



POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



**AGROINDUSTRIA
CASABLANCA S.A.S**

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN POLÍTICAS DE TRATAMIENTO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.-----	Pág. 2
1. DATOS DEL RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS. ----	Pág. 2
2. DEFINICIONES-----	Pág. 2
3. PRINCIPIOS-----	Pág. 4
4. SUJETOS EN EL TRATAMIENTO-----	Pág. 6
5. CATEGORÍAS DE DATOS PERSONALES-----	Pág. 6
6. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DE LOS MISMOS. --	Pág. 7
6.1. PROCESOS DE CONCRECIÓN DEL TRATAMIENTO-----	Pág. 8
7. DERECHOS QUE LE ASISTEN A LOS TITULARES -----	Pág. 10
7.1. DERECHO DE LOS TITULARES O SUS CAUSAHABIENTES -----	Pág. 11
8. DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES-----	Pág. 11
9. PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN.-----	Pág. 13
10. PROCEDIMIENTO PARA LAS CONSULTAS Y RECLAMOS -----	Pág. 13
10.1. CONTENIDO DE LAS SOLICITUDES (CONSULTAS- RECLAMOS) Y ANEXOS --	Pág. 13
10.2. LUGAR DONDE PODRÁ RADICAR LAS SOLICITUDES Y HORARIO DE RECEPCIÓN. ---	Pág. 15
10.3. PROCEDIMIENTO PARA TRAMITAR LAS SOLICITUDES (CONSULTAS Y RECLAMOS.---	Pág. 15
11. PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS-----	Pág. 18
12. AVISO DE PRIVACIDAD Y AUTORIZACIÓN-----	Pág. 18
12.1. AUTORIZACIÓN Y AVISO DE PRIVACIDAD PARA CONTINUAR CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES-----	Pág. 21
12.2. AUTORIZACIÓN Y AVISO DE PRIVACIDAD PARA TRATAR LOS DATOS PERSONALES-----	Pág. 22
13. PERÍODO DE VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS. -----	Pág. 23
14. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LAS PRESENTES POLÍTICAS-----	Pág. 23

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La sociedad **AGROINDUSTRIA CASABLANCA S. A. S.**, en cumplimiento de lo establecido en el literal k) del artículo 17 y literal f) del artículo 18 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, artículo 13 al 19 del Decreto 1377 de 2013 y demás disposiciones legales en la materia, dada su condición de Responsable y a su vez de Encargado del tratamiento de los datos personales e información que reposa en sus bases de datos, adopta las siguientes políticas de tratamiento para dichos datos, con el fin de ponerla en conocimiento de los titulares de dichos datos y de los encargados del tratamiento, para de esta manera garantizar la protección de los datos personales a los que ha tenido, tiene y tendrá acceso la sociedad **AGROINDUSTRIA CASABLANCA S. A. S.** (En adelante “Sociedad”), pero sobre todo de los derechos Constitucionales a la intimidad, al buen nombre, al habeas data, a la inviolabilidad de correspondencia y documentos privados consagrados en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia 1991 y los derechos a libertad de opinión, prensa e información consagrado en el artículo 20 de la Constitución política de Colombia.

1. DATOS DEL RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

- Nombre o Razón Social: **AGROINDUSTRIA CASABLANCA S. A. S**
- Identificada con el número de Nit 830.074.165 – 5.
- Domicilio: Cota – Colombia.
- Dirección Judicial: jhelo@agrifresh-herbs.com
- Dirección: Autopista Medellín Km 2.5, 900m vía Entrada Parcelas Centro empresarial OIKOS CIEM Occidente Cota – Colombia
- Para la presentación de peticiones, consultas y reclamos: datoscasablanca@agrifresh-herbs.com.
- **Sitio web:** agrifresh-herbs.com
- Teléfono del Responsable: (057+_) 8759228.

2. DEFINICIONES

A continuación se relaciona unas definiciones que se deben tener en cuenta para los efectos de las presentes políticas, ya que son las definiciones legales, dadas a estas con relación al tratamiento de datos, y que serán tratadas a lo largo de la presente política, lo que permitirá la comprensión integral de los asuntos aquí tratados. Dichas definiciones fueron tomadas de los artículos: Artículo 3 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, artículo 3 del Decreto 1377 de 2013 y artículo 3 de Ley Estatutaria 1266 DE 2008:

➤ **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;
- **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:** 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.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- **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 o de servicios.
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos

relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

- **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.

