

## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**Razón social:** SUDISTRIBUIDOR S.A.  
**Nit:** 890.921.463-8  
**Domicilio:** Calle 61 Sur No. 48-59 Sabaneta, Antioquia  
**Teléfono:** (4) 4489838  
**Correo electrónico:** [servicioalcliente@sudistribuidor.co](mailto:servicioalcliente@sudistribuidor.co)  
**Página web:** [www.sudistribuidor.co](http://www.sudistribuidor.co)

### **CAPÍTULO I GENERALIDADES**

Artículo 1. Normatividad aplicable. El presente manual se rige por los parámetros fijados por los artículo 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 “ Por la cual se dictan disposiciones general para la protección de datos personales”, y el Decreto 1377 de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”.

Artículo 2. Ámbito de Aplicación: El manual tendrá aplicación a los datos personales que se encuentren registrados en las bases de datos de SUDISTRIBUIDOR S.A., y que sean objeto de tratamiento por la misma.

Artículo 3.Objeto. El presente manual tiene por objeto dar cumplimiento a los deberes previstos en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, así como regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos personales recolectados por SUDISTRIBUIDOR S.A.

Artículo 4. Nociones. Para el cumplimiento adecuado de los parámetros fijados por el presente manual, y de conformidad con lo previsto en el Artículo 3 de la Ley 1581 de 2013, así como el Artículo 3 Decreto Reglamentario 1377 de 2013, se entiende por:

a) Dato Personal: cualquier información vinculada o que pueda ser asociada a una o varias personas naturales determinadas o determinables, que se encuentren registrados en una base de datos que los haga susceptibles de tratamiento. Ciertos datos personales hacen parte de los denominados “datos públicos”, dentro de los cuales se encuentran aquellos incluidos en el Registro Civil. SUDISTRIBUIDOR S.A. en orden a dar cumplimiento a sus obligaciones legales y contractuales, requiere del tratamiento de numerosos datos personales, entre estos los de sus trabajadores, a los cuales le resulta aplicable las disposiciones previstas por la Ley 1581 de 2012, y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, y en consecuencia la presente política.

- b) Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento. SUDISTRIBUIDOR S.A. cuenta con bases de datos, a los cuales resultan aplicables las disposiciones previstas por la Ley 1581 de 2012, y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, y en consecuencia la presente política.
- c) Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento, así como las personas jurídicas cuando los datos de las personas naturales que la conforman se vean involucrados.
- d) Base de Datos: Conjunto organizados de datos personales que sean objeto de tratamiento.
- e) Tratamiento: Cualquier operación sobre datos personales, tales como recolección almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- f) Responsable del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada que decida sobre la base de datos y el tratamiento.
- g) Encargada del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública y privada que realice el tratamiento de datos por cuenta del Responsable.
- h) Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para lleva a cabo el tratamiento de datos personales.
- i) 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 serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

Artículo 5. Principios. El tratamiento de datos personales por parte de SUDISTRIBUIDOR S.A. se regirá por los principios previstos en la Ley 1581 de 2013, a saber:

- a. Finalidad: El tratamiento de los datos personales recolectados por SUDISTRIBUIDOR S.A. tendrá por objeto una finalidad la cual será comunicada a su titular.
- b. Libertad: El tratamiento de datos personales deberá estar precedido de un consentimiento previo, expreso e informado por el Titular, no siendo posible obtener o divulgar los mismos sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve la autorización previa del titular.
- c. Veracidad: Los datos personales que el titular suministre y a los cuales SUDISTRIBUIDOR S.A. dé tratamiento deberán ser veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- d. Transparencia: SUDISTRIBUIDOR S.A. garantizará el derecho de su titular de obtener información acerca de la existencia de los datos personales que le conciernan.
- e. Acceso y circulación restringida: Los datos personales, exceptuando de lo anterior aquellos que sean públicos, no estarán disponibles en Internet u otros medios de comunicación masiva, con excepción de aquellos eventos en los cuales sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido a sus titulares y terceros autorizados.

f. Seguridad: SUDISTRIBUIDOR S.A. adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos objeto de tratamiento por la primera, en particular evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

g. Confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de los datos personales se encuentran obligadas a garantizar la reserva de la información.

## **CAPITULO II AUTORIZACIÓN**

Artículo 6. Autorización: El tratamiento de datos personales por parte SUDISTRIBUIDOR S.A. requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular.

Artículo 7. Forma y mecanismos para otorgar la autorización. La autorización puede constar en cualquier mecanismo que permita garantizar su posterior consulta, la autorización podrá constar i) por escrito, ii) de forma oral, o iii) mediante conducta inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que se otorgó la autorización; en todo caso en ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

Artículo 8. Prueba de la autorización: SUDISTRIBUIDOR S.A. mantendrá registros o mecanismos necesarios para demostrar cuándo y cómo se obtuvo la autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento del mismo.

## **CAPITULO III DERECHOS Y DEBERES**

Artículo 9. De conformidad con lo establecido por el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene derecho: a) 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; b) 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 1581 de 2012; c) 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; d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen; e) 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 1581 de 2012 a la Constitución; f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Artículo 10. Deberes de SUDISTRIBUIDOR S.A.: De conformidad con lo previsto en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, SUDISTRIBUIDOR S.A. se encuentra en la obligación de dar cumplimiento a los siguientes deberes: a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data; b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley 1581 de 2012, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular; c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por 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 que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible; f) 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; g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento; h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012; i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular; j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012; k) 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; l) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos; m) 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. n) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **CAPÍTULO IV**

#### **FINES DEL TRATAMIENTO**

Artículo 11. Tratamiento de la información. En desarrollo de su objeto social, de los contratos de trabajo suscritos con sus trabajadores, del mantenimiento de vínculos comerciales y del cumplimiento de órdenes de autoridades judiciales y/o administrativas, SUDISTRIBUIDOR S.A. podrá dar tratamiento a los datos personales para:

- a. Para proveer servicios y productos requeridos.
- b. Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados o no con el contratado o adquirido por el Titular.
- c. Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con el Titular.

