

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL  
TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**SUPERTIENDAS CAÑAVERAL S.A.S.**

**Versión: Enero 2 de 2023**

## **CONTENIDO**

**1. GENERALIDADES**

**2. OBJETIVO GENERAL**

**3. DEFINICIONES**

**4. PRINCIPIOS**

**5. DERECHOS DE LOS TITULARES**

**6. CASOS EN LOS CUALES NO SE REQUIERE AUTORIZACION PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS**

**7. A QUIENES SE LES PUEDE ENTREGAR INFORMACION SIN NECESIDAD DE CONTAR CON AUTORIZACION DE LOS TITULARES DE LOS DATOS**

**8. DEBERES RESPECTO A LOS TITULARES DE LOS DATOS**

**9. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO**

**10. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR**

**11. PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE MENORES DE EDAD Y ADOLESCENTES**

**12. PROCEDIMIENTOS**

**12.1.** Procedimientos para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información

**12.2.** Procedimientos para la atención de reclamos relacionados con tratamiento de datos

**12.3.** Procedimientos para la atención de consultas relacionadas con tratamiento de datos

**12.4** Responsable del tratamiento de datos

## **1. GENERALIDADES**

La presente política se define de conformidad con la entrada en vigencia de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, la cual tiene por objeto dictar las disposiciones generales para la Protección de Datos Personales y desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ella en bases de datos o archivos, así como el derecho a la información; por tanto SUPERTIENDAS CAÑAVERAL SAS teniendo en cuenta su condición de responsable del tratamiento de datos de carácter personal que le asiste, se permite formular el presente texto en aras de dar efectivo cumplimiento a dicha normatividad y en especial para la atención de consultas y reclamos acerca del tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje.

El derecho de Habeas Data es aquel que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada y le garantiza a todos los ciudadanos poder de decisión y control sobre su información personal. Por tanto, SUPERTIENDAS CAÑAVERAL SAS acoge tales disposiciones teniendo en cuenta que para el desarrollo de su objeto social, continuamente está recopilando y efectuando diversos tratamientos a bases de datos tanto de accionistas, empleados, clientes y proveedores.

En virtud de lo anterior, en la presente política se describe y explica el tratamiento de la información personal a la que tienes acceso las personas a través de nuestro sitio web, correo electrónico, información física (formatos de actualización de datos), cara a cara, medios físicos o electrónicos, actuales o que en el futuro se desarrollen como otras comunicaciones.

La presente se irá ajustando en la medida en que se vaya reglamentando la normatividad aplicable a la materia y entren en vigencia nuevas disposiciones.

## **2. OBJETIVO GENERAL**

Con la implementación de ésta política, se pretende garantizar la reserva de la información y la seguridad sobre el tratamiento que se le dará a la misma, de todos los accionistas, empleados, clientes y proveedores, de quienes SUPERTIENDAS CAÑAVERAL SAS, ha obtenido legalmente información y datos personales conforme a los lineamientos establecidos por la Ley regulatoria del derecho al Habeas Data.

## **3. DEFINICIONES**

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, se entiende para el presente manual las siguientes definiciones:

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

b) Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

c) Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los Datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados.

d) Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza algún tratamiento sobre datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

e) 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.

f) Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

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

h) 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 del manual de políticas y procedimientos para el 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.

i) 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.

j) 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. Esta información podrá no ser otorgada por el Titular de estos datos.

k) Dato semiprivado: Es 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.

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

m) Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento.

n) 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.

#### **4. PRINCIPIOS**

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 6 de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, los principios que la empresa aplica para el tratamiento de datos personales de los Titulares son:

a. Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento que la empresa dará a los datos personales en cuanto a su recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información se regirá por la legislación vigente referente a este tema.

b. Principio de finalidad: Se define la finalidad del tratamiento en este documento de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual será informada al Titular mediante este manual de políticas y procedimientos para el tratamiento de información.

c. 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, en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

d. 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.

e. Principio de transparencia: En el Tratamiento la empresa garantiza al Titular el derecho a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos concernientes a él.

f. 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 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. La

empresa no mantendrá datos personales 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.

g. Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable o el Encargado a que se refiere la Ley, 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. La empresa aplicará las medidas necesarias de seguridad para proteger la información personal de los Titulares en cumplimiento de las normas que sobre protección de datos personales le son exigibles.

h. Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales en la empresa 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 y en los términos de la misma.

i. Principio de Confidencialidad y Tratamiento posterior: Todo dato personal que no sea Dato Público debe tratarse por los Responsables como confidencial, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el Titular del Dato Personal y la Compañía haya terminado. A la terminación de dicho vínculo, tales datos personales deben continuar siendo Tratados de conformidad con este manual de políticas y procedimientos para el tratamiento de información y con la Ley.

j. Principio de Temporalidad: La empresa no usará la información del Titular más allá del plazo razonable que exija la finalidad para la que fue recolectada la información.

k. Principio de Necesidad: Los Datos Personales solo pueden ser Tratados durante el tiempo y en la medida que el propósito de su Tratamiento lo justifique.

