



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

COMERCIALIZADORA CSF S.A.S.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

TABLA DE CONTENIDO

- I. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.**
- II. MARCO LEGAL.**
- III. AMBITO DE APLICACIÓN.**
- IV. DEFINICIONES.**
- V. PRINCIPIOS.**
- VI. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACION.**
- VII. DEBERES DE LA EMPRESA COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.**
- VIII. AUTORIZACION Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR.**
- VIX. TRATAMIENTO AL CUAL SERAN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DEL MISMO.**
- X. AVISO DE PRIVACIDAD.**
- XI. GARANTIAS DEL DERECHO DE ACCESO.**
- XII. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE CONSULTAS, RECLAMOS, PETICIONES DE RECTIFICACION ACTUALIZACION Y SUSPENSION DE DATOS.**
- XIII. CANAL DE PROTECCION DE DATOS Y MEDIOS DE CONTACTO.**
- XIV. REGISTRO NACIONAL DE BASE DE DATOS.**
- XV. SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y MEDIDAS DE SEGURIDAD.**
- XVI. UTILIZACION Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES E INFORMACION PERSONAL POR PARTE DE LA EMPRESA.**
- XVII. MODIFICACIONES A LA POLITICA.**
- XVIII. VIGENCIA.**

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

COMERCIALIZADORA CSF S.A.S.

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, COMERCIALIZADORA CSF S.A.S. adopta la presente política de tratamiento de datos personales.

En virtud del presente documento, COMERCIALIZADORA CSF S.A.S. manifiesta que, garantiza los derechos de privacidad, intimidad y buen nombre, que le asisten a los titulares de la información, durante el procedimiento de tratamiento de los datos personales, y en consecuencia todas las actuaciones de **LA EMPRESA** se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Todas las personas que, en desarrollo de diferentes actividades culturales, contractuales, comerciales o laborales, entre otras, sean permanentes u ocasionales, llegarán a suministrar a **LA EMPRESA** cualquier tipo de información o dato personal, tendrán la potestad de conocerla, actualizarla y rectificarla, de acuerdo a lo previsto en el presente documento.

I. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

NOMBRE DE LA EMPRESA: COMERCIALIZADORA CSF S.A.S. que en adelante se denominará **LA EMPRESA**.

DOMICILIO Y DIRECCIÓN: COMERCIALIZADORA CSF S.A.S. tiene su domicilio en la ciudad de Sabaneta, y su sede principal se encuentra ubicada en la Carrera 49 # 61 sur Sabaneta-Antioquia

CORREO ELECTRÓNICO: pqr@ccsf.com

TELÉFONO: 3012021458

II. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia
- Ley Estatutaria 1581 de 2012. Por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley Estatutaria 1266 de 2008. Por la cual se dictan disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la provenientes de terceros países y se dictan otras disposiciones.

- Decreto Único 1074 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.
- Decreto único 1072 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.
- Demás normas que lo adicionen sustituyan y/o modifiquen.
- Sentencias C – 1011 de 2008, y C - 748 del 2011, de la Corte Constitucional.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos de **LA EMPRESA** cuyo titular sea una persona natural.

IV. DEFINICIONES

Para los efectos de la presente política y en concordancia con la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

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. (Decreto único 1074 de 2015 Artículo 2.2.2.25.1.3)

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento. (Ley 1581 de 2012)

Causahabiente: persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de esta (heredero o legatario). (Ley 1581 de 2012)

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. (Ley 1581 de 2012)

Dato personal privado: Aquellos cuyo conocimiento es restringido al público. (Ley 1581 de 2012)

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 ya 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. (Decreto único 1074 de 2015 Artículo 2.2.2.25.1.3)

Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como 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. (Decreto único 1074 de 2015 Artículo 2.2.2.25.1.3)

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

Titular de la Información: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento. (Ley 1581 de 2012)

Tratamiento de Datos: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. (Ley 1581 de 2012)

Transferencia: Envío de datos, dentro o fuera del territorio nacional, cuyo remitente y, a su vez, destinatario, es un Responsable del Tratamiento de Datos. (Decreto único 1074 de 2015 Artículo 2.2.2.25.1.3)

Transmisión: Comunicación de Datos, dentro o fuera del territorio colombiano, cuyo remitente es el Responsable y su receptor es el Encargado del Tratamiento de Datos (Decreto único 1074 de 2015 Artículo 2.2.2.25.1.3)

Oficial de privacidad: Encargado de vigilar, controlar y promover la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales al interior de **LA EMPRESA**. (Ley 1581 de 2012)

V. PRINCIPIOS

Para efectos de garantizar la protección de datos personales, **LA EMPRESA** aplicará de manera armónica e integral los siguientes principios, a la luz de los cuales se deberán realizar el tratamiento, transferencia, uso, almacenamiento, intercambio, supresión y transmisión de datos personales:

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 realice **LA EMPRESA** o a la cual tuviere acceso, obedecerán 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 solo 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 releve 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 al error.

