marco legal vigente, ello a efecto de atender las siguientes finalidades:

- a) Efectuar las gestiones necesarias que efectivicen el ejercicio del objeto social; que permitan además su desarrollo operativo y que le faculten a brindar cumplimiento al objeto de los distintos contratos suscritos y celebrados con cualquier Titular de la información.
- b) Cumplir y atender las normas legales aplicables en la relación con proveedores, contratistas, arrendatarios, pero sin limitarse a las tributarias y comerciales.
- Llevar a cabo los procesos de facturación, cartera, cobranzas y pagos por de cualquier índole ordinarios u extraordinarios y multas establecidas derivados de la actividad comercial adelantado por SURTILIDER S.A.S.
- d) Realizar invitaciones a eventos y ofrecer nuevos productos y servicios.
- e) Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos).
- f) Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por SURTILIDER S.A.S.
- g) Suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemercadeo, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual SURTILIDER S.A.S. tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de investigación de mercados y telemercadeo, etc., para la ejecución de las mismas.
- h) Contactar al Titular a través de medios telefónicos para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual.
- i) Contactar al Titular a través de medios electrónicos SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio.
- j) Contactar al Titular a través de correo electrónico para el envío de extractos, estados de cuenta o facturas en relación con las obligaciones derivadas del contrato celebrado entre las partes.



- k) Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas por SURTILIDER S.A.S. con el Titular de la Información, con relación al pago de salarios, prestaciones sociales y demás retribuciones consagradas en el contrato de trabajo o según lo disponga la ley.
- Cumplir con la normatividad vigente en Colombia, sin limitarse a cualquier requerimiento de las entidades de inspección, vigilancia y control o las autoridades locales.
- m) Ofrecer programas de bienestar corporativo y planificar actividades empresariales, para el titular y sus beneficiarios (hijos, cónyuge, compañero permanente).
- n) Prestar los servicios ofrecidos por Surtilider S.A.S. y aceptados en el contrato suscrito.
- o) Suministrar la información a terceros con los cuales SURTILIDER S.A.S. tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.
- p) Atender requerimientos judiciales o extrajudiciales de autoridades del poder público de la República de Colombia.

SURTILIDER S.A.S. empleará los datos personales según los fines previamente descritos en esta Política, nunca para finalidades diferentes a las autorizados por el Titular. De igual manera, al momento de la recolección de los datos el Titular debe ser informado, de forma expresa, inequívoca de la finalidad del tratamiento, además de las posibilidades de ejercer el derecho de habeas data, de acceso, rectificación, cancelación y oposición a la información que es recolectada.

De cualquier manera, cuando SURTILIDER S.A.S. cambie sustancialmente alguna de estas finalidades o el tratamiento de las mismas, informará dicha circunstancia a través de su página **web www.surtilider.com**, para la validación de los Titulares de datos personales sobre el mismo.

# Capítulo VII - PRINCIPIOS RECTORES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

Para efectos de garantizar la protección de datos personales, SURTILIDER S.A.S. aplicará de manera armónica e integral los siguientes principios:

**Principio de Legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento de datos es una actividad reglada, la cual deberá estar sujeta a las disposiciones legales vigentes y aplicables que rigen el tema.

**Principio de Finalidad:** La actividad del tratamiento de datos personales que obtenga SURTILIDER S.A.S. o a la cual tuviere acceso, obedecerá a una finalidad legítima en consonancia con la Constitución Política de Colombia, la cual deberá ser informada al respectivo Titular de los datos personales.

**Principio de Libertad:** El tratamiento de los datos personales sólo puede realizarse 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 revele el consentimiento.

**Principio de Veracidad o Calidad:** La información sujeta a Tratamiento de datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

**Principio de Transparencia:** En el tratamiento de datos personales, SURTILIDER S.A.S. garantizará al Titular su derecho de obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.



Principio de acceso y circulación restringida: El tratamiento de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de éstos, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En consecuencia, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrá 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 conforme a la ley. Para estos propósitos la obligación de La Copropiedad será de medio.

**Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por SURTILIDER S.A.S., 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.