## **5. DERECHOS DE LOS TITULARES**

Los derechos que acogen a los Titulares de datos personales contenidos en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012 son:

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 presente Ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, para hacer valer su derecho al Habeas Data frente a la compañía.

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.

f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, para lo cual la compañía en ayuda del área de sistemas, se encarga de conservar y archivar de forma segura y confiable los formatos de autorización de cada uno de los titulares de datos personales debidamente otorgados.

## **6. CASOS EN LOS CUALES NO SE REQUIERE AUTORIZACION PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS**

a. Cuando la información sea solicitada a la empresa por una entidad pública o administrativa que esté actuando en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

b. Cuando se trate de datos de naturaleza pública debido a que éstos no son protegidos por el ámbito de aplicación de la norma.

c. Eventos de urgencia médica o sanitaria debidamente comprobados

d. En aquellos eventos donde la información sea autorizada por la Ley para cumplir con fines históricos, estadísticos y científicos.

5. Cuando se trate de datos relacionados con el registro civil de las personas debido a que esta información no es considerada como un dato de naturaleza privada.

## **7. A QUIENES SE LES PUEDE ENTREGAR INFORMACION SIN NECESIDAD DE CONTAR CON AUTORIZACION DE LOS TITULARES DE LOS DATOS**

a. A los Titulares de los datos, sus herederos o representantes en cualquier momento y a través de cualquier medio cuando así lo soliciten a la empresa.

b. A las entidades judiciales o administrativas en ejercicio de funciones que eleven algún requerimiento a la empresa para que le sea entregada la información.

c. A los terceros que sean autorizados por alguna Ley de la República de Colombia.

d. A los terceros a los que el Titular del dato autorice expresamente entregar la información y cuya autorización sea entregada a la empresa.

## **8. DEBERES RESPECTO A LOS TITULARES DE LOS DATOS**

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

a. La empresa deberá buscar el medio a través del cual obtener la autorización expresa por parte del Titular de los datos para realizar cualquier tipo de tratamiento.

b. La empresa deberá informar de manera clara y expresa a sus accionistas, empleados, clientes y proveedores, el tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad de dicho tratamiento. Para ello, la empresa deberá diseñar las estrategias para cada evento, mecánica o solicitud de datos que se realice e informará el respectivo tratamiento de que se trate. Algunos de estos medios puede ser el diligenciamiento de formatos físicos, a través de sitios web, entre otros.

c. La empresa debe informar a los Titulares de los datos para cada caso, el carácter facultativo de responder y otorgar la respectiva información solicitada.

d. En todos los casos en los que se recopilen datos, se deberá informar los derechos que le asisten a todos los Titulares respecto a sus datos.

e. La empresa debe informar la identificación, dirección física o electrónica y teléfono de la persona o área que tendrá la calidad de responsable del tratamiento.

f. La empresa deberá garantizar en todo tiempo al titular de la información, el pleno y efectivo ejercicio del derecho al Habeas Data y de petición, es decir, la posibilidad de conocer la información que sobre él exista o repose en el banco de datos, solicitar la actualización o corrección de datos y tramitar consultas, todo lo cual se realizará por conducto de los mecanismos de consultas o reclamos previstos en la presente política.

g. La empresa deberá conservar con las debidas seguridades los registros de datos personales almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento y realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que los titulares de los mismos le reporten novedades o solicitudes.

## **9. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO**

La empresa en el desarrollo de su objeto social y sus relaciones con terceros, entiéndase por éstos empleados, clientes, proveedores; recopila constantemente datos para llevar a cabo diversas finalidades, dentro de las cuales se pueden enumerar:

- a. Fines administrativos, comerciales, promocionales, informativos, de mercadeo y ventas.
- b. Ofrecer todo tipo de servicios comerciales; así como realizar campañas de promoción, marketing, publicidad.
- c. Búsqueda de un conocimiento mas cercano con todos sus empleados, clientes y proveedores.