Principio de transparencia: En el tratamiento de datos personales, **LA EMPRESA** 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 estos, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En consecuencia, el tratamiento solo 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 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 solo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley. Para estos propósitos, la obligación de **LA EMPRESA**, será de medio.

Principio de seguridad: La información sujeta a tratamiento por parte de **LA EMPRESA**, 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: Todas las personas que en **LA EMPRESA**, administren, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en Bases de Datos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, por lo que se comprometen 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.

Incorporación sistemática: Los principios de Protección de Datos Personales se implementarán e irradiarán la interpretación de todos los procesos y procedimientos de **LA EMPRESA**.

VI. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con lo contemplado por la normatividad vigente aplicable en materia de protección de datos, los siguientes son los derechos de los titulares de los datos personales:

1. Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **LA EMPRESA** en su condición de responsable 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.

2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a **LA EMPRESA** para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.
3. Ser informado por **LA EMPRESA**, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante **LA EMPRESA** y que no hayan sido atendidos de forma completa u oportuna.
5. Revocar la autorización o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
6. Solicitar a la Superintendencia de Industria y comercio (SIC) que ordene la revocatoria de la autorización o la supresión de los datos.
7. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la presente política que motiven nuevas consultas.

Estos derechos podrán ser ejercidos por:

- El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición **LA EMPRESA**.
- Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

Derechos de los niños y adolescentes

En el tratamiento de datos personales se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores.

Queda proscrito el tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, y en este caso el tratamiento deberá cumplir con los siguientes parámetros:

1. Que el tratamiento de datos respete los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes
2. Que se le informe al menor y a su representante legal los efectos de otorgar la autorización para el tratamiento de datos
3. Que se escuche al menor y a su representante legal sobre preguntas o inquietudes relativas al tratamiento de datos personales

VII. DEBERES DE LA EMPRESA COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

LA EMPRESA reconoce la titularidad de los datos personales que ostentan las personas y en consecuencia, ellas de manera exclusiva pueden decidir sobre los mismos. Por lo tanto, **LA EMPRESA** utilizará los datos personales para el cumplimiento de las finalidades autorizadas expresamente por el titular de los datos o por las normas vigentes.

En el tratamiento y protección de datos personales, la empresa tendrá los siguientes deberes, sin perjuicio de otros previstos en las disposiciones que regulen o lleguen a regular esta materia:

1. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular para el tratamiento de datos personales.
3. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
5. Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
6. 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.
7. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
8. Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
9. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
10. Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
11. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
12. 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.
13. Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) sobre el tema en particular.
14. Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012.
15. Velar por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, en aquellos casos en que se entra autorizado el tratamiento de sus datos.
16. Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.

17. 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.
18. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio
19. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
20. Usar los datos personales del titular sólo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

VIII. AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR

LA EMPRESA requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los datos personales para el tratamiento de los mismos, excepto en los casos expresamente autorizados en la Ley, a saber:

- Información 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.
- Tratamiento de información autorizado por la Ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

Manifestación de la autorización

La autorización a **LA EMPRESA** para el tratamiento de los datos personales será otorgada por:

- El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición de **LA EMPRESA**.
- Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

Medios para otorgar la autorización

LA EMPRESA obtendrá la autorización mediante diferentes medios, entre ellos el documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, Sitios Web, o en cualquier otro formato, que en todo caso permita 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 legitimada para ello, los datos no se hubieran almacenado o capturado en la base de datos.

La autorización será solicitada por **LA EMPRESA** de manera previa al tratamiento de los datos personales.