**Principio de confidencialidad:** SURTILIDER S.A.S. se obliga a garantizar la reserva de la información recolectada, por lo que se compromete a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, toda la información que llegaren a conocer en la ejecución y ejercicio de sus funciones; salvo cuando se trate de actividades autorizadas expresamente por la Ley de protección de datos. Esta obligación persiste y se mantendrá inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

# Capítulo VIII - DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con lo contemplado por la normatividad vigente aplicable en materia de protección de datos, a través de esta Política, SURTILIDER S.A.S. garantiza a los titulares, causahabientes del titular, representantes legales y apoderados del titular de los datos personales los derechos que se indican a continuación:

- a) Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento estén expresamente prohibidos o no hayan sido autorizados.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a SURTILIDER S.A.S. para el tratamiento de datos, esto es, a través de los canales formalmente habilitados por la empresa y reseñados dentro del punto 13.1 de este manual.
- c) Ser informado por SURTILIDER S.A.S. previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), o la entidad que hiciere sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, Requisito de procedibilidad. El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante SURTILIDER S.A.S.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos o cuando en el tratamiento no respete los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.



g) Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento. Derechos que podrán ser ejercidos por: (i) El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición La Copropiedad. (ii) El representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.

# Capítulo IX - DEBERES Y OBLIGACIONES DE SURTILIDER S.A.S. COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO EN EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

SURTILIDER S.A.S. como RESPONSABLE y ENCARGARDO tendrá los siguientes deberes en materia de tratamiento y protección de datos personales, ello dentro del marco actual vigente, sin perjuicio de otros previstos en las disposiciones lleguen a regular esta materia:

- 9.1. DEBERES Y OBLIGACIONES COMO RESPONSABLE.
- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular para el tratamiento de datos personales.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en 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 sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar oportunamente la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del Titular. Adicionalmente, se deberán implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- h) Suministrar al Encargado (s) del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- i) Respetar y exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos y condiciones señalados por la ley.
- k) Adoptar de manera real y no solo formal, la Política Integral de Tratamiento de Datos Personales, con sus protocolos, procedimientos y formatos, para garantizar el cumplimiento de los Derechos de los titulares y la Ley.
- I) Identificar cuando determinada información se encuentra "en discusión" por la interposición de un reclamo por parte del Titular y si es de resorte del Encargado, informarle.
- 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 los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) sobre el tema en particular.
- p) Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- q) Velar por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, en aquellos casos en que se encuentra autorizado el tratamiento de sus datos por el representante legal del menor.
- r) Registrar en la base de datos la leyenda "Reclamo en Trámite" en la forma en que se regula en la ley.
- s) 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.
- t) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- u) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- v) Usar los datos personales del Titular sólo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente, respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

### 9.2. DEBERES Y OBLIGACIONES COMO ENCARGADO.

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo derecho fundamental de Habeas 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) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- d) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- e) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella, de acuerdo con los lineamientos dados por esta Política.
- f) 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.
- g) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

# Capítulo X - AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

## 10.1. AUTORIZACIÓN.

SURTILIDER S.A.S. requiere de una autorización previa, informada, libre y expresa del Titular de los datos personales para el tratamiento de los mismos, excepto en los casos taxativamente señalados en la ley, a saber:

- 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.

### 10.2 MEDIOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN:

La autorización será solicitada por SURTILIDER S.A.S. de manera previa al tratamiento de los datos personales a través de los diferentes medios, entre ellos: Documento físico o vía correo electrónico. En todo caso, sea cual fuere el medio empleado ha de permitir la obtención del consentimiento mediante conductas inequívocas, a través de las cuales se concluya, que de no haberse surtido la misma por parte del Titular o la persona legítimamente habilitada para ello, los datos no se hubieran almacenado o capturado en la base de datos. El formato empleado por la empresa es el PR-ATDP-02-01 "Autorización para el tratamiento de Datos Personales"

#### 10.3 PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN:

SURTILIDER S.A.S. conservará prueba de la obtención de la autorización otorgada por los titulares de los datos personales para su tratamiento, para lo cual utilizará los mecanismos disponibles a su alcance en la actualidad (físico y electrónico), al igual que adopta las acciones necesarias para mantener el registro de la forma y fecha en la que se obtuvo. En consecuencia, SURTILIDER S.A.S. podrá establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin, quienes tendrá cláusula de Confidencialidad para el manejo de esta información.