3. PRINCIPIOS

La sociedad a través de las presentes políticas, busca garantizar que en el tratamiento que le dé a los datos personales, se garantice los siguientes principios, razón por la cual cualquier interpretación que se le haga a estas políticas se debe hacer conforme a estos, los cuales fueron definidos en el artículo 4 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 así:



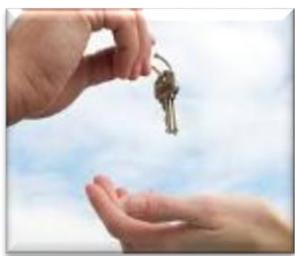
- **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;

- **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;
- **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;
- **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley 1581 de 2012;

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la Ley 1581 de 2012;

- **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012, 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 intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

4. SUJETOS EN EL TRATAMIENTO



TITULAR



RESPONSABLE



ENCARGADO

Persona **natural** cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento. **SOCIOS, CLIENTES, PROVEEDORES, CONTRATISTAS, EMPLEADOS, COLABORADORES Y TERCEROS.**

Decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

Realiza el Tratamiento por cuenta del Responsable. – **CLIENTE INTERNO**

Persona **natural o jurídica**, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otro.

5. CATEGORÍAS DE DATOS PERSONALES

Datos sensibles

- Son aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.
- **Como aquellos que revelen:** El origen racial o étnico, La orientación política, Las convicciones religiosas o filosóficas,
 - **La pertenencia a:** Sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición,
- **También Datos relativos a:** La salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

Datos Personales De Menores

- **Queda proscrito** el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.



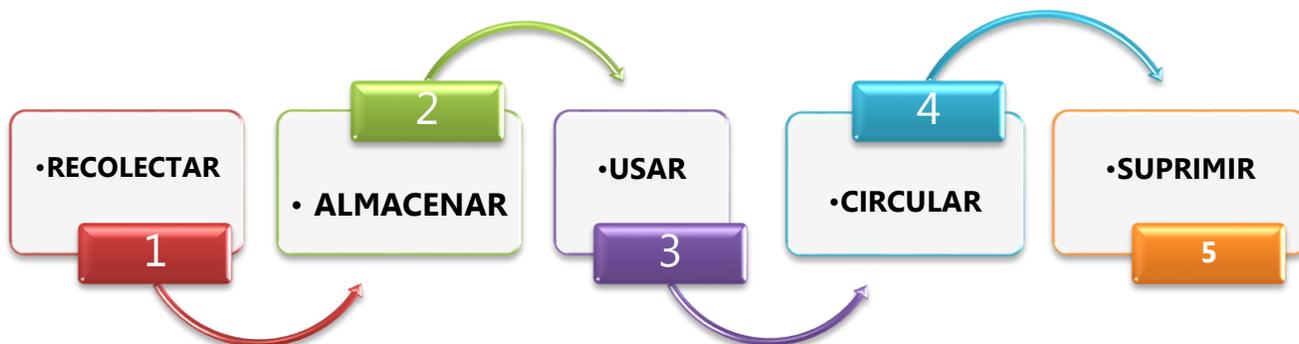
6. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DE LOS MISMOS.

Teniendo en cuenta que **AGROINDUSTRIA CASABLANCA S. A. S.**, es una sociedad privada, constituida como persona jurídica de carácter mercantil, que en desarrollo de su objeto social requiere la recopilación de ciertos datos personales de nuestros Clientes, Proveedores, Contratistas, Empleados, Colaboradores y Terceros (En adelante "Los Titulares") y que como consecuencia de lo anterior dichos Titulares, nos han suministrado, suministran y suministrarán unos datos personales, que en su gran mayoría corresponden a los siguientes pero que no se limita a estos:

Datos Generales – Tratados por la Sociedad	
1.	Nombre
2.	Empresa por la que se comunica
3.	Tipo de identificación y Número de identificación
4.	Dirección
5.	Teléfono
6.	E-Mail
7.	País Ubicación
8.	Departamento Ubicación
9.	Ciudad Ubicación

PARÁGRAFO: Dicha Información puede ser mayor dependiendo del trámite o tipo de relación contractual y/o comercial que se pueda tener con los titulares de los datos personales.

6.1. PROCESOS DE CONCRECIÓN DEL TRATAMIENTO



Por lo anterior nos permitimos informar que dicha información y datos personales tiene como único fin poder desarrollar el objeto social de **AGROINDUSTRIA CASABLANCA S.A.S**, su actividad de índole comercial y el mercadeo que adelanta, por ende los datos personales serán utilizados para lo siguiente:

1. El cumplimiento de las obligaciones contractuales contraídas y por contraer con usted.
2. Proporcionar nuestros servicios y productos requeridos o no por usted.
3. Comunicar sobre nuevos servicios y/o productos que estén relacionados o no con el contratado o adquirido por usted.
4. Realizar estudios y estadísticas internas sobre hábitos de consumo.
5. Creación de perfiles de consumo y/o promedios de gasto.
6. Para la inscripción a nuestros programas.
7. Información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario.
8. Suministrar cualquier tipo de información sobre servicios y productos al igual que sus cambios o modificaciones.
9. Evaluar la calidad e idoneidad de nuestros servicios y productos.
10. El estudio y análisis de crédito.
11. El estudio de títulos.
12. El estudio de antecedentes penales y disciplinarios.
13. La selección de personal.
14. La realización de las afiliaciones en los casos pertinentes a la seguridad social.