- d. Informar sobre cambios en productos o servicios.
- e. Evaluar la calidad de productos o servicios.
- f. Desarrollar actividades de mercadeo o promocionales.
- g. Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, - vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) 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.
- h. Compartir, incluyendo la transferencia y transmisión de datos personales a terceros para fines relacionados con la operación de SUDISTRIBUIDOR S.A.
- i. Realizar estudios internos sobre el cumplimiento de las relaciones comerciales y estudios de mercado a todo nivel.
- j. Responder requerimientos legales de entidades administrativas y judiciales.

## **CAPITULO V**

### **PROCEDIMIENTO DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN**

Artículo 12. Derecho de acceso. El titular podrá acceder a su información personal que es objeto de Tratamiento por parte de SUDISTRIBUIDOR S.A., así como las condiciones y generalidades en que se está efectuado. Dando cumplimiento a lo anterior, el titular podrá:

- i) conocer la efectiva existencia del Tratamiento a que son sometidos sus datos personales,
- ii) tener acceso a los datos personales en posesión del responsable, o conocer la finalidad que justifica el Tratamiento. El titular tendrá acceso a los datos personales objeto de Tratamiento por parte de SUDISTRIBUIDOR S.A. previa acreditación de su identidad, de manera gratuita, por lo menos una vez al mes de conformidad con lo previsto en el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013.

Artículo 13. Consultas: El titular o sus causahabientes, podrán consultar la información personal que repose en las bases de datos de SUDISTRIBUIDOR S.A. previa solicitud del mismo, la cual será atendida en un plazo máximo de diez (10) hábiles contados a partir de la fecha de recibo. En el evento de no ser posible atender la solicitud en dicho término, se informará al interesado dentro del mismo término, expresando los motivos que dan lugar a la imposibilidad, al igual que la fecha en que se dará respuesta, la cual no podrá ser superior a cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

Artículo 14. 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 o este Manual, podrán presentar un reclamo ante SUDISTRIBUIDOR S.A. el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a SUDISTRIBUIDOR S.A., 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.
- 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.
- 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.
- 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.

Artículo 15: Procedimiento presentación de reclamos: El titular o su representante podrá solicitar a SUDISTRIBUIDOR S.A.: la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredita que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión tendrá que ser presentada a través de los medios habilitados por SUDISTRIBUIDOR S.A. y contener como mínimo lo siguiente:

1. Nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir respuesta.
2. Documentos que acreditan la identidad o la personalidad de su representante.
3. Descripción clara y precisa de los datos personales que dan lugar al reclamo.

Parágrafo Primero. Rectificación y actualización: Cuando los reclamos tengan por objeto la rectificación o actualización, el titular deberá indicar las correcciones a realizar y adoptar la documentación que avale su petición.

Parágrafo Segundo. Supresión: La supresión de datos personales se realiza mediante la eliminación total o parcial de la información personal según lo solicitado por el titular, no obstante lo cual SUDISTRIBUIDOR S.A. podrá negarse a la misma cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

Parágrafo Tercero: El área responsable para el ejercicio de los derechos de los titulares del dato personal será la gerencia de Sudistribuidor S.A. Será la responsable de atender las

peticiones, quejas y reclamos que formule el titular del dato en ejercicio de los derechos contemplados en el capítulo III de la presente política. Para tales efectos, el titular del dato personal o quien ejerza su representación podrá enviar su petición, queja o reclamo de lunes a viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m al correo electrónico [servicioalcliente@sudistribuidor.co](mailto:servicioalcliente@sudistribuidor.co) o llamar a la línea telefónica de SUDISTRIBUIDOR S.A, Sabaneta teléfono (4) 448-98-38, o radicarla en las siguiente dirección que correspondientes a nuestra oficinas

OFICINA            DIRECCIÓN  
Sabaneta        Calle 61 Sur 48-59

Artículo 16. Revocatoria de la autorización. Los titulares de los datos personales pueden revocar la autorización concedida en cualquier momento, exceptuando de lo anterior aquellos eventos en los cuales lo impida una disposición legal o contractual. En todo caso, el titular deberá indicar en su solicitud si se trata de una revocatoria total o parcial, esto último cuando sólo quiera eliminarse alguna de las finalidades para la cual se autorizó el tratamiento, escenario en el que el titular deberá indicar la finalidad que desea eliminar.

## **CAPITULO VI SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Artículo 17. Medidas de seguridad: SUDISTRIBUIDOR S.A. adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales objeto de tratamiento, evitando así su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

## **CAPÍTULO VII TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAÍSES**

Artículo 18. En concordancia con el artículo 26 de la ley 1581 de 2012, se prohíbe la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los exigidos por la ley 1581 de 2012.

Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

a) Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia;

- b) Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública;
- c) Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable;
- d) Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad;
- e) Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular;
- f) Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

#### **CAPÍTULO VIII DISPOSICIONES FINALES**

Artículo 19. SUDISTRIBUIDOR S.A. se encargará de la protección de los datos personales, tramitará las solicitudes de los titulares, y garantizará el ejercicio de los derechos de los mismos.

Artículo 20. Vigencia: el presente manual rige a partir del primero (01) de agosto de 2013.