Prueba de la autorización

La autorización del tratamiento de los datos recolectados en el desarrollo de las actividades descritas en la presente política dependerá de la naturaleza del canal o punto de recolección de información. El medio de prueba para acreditar la efectiva autorización del tratamiento dependerá del tipo de mecanismo utilizado para obtener la autorización, siendo ejemplo de ello el formato suscrito, el registro de aceptación o ingreso a la página web, la grabación de la conversación, entre otros. En los eventos de aceptación por medio de conductas inequívocas, se tomará como suficiente prueba de la aceptación por parte del titular, el conjunto integrado de los siguientes elementos:

- El modelo de solicitud de autorización puesto a disposición del titular al momento de capturar sus datos.
- La indicación expresa en el modelo de solicitud de autorización, de la conducta inequívoca del titular que constituye autorización del tratamiento.
- La evidencia de la realización de la conducta inequívoca por parte del titular, siendo factible acreditar la información suministrada por el titular u otro tipo de evidencia de aceptación expresa según la naturaleza del canal.

Revocatoria de la autorización

Los titulares de los datos personales pueden en cualquier momento revocar la autorización otorgada a **LA EMPRESA** para el tratamiento de sus datos personales o solicitar la supresión de los mismos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. **LA EMPRESA** establecerá mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su autorización o solicitar la supresión sus datos personales, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Para lo anterior, deberá tenerse en cuenta que la revocatoria del consentimiento puede expresarse, por una parte, de manera total en relación con las finalidades autorizadas, y, por lo tanto, **LA EMPRESA** deberá cesar cualquier actividad De tratamiento de los datos; y por la otra de manera parcial en relación con ciertos tipos de tratamiento, en cuyo caso, serán estos sobre los que cesarán las actividades de tratamiento, como para fines publicitarios, entre otros. En este último caso, **LA EMPRESA** podrá continuar tratando los datos personales para aquellos fines en relación con los cuales el titular no hubiera revocado su consentimiento.

IX. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DEL MISMO

El tratamiento de los datos personales de estudiantes, aspirantes, graduados, egresados, profesores, empleados, ex empleados, jubilados, proveedores, contratistas, o de cualquier persona con la cual **LA EMPRESA** tuviere establecida o estableciera una relación, permanente u ocasional, lo realizará en el marco legal que regula la materia.

En todo caso, los datos personales podrán ser recolectados y tratados para:

1. Realizar el envío de información relacionada con programas, actividades, noticias, contenidos por área de interés, productos y demás bienes o servicios ofrecidos por **LA EMPRESA**.
2. Desarrollar la misión de **LA EMPRESA** conforme a sus estatutos
3. Cumplir con la normatividad vigente en Colombia.
4. Cumplir las normas aplicables a proveedores y contratistas, incluyendo pero sin limitarse a las tributarias y comerciales.
5. Cumplir lo dispuesto por el ordenamiento jurídico colombiano en materia laboral y de seguridad social, entre otras, aplicables a ex empleados, empleados actuales y candidatos a futuro empleo.
6. Realizar encuestas relacionadas con los servicios o bienes de **LA EMPRESA**.
7. Desarrollar estrategias conforme a sus estatutos
8. Mantener contacto con clientes, proveedores y afines.
9. Informar sobre oportunidades, descuentos, ferias, desfiles u otras actividades a nivel local e internacional.
10. Fomentar la práctica del sexo seguro en todos los campos.
11. Cumplir todos sus compromisos contractuales.

Datos sensibles

Para el caso de datos personales sensibles, **LA EMPRESA** podrá realizar el tratamiento de ellos cuando:

- a. El titular haya dado su autorización explícita, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b. El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c. El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.
- d. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento de datos sensibles se requiere la autorización previa, expresa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior.

X. AVISO DE PRIVACIDAD

El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, puesto a disposición del titular para informarle acerca del tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se comunica al titular la información relacionada con la existencia de las políticas de tratamiento de información de **LA EMPRESA**, que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

El aviso de privacidad deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. La identidad, domicilio y datos de contacto del responsable del tratamiento.
2. El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
3. Los derechos del titular
4. Los mecanismos generales dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella. En todos los casos, debe informar al titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.

XI. GARANTÍAS DEL DERECHO DE ACCESO

Para garantizar el derecho de acceso del titular de los datos, **LA EMPRESA** pondrá a disposición de éste, previa acreditación de su identidad, legitimidad, o personalidad de su representante, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales a través de todo tipo de medio, incluyendo los medios electrónicos que permitan el acceso directo del titular a ellos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite alguno y le deben permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos en línea.

XII. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS, PETICIONES DE RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS

a. Consultas:

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en **LA EMPRESA**, quien suministrará toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de datos personales, **LA EMPRESA** garantiza:

- Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los cuales deberán ser informados en el aviso de privacidad.
- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.