# Capítulo XI - AVISO DE PRIVACIDAD

El Aviso de Privacidad es un documento físico que se pone a disposición del Titular en la página **web www. surtilider.com**, con el fin de brindar información acerca de la política de Tratamiento de los datos personales adoptada por la empresa, la cual contiene aspectos atingentes a la forma de acceder a esta, a sus finalidades. Contiene entre otros asuntos:

- a) La identidad, domicilio y datos de contacto del responsable de Tratamiento.
- b) El tipo de Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- c) Los derechos del Titular.
- d) Los mecanismos dispuestos por el responsable para que el Titular conozca la Política Integral de Tratamiento de Datos Personales.
- e) Los procedimientos para la atención de consultas y reclamos.
- f) El señalamiento relativo al carácter facultativo de brindar respuestas en torno a preguntas relacionadas con los datos sensibles.

# Capítulo XII - PROCEDIMIENTO GENERAL PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA

En cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales SURTILIDER S.A.S. presenta el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos: Para la radicación y atención de su solicitud le solicitamos suministrar la siguiente información:

- a) Nombre completo y apellidos.
- b) Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto)
- c) Medios para recibir respuesta a su solicitud.
- d) Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información)
- e) Firma y número de identificación.

Capítulo XIII - PROCEDIMIENTOS ESPECIFICOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR.

# 13.1. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

**Canales Habilitados:** Los Titulares podrán promover sus peticiones, consultas o reclamos respecto a la información personal que repose en las bases de datos de la empresa, mediante comunicación dirigida a SURTILIDER S.A.S. al área de Servicio al Cliente esto es de manera:

- a) En las oficinas de la empresa, dentro del horario de atención habilitado al público, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., y sábado de 8.00 a 12:00 pm a las siguientes direcciones: Sede Norte calle 77 # 69h-56 Sede Sur Cll 37 b sur# 68i-36
- b) A través de correo electrónico: servicioalcliente@surtilider.com.
- c) A través la(s) línea(s) telefónica(s): 7438081-3187440901
- d) Por medio de numero de whatsapp 3187440901

El Titular de información que no dirija su petición, consulta o reclamo al área aquí indicada, no releva a SURTILIDER S.A.S. de resolverlo, sin embargo, si el titular emplea un medio o un canal diferente a los acá señalados, claramente imposibilitan brindar la atención que corresponde al requerimiento formulado.

## 13.2 PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS:

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en la base de datos, de la empresa. SURTILIDER S.A.S. suministrará a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. La consulta se formulará a través de los canales formalmente habilitados por la empresa, preferiblemente de manera escrita a efecto de mantener prueba de esta. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. 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.

## 13.3 PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS.

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información personal contenida en una base de datos de la empresa 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 reclamo, preferiblemente de manera escrita a efecto de mantener prueba de esta, ante Surtilider S.A.S. a través de los canales formalmente habilitados. Dicho(s) reclamo(s) será(n) tramitado(s) bajo las siguientes reglas:

- a) **Requisitos:** El reclamo se formulará mediante solicitud escrita dirigida Surtilider 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.
- b) **Contingencia.** Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.
- c) **Desistimiento tácito.** Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

# POLÍTICA INTEGRAL DE TRATAMIENTO DE PROTECCIÓSURTILIDER DE DATOS PERSONALES SURTILIDER S.A.S. Surtimos con Liderazgo NIT. 800.201.315-1

- d) **Competencia interna.** 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.
- e) **Tramite.** 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.
- f) Tiempo o Presupuesto de respuesta. El término máximo para atender 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 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.

### 13.4 ASPECTOS RELATIVOS A LA ATENCIÓN DE PETICIÓN DE SUPRESIÓN DE DATOS

El titular o los causahabientes de los datos personales les asiste el derecho de solicitar a SURTILIDER S.A.S. la supresión o eliminación de información relativa a datos personales de su interés, sin embargo, este derecho del Titular no es absoluto y en consecuencia SURTILIDER S.A.S. podrá negar el ejercicio del mismo cuando:

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

# Capítulo XIV - VIGENCIA

La presente política rige a partir del 01 de agosto de 2021 y deja sin efectos los reglamentos o manuales especiales que se hubiesen podido adoptar por instancias administrativas anteriores.

## Capítulo XV - ANEXOS

CODIGO	PROTOCOLO / PROCEDIMIENTOS / FORMATOS
SL-GP	Formato Autorización para el Tratamiento de Datos Personales
VR -01	Formato Aviso de Privacidad