15. Consultar en las centrales de Riesgo (Data Crédito, Cifin pero sin limitarse a estas).
16. Para Reportar en las centrales de Riesgo (Data Crédito, Cifin pero sin limitarse a estas -si así lo autoriza el titular).
17. Consultar en las bases de datos de acceso público.
18. El análisis financiero.
19. El proceso de archivo, de actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y bases de datos de la sociedad.
20. La comprobación de referencias, personales, laborales, familiares y/o comerciales sin limitarse a estas.
21. Expedir Referencias o certificaciones solicitadas por el titular dirigida a terceros (Laborales, comerciales, entre otras) de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
22. Para la expedición de los carnets o credenciales a los titulares.
23. Para dar cumplimiento a las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de la sociedad.
24. Cumplir con los procesos internos de la Sociedad, incluyendo pero sin limitarse a los administrativos, operativos y de desarrollo.
25. Cumplir los contratos u obligaciones adquiridas por la sociedad para con sus clientes.
26. Prestar sus servicios y vender sus productos de acuerdo con las necesidades particulares de los clientes (sin limitarse a la verificación de sus afiliaciones y derechos).
27. Para mercadeo y/o comercialización de nuevos servicios o productos.
28. El control y la prevención del fraude y de lavado de activos, incluyendo la consulta en listas restrictivas y demás para el SARLAFT.
29. La Cobranza y recuperación de cartera.
30. La transmisión de datos a terceros (como profesionales del derecho, firmas de abogados, sin limitarse a estos) con la finalidad de presentar demandas, quejas, denuncias, la cobranza y recuperación de cartera, entre otras con el propósito de defender los derechos e intereses de la sociedad y sus de sus representantes.
31. La transmisión de datos a terceros en los casos con los cuales se hayan celebrado contratos con este objeto, para fines comerciales, administrativos, de mercadeo y/o operativos.
32. Mantener y procesar por medios tecnológicos, cualquier tipo de información, para su organización, clasificación y control sin limitarse a estos.
33. Las demás finalidades que determinen los Responsables en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento y que sean comunicadas a los Titulares en el momento de la recolección de los datos personales.
34. Para responder requerimientos judiciales y/o administrativos.
35. El procesamiento de solicitudes, consultas, quejas y reclamos.

PARÁGRAFO: Incluyendo los demás tratamientos que vayan de la mano con los fines de la empresa siempre que se encuentren ajustados a las disposiciones legales vigentes.

7. DERECHOS QUE LE ASISTEN A LOS TITULARES

Los derechos básicos que le asiste a los titulares de los datos personales, según lo establecido en el artículo 8 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, son los siguientes:



Pero de manera detallada son los siguientes:

- "Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10° de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;

- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley Estatutaria 1581 de 2012, demás normas y a la Constitución;
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

7.1. DERECHO DE LOS TITULARES O SUS CAUSAHABIENTES

- Presentar ante el responsable y el encargado del tratamiento de los datos personales consultas y reclamos. COMO REQUISITOS DE PROCEDIBILIDAD para poder presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;

8. DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Los deberes de los responsables y encargados del tratamiento de los datos personales, según lo establecido en el artículo 17 y 18 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, son los siguientes:

DEBERES DE LOS RESPONSABLES	DEBERES DE LOS ENCARGADOS
1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;	1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
2. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;	2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
3. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;	3. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la Ley Estatutaria 1581 de 2012;
4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;	4. Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;

5. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;	5. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012;
6. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;	6. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
7. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;	7. Registrar en la base de datos las leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la Ley 1581 de 2012;
8. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012;	8. 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;
9. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;	9. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
10. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012;	10. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
11. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y en especial, para la atención de consultas y reclamos;	11. 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;
12. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;	12. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio
13. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;	
14. 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.	
15. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.	

9. PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN.

Solo podrá suministrarse información a las siguientes personas, según lo establecido en el artículo 13 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, son los siguientes:

a. Titular.

b. Causahabientes del Titular.

c. Representantes legales del Titular.

d. Entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

e. Terceros **autorizados** por el Titular o por la ley.

10. PROCEDIMIENTO PARA LAS CONSULTAS Y RECLAMOS

10.1. CONTENIDO DE LAS SOLICITUDES (CONSULTAS- RECLAMOS) Y ANEXOS

Las consultas y reclamos presentados por los Titulares o causahabientes deberán contener como mínimo la siguiente información:

1. Nombre completo e Identificación de la persona que presenta la solicitud o reclamo.
2. En la calidad en la que presenta la consulta o reclamo.
3. Nombre completo e Identificación del titular, por si no llegase a ser el mismo que presenta la solicitud (consulta y/o reclamo).
4. En el asunto señalar lo siguiente:

Para las consultas:

1. "Consulta sobre tratamiento de datos personales- solicitud CONOCER",
2. "Consulta sobre tratamiento de datos personales- solicitud INFORMACIÓN"
3. "Consulta sobre tratamiento de datos personales-

solicitud OTROS”

Para los reclamos:

4. “Reclamo por tratamiento de datos personales – Solicitud CORRECCIÓN O RECTIFICACIÓN”
 5. “Reclamo por tratamiento de datos personales – Solicitud ACTUALIZAR.”
 6. “Reclamo por tratamiento de datos personales – Solicitud SUPRESIÓN.”
 7. “Reclamo por tratamiento de datos personales – Solicitud INCUMPLIMIENTO DE ALGUNO DE LOS DEBERES del Responsable y/o Encargado del Tratamiento.”
 8. “Reclamo por tratamiento de datos personales- solicitud REVOCAR LA AUTORIZACIÓN ”
 9. “Reclamo por tratamiento de datos personales- solicitud OTROS”.
-
5. Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
 6. La dirección física o electrónica, donde se quiere que se haga llegar la respuesta a la consulta o reclamo.
 7. Número de teléfono de contacto (Este Dato no es obligatorio, pero permitirá tramitar con mayor agilidad la consulta o reclamo)
 8. Acompañar la consulta y/o reclamo de las pruebas que pretenda hacer valer (este punto no es obligatorio para la presentación de las consultas).
 9. Acompañar las consultas y/o reclamos de los documentos que acrediten su calidad de TITULAR, CAUSAHABIENTE DEL TITULAR, REPRESENTANTE LEGAL DEL TITULAR.

PARÁGRAFO PRIMERO: las mismas deben ser allegadas en dos ejemplares uno para la sociedad y el otro para el radicado del solicitante.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Si **el reclamo** resulta incompleto, se requerirá al interesado, **dentro** de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del mismo a la dirección física o electrónica señalada en el escrito 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.

El asunto que se deberá indicar en el escrito de subsanación deberá ser el siguiente:

10. “SUBSANACIÓN Reclamo radicado (indicar Fecha)”

En la referencia se deberá indicar en el escrito de subsanación el nombre del asunto descrito en el reclamo que se está subsanando.

PARÁGRAFO TERCERO: Si con la consulta no se acredita la calidad en la que presenta la solicitud, con el fin de poderle suministrar la información o resolver la consulta que solicita, se le requerirá al interesado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción

del mismo a la dirección física o electrónica señalada en el escrito del reclamo, para que allegue la documentación necesaria para acreditar su calidad. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante acredite su condición, se entenderá que ha desistido de la consulta.

PARÁGRAFO CUARTO: 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.

Si con la consulta no se acredita la calidad en la que presenta la solicitud, con el fin de poderle suministrar la información o resolver la consulta que solicita, se le requerirá al interesado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción

10.2. LUGAR DONDE PODRÁ RADICAR LAS SOLICITUDES Y HORARIO DE RECEPCIÓN

Las consultas y reclamos, con el fin de ejercer sus derechos como titular antes indicados, en especial los de conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos, se pueden Radicar en medio físico o electrónico en la **Autopista Medellín Km 2.5, 900m vía Entrada Parcelas, centro empresarial OIKOS CIEM Occidente Cota – Colombia** y/o al correo electrónico: datoscasablanca@agrifresh-herbs.com.

HORARIO DE RADICACIÓN DE LAS SOLICITUDES FÍSICAS EN LA Autopista Medellín Km 2.5, 900m vía Entrada Parcelas, centro empresarial OIKOS CIEM Occidente Cota – Colombia: DE LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 4:00 PM, lo anterior para efectos de contar los días hábiles de respuesta.

A partir de las 4:00 pm, de recibir solicitudes quedaran con fecha del día siguiente hábil.

10.3. PROCEDIMIENTO PARA TRAMITAR LAS SOLICITUDES (CONSULTAS Y RECLAMOS)

EL procedimiento para tramitar las consultas y reclamos presentados por los TITULARES o sus causahabientes de la información para ejercer sus derechos, en especial los de CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR INFORMACIÓN y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN, será el siguiente (Arts. 14 y 15 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012):

EN EL PRESENTE DIAGRAMA DE PROCESO SE UTILIZARAN LAS SIGUIENTES SIGLAS:

ATDP: Analista En Tratamiento de Datos Personales (ATDP)