En relación con lo anterior, la empresa podrá ejecutar las siguientes acciones:

1. Obtener, almacenar, compilar, intercambiar, actualizar, recolectar, procesar, reproducir y/o disponer de los datos o información total o parcial de aquellos titulares que le otorguen la debida autorización en los términos exigidos por la Ley y en los formatos que para cada caso estime convenientes.
2. Clasificar, ordenar, separar la información suministrada por el Titular de los datos.
3. Efectuar investigaciones, comparar, verificar y validar los datos que obtenga en debida forma con centrales de riesgo crediticio con las cuales se tengan relaciones comerciales.
4. Evaluar la calidad de nuestros productos y servicios y realizar estudios sobre hábitos de consumo, preferencia, interés de compra, prueba de producto, concepto, evaluación del servicio, satisfacción y otras relacionadas con nuestros servicios y productos.

## **10. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR**

Se requiere la autorización previa, expresa e informada del Titular para el uso de sus Datos Personales, la cual deberá obtener la empresa de acuerdo con lo descrito en el "Procedimiento para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información", contenido en este documento.

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

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

## **12. PROCEDIMIENTOS**

Todo titular de datos personales tiene derecho a suministrar información, realizar consultas y elevar solicitudes a la empresa respecto al manejo y tratamiento dado a la misma; es por eso que tenemos los siguientes procedimientos:

#### 12.1. Procedimiento para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información.

La recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información de datos personales se harán de acuerdo a los procedimientos descritos en el Sistema de Gestión de Calidad, garantizando el cumplimiento de las políticas de seguridad de información.

Antes de iniciar cualquier tipo de relación, deberá solicitarse la autorización de uso de Datos Personales al Titular teniendo en cuenta:

a. La autorización para el uso de datos puede ser obtenida: (i) mediante el formulario de conocimiento del cliente (ii) mediante formato de actualización datos básicos del cliente (iii) mediante formato de autorización para procesos de selección de personal (iv) mediante formato de vinculación proveedores.

b. Se deberá comunicar el aviso de privacidad e indicar la existencia del presente documento en la página Web: [www.supertiendascanaverall.com.co](http://www.supertiendascanaverall.com.co)

c. El Titular del dato, podrá en cualquier momento solicitar la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, a través de la presentación de un reclamo en los formatos PQR dispuestos en los puntos de Servicio al cliente de todas las sedes. La solicitud de supresión de datos no se realizará en caso que el titular tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

#### 12.2. Procedimiento para la atención de reclamos relacionados con tratamiento de datos

Toda solicitud, petición, queja o reclamo (PQR) que sea presentada por parte de cualquier Titular o sus causahabientes respecto del manejo y tratamiento dado a su información será resuelta de conformidad con la Ley regulatoria al Habeas Data y será tramitado bajo las siguientes reglas:

a. La petición o reclamo se formulará mediante PQR, o cualquier otro de los medios definidos en la presente política; con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección o medio a través del cual desea obtener su respuesta y si fuere el caso, acompañando los documentos soporte que se quieran hacer valer. En caso de que el escrito resulte incompleto, la empresa solicitará al interesado para que subsane las fallas dentro de los cinco (5) días siguientes a la presentación del reclamo. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del

requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación o petición.

b. Una vez recibida la petición o reclamo completo; la empresa iniciará el proceso de contestación para comunicarlo al interesado.

c. El solicitante recibirá una respuesta de parte de la empresa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en la cual ha tenido conocimiento efectivo de la solicitud.

d. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en la que se atenderá su petición; la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### 12.3. Procedimiento para la atención de consultas relacionadas con tratamiento de datos

La política de manejo de la información personal por parte de la empresa y los derechos básicos que los Titulares de los datos tienen en relación con la misma, podrán ser consultados a través de los siguientes medios:

\* [www.supertiendascanaveral.com.co](http://www.supertiendascanaveral.com.co)

\* En los puntos de Servicio al cliente, en las sedes

\* Departamento de mercadeo, teléfono 4850175 ext 918

### 12.4. Responsable del tratamiento de datos

SUPERTIENDAS CAÑAVERAL SAS tiene la calidad de responsable del tratamiento, a través de la presente política se permite informar sus datos de identificación:

**Razón social:** SUPERTIENDAS CAÑAVERAL S.A.S.

**NIT:** 805.028.041-4

**Domicilio principal:** Calle 18 A # 56 – 65 Local 10 – Cali – Valle

**Persona o dependencia responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos:** el área encargada de recibir y canalizar todas las solicitudes e inquietudes es el departamento de Mercadeo de la empresa a través del correo electrónico: [bdclientes@supertiendascanaveral.com](mailto:bdclientes@supertiendascanaveral.com)

*Hasta aquí el documento.*