- En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, 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 plazo.
- Las consultas podrán formularse al correo pqr@ccsf.com y deberá contener como mínimo, la siguiente información:
 - ✓ El nombre y dirección de contacto del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
 - ✓ Los documentos que acrediten la identidad y legitimación, tal como se indica en los siguientes casos:
 - Titular: Documento de identificación.
 - Causahabiente: Registro civil y documento de identificación.
 - Representante legal en caso de menores: Padres de familia: Registro civil de nacimiento y documento de identidad. Tutores: Sentencia judicial que confiere representación legal.
 - Representante legal autorizado por el titular: Poder autenticado.
 - ✓ La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer el derecho de consulta.
 - ✓ La descripción clara y precisa de la consulta que realiza el titular de información, sus causahabientes o representantes.
 - ✓ Aportar la documentación que avale su petición en caso de que por la naturaleza del dato sea procedente.
 - ✓ En caso dado, otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales

Si la consulta realizada por la titular resulta incompleta, **LA EMPRESA** requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la consulta para que subsane las inconsistencias. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de su consulta.

b. Reclamos

El Titular o sus causahabientes que 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 la ley, podrán presentar un reclamo ante **LA EMPRESA**, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo del Titular se formulará mediante solicitud dirigida a **LA EMPRESA** al correo electrónico pqr@ccsf.com o mediante comunicación escrita dirigida a la sede principal, con la identificación del titular, la descripción detallada y con fechas de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. 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. 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.

2. Una vez recibido el reclamo completo, éste se catalogará con la etiqueta "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.
3. 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 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.
4. El reclamo deberá contener como mínimo, la siguiente información:
 - ✓ El nombre y dirección de contacto del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
 - ✓ Los documentos que acrediten la identidad y capacidad de su representante, tal como se indica en los siguientes casos:
 - Titular: Documento de identificación.
 - Causahabiente: Registro civil y documento de identificación.
 - Representante legal en caso de menores: Padres de familia: Registro civil de nacimiento y documento de identidad. Tutores: Sentencia judicial que confiere representación legal.
 - Representante legal autorizado por el titular: Poder autenticado.
 - ✓ La descripción clara y precisa del tipo de reclamo que realiza el titular de la información (corrección, actualización o supresión).
 - ✓ La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer el derecho de reclamo, así como los hechos que dan lugar al mismo.
 - ✓ Aportar la documentación que avale su petición en caso de que por la naturaleza del dato sea procedente.
 - ✓ En caso dado, otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

Si el reclamo realizado por la titular resulta incompleto, **LA EMPRESA** 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 de su consulta.

c. Petición de actualización y/o rectificación

LA EMPRESA rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual se tendrá en cuenta:

1. El titular deberá allegar la solicitud al correo electrónico pqr@ccsf.com o en medio físico dirigido al departamento de Mercadeo Institucional de **LA EMPRESA**, indicando la actualización y/o rectificación a realizar y aportando la documentación que sustente su petición.
2. **LA EMPRESA** podrá habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho al titular, siempre y cuando éstos lo beneficien. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes, los cuales serán informados en el aviso de privacidad y se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

d. Petición de supresión de datos

El titular de los datos personales tiene el derecho de solicitar a **LA EMPRESA** su supresión (eliminación) en cualquiera de los siguientes eventos:

1. Cuando considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
2. Cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
3. Cuando se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por **LA EMPRESA**. Sin embargo, este derecho del titular no es absoluto y en consecuencia **LA EMPRESA** 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.

La petición de supresión de datos deberá contener como mínimo, lo siguiente:

- ✓ El nombre y dirección de contacto del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
- ✓ Los documentos que acrediten la identidad y capacidad de su representante, tal como se indica en los siguientes casos:
 - Titular: Documento de identificación.
 - Causahabiente: Registro civil y documento de identificación.
 - Representante legal en caso de menores: Padres de familia: Registro civil de nacimiento y documento de identidad. Tutores: Sentencia judicial que confiere representación legal.
 - Representante legal autorizado por el titular: Poder autenticado.
- ✓ La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer la supresión de los datos, así como los hechos que dan lugar al mismo.
- ✓ Aportar la documentación que avale su petición en caso de que por la naturaleza del dato sea procedente.
- ✓ En caso dado, otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

Si la petición realizada por la titular resulta incompleta, **LA EMPRESA** 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 de su consulta.