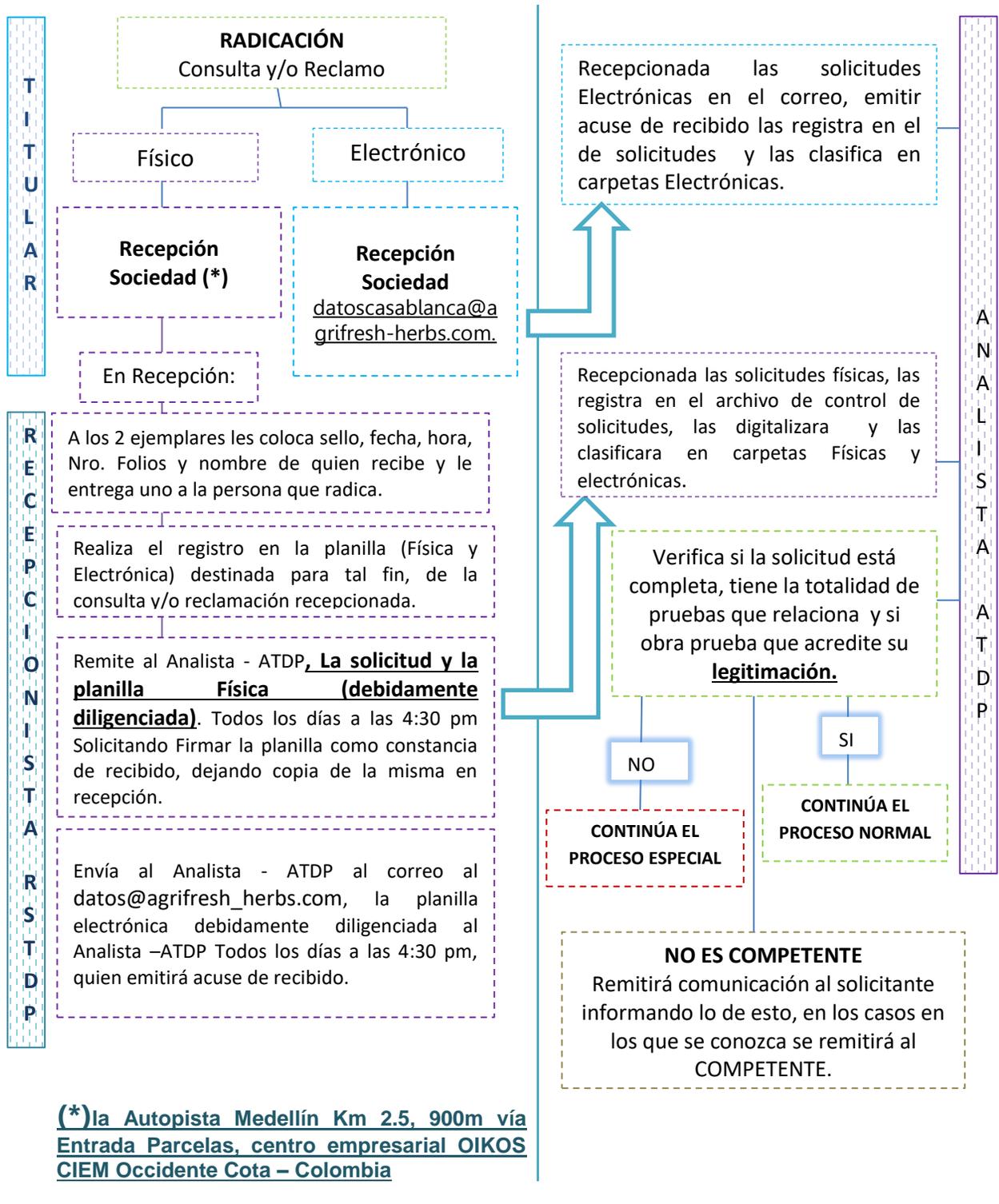
RSTDP: Recepcionista de Solicitudes de Tratamiento De Datos Personales (RSTDP)

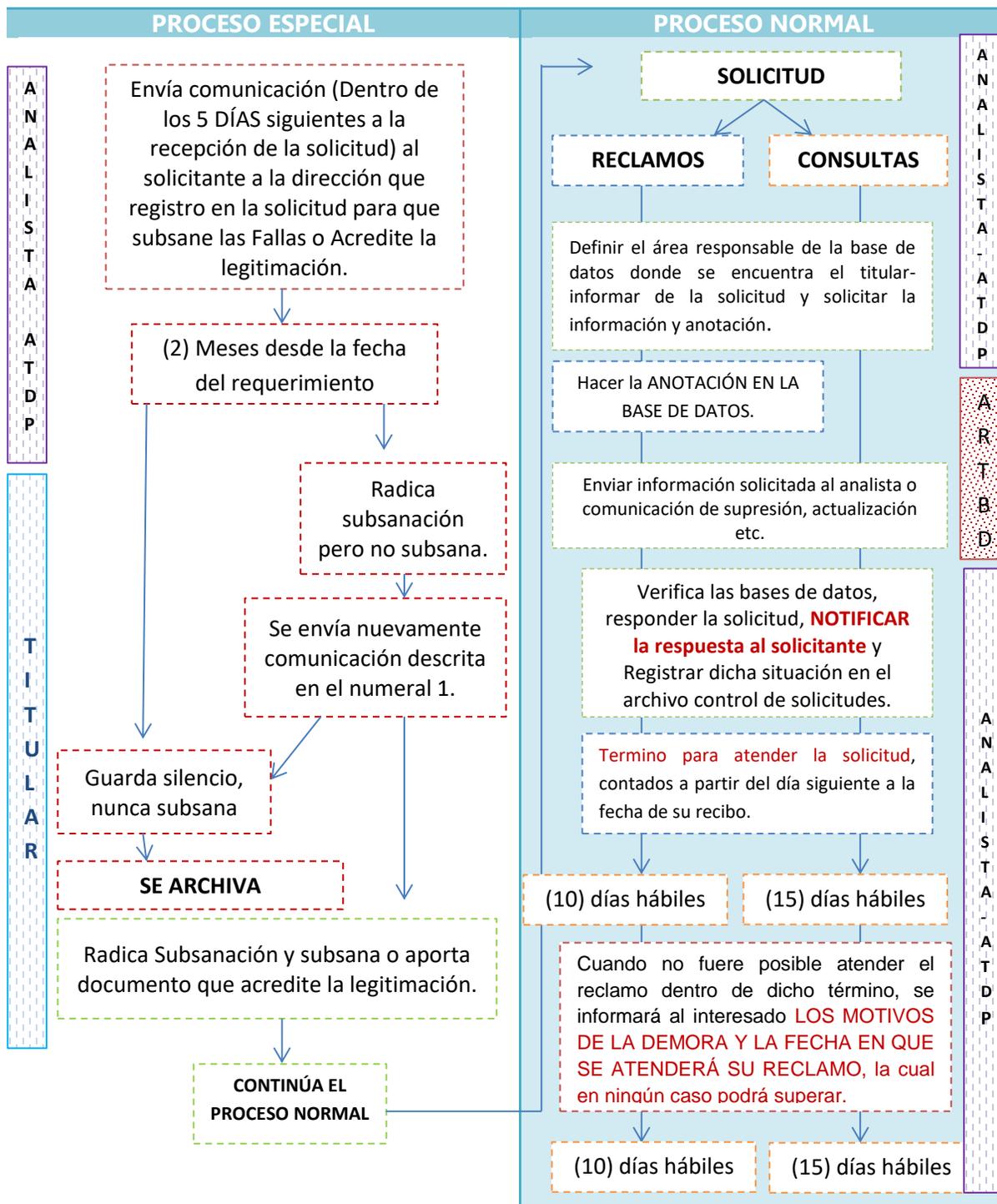
ARTDP: Área Responsable del tratamiento de los datos personales (ARTDP),

LEGITIMACIÓN: Personas autorizadas para solicitar y brindarle información,

ANOTACIÓN EN LA BASE DE DATOS: hace referencia que para reclamaciones se deberá anotar en la base de datos donde registre los datos del titular **“RECLAMO EN TRAMITE”** o para los oficios de entidad judicial **“INFORMACIÓN EN DISCUSIÓN JUDICIAL”**.

PROCEDIMIENTO (INTERNO Y EXTERNO) POR ETAPAS





PARÁGRAFO: De todo el procedimiento realizado se deberá dejar prueba, la cual será debidamente almacenada por la sociedad.

11. PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

La sociedad ha creado la función de analista en el tratamiento de datos personales y la de recepcionista de solicitud (reclamaciones y consultas) que se presenten físicas en materia de Datos Personales, con el fin de dar aplicabilidad a la norma de protección de datos personales en la compañía y dar trámite a las solicitudes presentadas.

A su vez la sociedad implementado estrategias y responsables para la custodia del archivo físico y electrónico de la compañía, creando unas políticas internas para la seguridad de la información, en las que se identifica los responsables y encargados internos de las bases de datos.

Adicionalmente asigno como función especial del departamento de correspondencia y tramitología y de gestión humana, en la materia de tratamiento de datos, quienes también deberán garantizar la protección de los datos personales y contribuirán para que el analista en el tratamiento de datos personales, de cabal cumplimiento a las tareas aquí en comendadas, de conformidad con la Ley y esta política.

Finalmente todo el personal de la compañía deberán regirse por las presentes políticas y las políticas internas para la seguridad de la información en la materia y contribuir con implementación, garantizando la protección de los datos personales de todos los titulares.

Estas políticas son parte integral del **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA SOCIEDAD.**

DE ALLÍ QUE EL NO ACATAMIENTO DE LAS PRESENTES POLÍTICAS Y DE LAS POLÍTICAS INTERNAS PARA LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, ACARREARÁN LAS SANCIONES CONTEMPLADAS EN ESTE, SIN PERJUICIO DE LAS SANCIONES PENALES, DEBIDAMENTE TIPIFICADAS.

12. AVISO DE PRIVACIDAD Y AUTORIZACIÓN

En este Acápite procedemos a transcribir los artículos de la Ley Estatutaria 1581 De 2014 y decreto 1377 de 2013, que se encuentran relacionados con este asunto así:

“ARTÍCULO 9o. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR. Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.”

ARTÍCULO 10. CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN. La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- 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.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012. "

Ley Estatutaria 1581 De 2014

Artículo 5°. Autorización. El Responsable del Tratamiento deberá adoptar procedimientos para solicitar, a más tardar en el momento de la recolección de sus datos, la autorización del Titular para el Tratamiento de los mismos e informarle los datos personales que serán recolectados así como todas las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento.

Los datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público, con independencia del medio por el cual se tenga acceso, entendiéndose por tales aquellos datos o bases de datos que se encuentren a disposición del público, pueden ser tratados por cualquier persona siempre y cuando, por su naturaleza, sean datos públicos.