XIII. CANAL DE PROTECCIÓN DE DATOS Y MEDIOS DE CONTACTO

Para el ejercicio del derecho a realizar consultas, reclamos, correcciones, actualizaciones o supresión de datos personales, el titular podrá contactar al encargado de la protección de datos personales de COMERCIALIZADORA CSF S.A.S., u oficial de privacidad, a través de los siguientes medios de contacto:

- Dirección: Carrera 49 # 61 sur Sabaneta- Antioquia
- Teléfono: 3002385222
- Correo electrónico: pqr@ccsf.com.

Frente al eventual uso de otros canales de contacto por parte de los titulares de información para el ejercicio de sus derechos en materia de protección de datos personales, **LA EMPRESA** se reserva el derecho de remitir o informar al titular de la existencia de los canales previamente descritos para dar inicio al procedimiento de consulta o reclamo de manera oportuna y completa.

XIV. II. REGISTRO NACIONAL DE BASE DE DATOS

LA EMPRESA se reserva, en los eventos contemplados en la ley y en sus estatutos y reglamentos internos, la facultad de mantener y catalogar determinada información que repose en sus bases o

bancos de datos, como confidencial de acuerdo con las normas vigentes, sus estatutos y reglamentos, todo lo anterior y en consonancia con el derecho fundamental y constitucional a la libre expresión, el derecho al trabajo, y principalmente el respeto por la diversidad.

XV. III. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

Dando cumplimiento al principio de seguridad establecido en la normatividad vigente, **LA EMPRESA** adoptará 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.

XVI. UTILIZACIÓN Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN PERSONAL POR PARTE DE LA EMPRESA

En cumplimiento de la misión institucional y del plan estratégico de desarrollo de **LA EMPRESA** y atendiendo a la naturaleza de las relaciones permanentes u ocasionales que cualquier persona titular de datos personales pueda tener para con **LA EMPRESA**, ésta podrá realizar la transferencia y transmisión, incluso internacional, de la totalidad de los datos personales, siempre y cuando se cumplan los requerimientos legales aplicables; y en consecuencia los titulares con la aceptación de la presente política, autorizan expresamente para transferir y transmitir, incluso a nivel internacional, los datos personales. Los datos serán transferidos, para todas las relaciones que puedan establecerse con **LA EMPRESA**.

Para la transferencia internacional de datos personales de los titulares, **LA EMPRESA** tomará las medidas necesarias para que los terceros conozcan y se comprometan a observar la presente política, bajo el entendido que la información personal que reciban, únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con **LA EMPRESA** y solamente mientras esta dure, y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente. Para la transferencia internacional de datos personales se observará lo previsto en el artículo 26° de la Ley 1581 de 2012.

Las transmisiones internacionales de datos personales que efectúe **LA EMPRESA**, no requerirán ser informadas al titular ni contar con su consentimiento cuando medie un contrato de transmisión de datos personales de conformidad al artículo 25 del Decreto 1377 de 2013.

LA EMPRESA, también podrá intercambiar información personal con autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas autoridades fiscales y organismos de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria y fiscal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus contadores, auditores, abogados y otros asesores y representantes, porque es necesario o apropiado: (a) para cumplir con las leyes vigentes, incluidas las leyes distintas a las de su país de residencia; (b) para cumplir con procesos jurídicos; (c) para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno, y para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno distintas a las de su país de residencia; (d) para hacer cumplir nuestros términos y condiciones; (e) para proteger nuestras operaciones; (f) para

proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad, los suyos o los de terceros; y (g) obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que nos puedan afectar.

XVII. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA

LA EMPRESA se reserva el derecho de modificar la presente política en cualquier momento. Para el efecto realizará la publicación de un aviso en su página web con (5) días hábiles de antelación a su implementación y durante la vigencia de la política. En caso de no estar de acuerdo con las nuevas políticas de manejo de la información personal, los titulares de la información o sus representantes podrán ejercer sus derechos como titulares de la información en los términos previamente descritos.

Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política. Una vez se cumpla(n) esa(s) finalidad(es) y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, sus datos serán eliminados de nuestras bases de datos.

RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El departamento de Mercadeo Institucional será el encargado del tratamiento de los datos personales, por cuenta de **LA EMPRESA**.

XVIII. VIGENCIA

La presente política rige a partir del 11/03/2025 y deja sin efectos los reglamentos o manuales especiales que se hubiesen podido adoptar con anterioridad.