En caso de haber cambios sustanciales en el contenido de las políticas del Tratamiento a que se refiere el Capítulo III de este decreto, referidos a la identificación del Responsable y a la finalidad del Tratamiento de los datos personales, los cuales puedan afectar el contenido de la autorización, el Responsable del Tratamiento debe comunicar estos cambios al Titular antes de o a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas. Además, deberá obtener del Titular una nueva autorización cuando el cambio se refiera a la finalidad del Tratamiento.

Artículo 6°. De la autorización para el Tratamiento de datos personales sensibles. El Tratamiento de los datos sensibles a que se refiere el artículo 5° de la Ley 1581 de 2012 está prohibido, a excepción de los casos expresamente señalados en el artículo 6° de la citada ley.

En el Tratamiento de datos personales sensibles, cuando dicho Tratamiento sea posible conforme a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1581 de 2012, deberán cumplirse las siguientes obligaciones:

1. Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
2. Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.

Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles.

Artículo 7°. Modo de obtener la autorización. Para efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9° 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 de conformidad con lo establecido en el artículo 20 del presente decreto, que garanticen su consulta. Estos mecanismos podrán ser predeterminados a través de medios técnicos que faciliten al Titular su

manifestación automatizada. Se entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

Artículo 8°. Prueba de la autorización. Los Responsables deberán conservar prueba de la autorización otorgada por los Titulares de datos personales para el Tratamiento de los mismos.

Artículo 9°. Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato. Los Titulares podrán en todo momento solicitar al responsable o encargado la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

El responsable y el encargado deben poner a disposición del Titular mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la solicitud de supresión de datos o la revocatoria de la autorización otorgada.

Si vencido el término legal respectivo, el responsable y/o el encargado, según fuera el caso, no hubieran eliminado los datos personales, el Titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales. Para estos efectos se aplicará el procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012.

Artículo 10. Datos recolectados antes de la expedición del presente decreto. Para los datos recolectados antes de la expedición del presente decreto, se tendrá en cuenta lo siguiente:

1. Los responsables deberán solicitar la autorización de los titulares para continuar con el Tratamiento de sus datos personales del modo previsto en el artículo 7° anterior, a través de mecanismos eficientes de comunicación, así como poner en conocimiento de estos sus políticas de Tratamiento de la información y el modo de ejercer sus derechos.
2. Para efectos de lo dispuesto en el numeral 1, se considerarán como mecanismos eficientes de comunicación aquellos que el responsable o encargado usan en el curso ordinario de su interacción con los Titulares registrados en sus bases de datos.
3. Si los mecanismos citados en el numeral 1 imponen al responsable una carga desproporcionada o es imposible solicitar a cada Titular el consentimiento para el Tratamiento de sus datos personales y poner en su conocimiento las políticas de Tratamiento de la información y el modo de ejercer sus derechos, el Responsable podrá implementar mecanismos alternos para los efectos dispuestos en el numeral 1, tales como diarios de amplia circulación nacional, diarios locales o revistas, páginas de Internet del responsable, carteles informativos, entre otros, e informar al respecto a la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de los cinco (5) días siguientes a su implementación.

Con el fin de establecer cuándo existe una carga desproporcionada para el responsable se tendrá en cuenta su capacidad económica, el número de titulares, la antigüedad de los datos, el ámbito territorial y sectorial de operación del responsable y el mecanismo alternativo de comunicación a utilizar, de manera que el hecho de solicitar el consentimiento a cada uno de los Titulares implique un costo excesivo y que ello comprometa la estabilidad financiera del responsable, la realización de actividades propias de su negocio o la viabilidad de su presupuesto programado.

A su vez, se considerará que existe una imposibilidad de solicitar a cada titular el consentimiento para el Tratamiento de sus datos personales y poner en su conocimiento las políticas de Tratamiento de la información y el modo de ejercer sus derechos cuando el responsable no cuente con datos de contacto de los titulares, ya sea porque los mismos no obran en sus archivos, registros o bases de datos, o bien, porque estos se encuentran desactualizados, incorrectos, incompletos o inexactos.

4. Si en el término de treinta (30) días hábiles, contado a partir de la implementación de cualesquiera de los mecanismos de comunicación descritos en los numerales 1, 2 y 3, el Titular no ha contactado al Responsable o Encargado para solicitar la supresión de sus datos personales en los términos del presente decreto, el responsable y encargado podrán continuar realizando el Tratamiento de los datos contenidos en sus bases de datos para la finalidad o finalidades indicadas en la política de Tratamiento de la información, puesta en conocimiento de los titulares mediante tales mecanismos, sin perjuicio de la facultad que tiene el Titular de ejercer en cualquier momento su derecho y pedir la eliminación del dato.

5. En todo caso el Responsable y el Encargado deben cumplir con todas las disposiciones aplicables de la Ley 1581 de 2012 y el presente decreto. Así mismo, será necesario que la finalidad o finalidades del Tratamiento vigentes sean iguales, análogas o compatibles con aquella o aquellas para las cuales se recabaron los datos personales inicialmente.

Parágrafo. La implementación de los mecanismos alternos de comunicación previstos en esta norma deberá realizarse a más tardar dentro del mes siguiente de la publicación del presente decreto." (*Decreto Reglamentario 1377 de 2013*)

12.1. AUTORIZACIÓN Y AVISO DE PRIVACIDAD PARA CONTINUAR CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

La sociedad en cumplimiento del artículo 10 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, procederá a:

- a. Enviar los avisos de privacidad y autorizaciones para continuar el tratamiento de los datos personales, a los correos que fueron puestos en conocimiento de la sociedad por los titulares y que reposan en las bases de datos de la sociedad.
- b. A cargar en la página web: www.agrifresh-herbs.com de la sociedad la autorización y aviso de privacidad, con el fin de garantizar la publicidad de estas políticas, el aviso de privacidad y la autorización para que de haber suministrado sus datos personales, la diligencie y la radiquen en la Autopista Medellín Km 2.5, 900m vía Entrada Parcelas, centro empresarial OIKOS CIEM Occidente Cota – Colombia y/o en el correo electrónico: datoscasablanca@agrifresh-herbs.com.

- c. También se realizara una publicación en el tiempo del aviso de privacidad.
- d. Finalmente se procederá a fijar en todos los puntos de venta, así como en lugares estratégicos de las instalaciones de la compañía el aviso de privacidad y el modelo de autorización.

PARÁGRAFO PRIMERO: Las evidencias de esto reposaran en el archivo especial de la compañía, en los servidores de la compañía, con copia que reposara en poder del analista en tratamiento de datos personales de la compañía y del personal de gestión humana.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Si en el término de treinta (30) días hábiles, contado a partir de la implementación de cualesquiera de los mecanismos de comunicación entes descritos, el Titular no ha contactado a la sociedad para solicitar la supresión de sus datos personales en los términos antes descritos, la sociedad y los encargados podrán continuar realizando el Tratamiento de los datos contenidos en sus bases de datos para la finalidad o finalidades indicadas en las presentes políticas de Tratamiento de la información.

Lo anterior sin perjuicio de la facultad que tiene el Titular de ejercer en cualquier momento su derecho y pedir la eliminación del dato.

12.2 AUTORIZACIÓN Y AVISO DE PRIVACIDAD PARA TRATAR LOS DATOS PERSONALES

La sociedad en cumplimiento del artículo 9 de la ley estatutaria 1581 de 2012, procedió a:

- a. Adoptar en la página web, dos (2) links denominados: "PROTECCIÓN DE DATOS" y "AUTORIZACIÓN" en la parte inferior del formulario, para que en el momento de registrar sus datos pueda conocer el aviso de privacidad y otorgar su autorización.
- b. Para los clientes que acudan directamente a las instalaciones de la sociedad, así como también a los empleados de la sociedad se le suministrara una autorización en físico al momento de suministrar los datos personales.

También se podrá utilizar mecanismos como los siguientes:

- Mecanismos eficientes predeterminados a través de medios técnicos que faciliten al Titular su manifestación automatizada, considerados estos como aquellos que el responsable o encargado usan en el curso ordinario de su interacción con los Titulares registrados en sus bases de datos.
- Mecanismos alternos, tales como diarios de amplia circulación nacional, diarios locales o revistas, páginas de Internet del responsable, carteles informativos, entre otros.

Se entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

Todo lo anterior sin perjuicio de la facultad que tiene usted como Titular de ejercer en cualquier momento sus derechos y pedir la eliminación del dato o la revocación de la autorización.

En caso de existir cualquier cambio sustancial en las políticas de tratamiento, en los términos descritos en el artículo 5° del Decreto 1377 de 2013, “referidos a la identificación del Responsable y a la finalidad del Tratamiento de los datos personales, los cuales puedan afectar el contenido de la autorización,” procederemos “a comunicar estos cambios al Titular antes de o a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas”, para obtener del Titular una nueva autorización.

13. PERÍODO DE VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS.

Los Datos Personales que sean Tratados por la sociedad permanecerán en nuestra Base de Datos, con base en el criterio de temporalidad y necesidad, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en esta Política, para las cuales fueron recolectados.

14. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LAS PRESENTES POLÍTICAS

La fecha de entrada en vigencia de las presentes políticas de tratamiento de datos personales, es el quince (15) de febrero de dos mil diecisiete (2017), las presentes políticas se publicaran en la página web: www.agrifresh-herbs.com de la sociedad, se publicaran en físico en la sede principal y también reposaran en medio físico y magnético bajo la custodia del analista en tratamiento de datos personales, como en el archivo físico y magnético de la compañía.

Documento elaborado por
LAVADO & ALDANA ABOGADOS

Derechos de Autor pertenecen a
L&A CONSULTORES S.A.S



LAVADO & ALDANA

Abogados

Carrera 7 N° 17-01 oficina 816
Bogotá D.C. Colombia, Suramérica
Teléfono fijo: (+57-1) 5620010
Móviles: 3192450924-3192275981
Email: info@lavadoaldanaabogados.com
www.lavadoaldanaabogados.com

