MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER RECLAMOS DE LOS TITULARES DE INFORMACIÓN PERSONAL.

SUYO COLOMBIA SAS, sociedad colombiana identificada con NIT 900.803.338-5, con domicilio en la Carrera 11 No. 86-32 oficina 201 Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, informa a los clientes de sus productos, colaboradores, contratistas y/o proveedores, en adelante **GRUPOS DE INTERÉS**, y en general a todas las personas que hayan facilitado o que en el futuro faciliten sus datos personales sobre el contenido del presente manual:

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. DEFINICIONES
3. OBJETO
4. POLÍTICA DE PRIVACIDAD
5. ÁMBITO DE APLICACIÓN
6. REQUISITOS ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE CIERTOS DATOS PERSONALES
7. PRINCIPIOS RECTORES DE PROTECCIÓN DE DATOS
8. DERECHOS Y PROCEDIMIENTOS
9. PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA Y RECLAMOS PARA EL CONOCIMIENTO, ACTUALIZACIÓN, RECTIFICACIÓN, OPOSICIÓN Y CANCELACIÓN SOBRE LOS DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES
10. MECANISMOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PERSONAL QUE REPOSA EN LAS BASES DE DATOS DE **SUYO COLOMBIA SAS**

1. INTRODUCCIÓN

El artículo 15 de la Constitución Política colombiana determina que "Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas (…)".

Este precepto constitucional, consagra tres derechos fundamentales autónomos, a saber, intimidad, buen nombre y *habeas data.*

El precepto constitucional que se desarrolla en este documento es el de ***"habeas data",*** derecho que garantiza y protege todo lo relacionado con el conocimiento, actualización, rectificación y oposición

de la información personal contenida en bases de datos y archivos, y el cual ha sido desarrollado y protegido mediante la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

El derecho de ***habeas data*** debe entonces entenderse como un derecho fundamental autónomo que se compone de dos elementos: la autodeterminación informática y la libertad.

2. DEFINICIONES

Base de Datos: conjunto organizado de datos de carácter personal que sea objeto de tratamiento, de clientes, asociados, empleados, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.

Consentimiento: toda manifestación de voluntad, libre, expresa, inequívoca e informada, mediante la que el cliente acepte el tratamiento de datos personales que le conciernen.

Clientes de los productos ofrecidos por SUYO COLOMBIA S.A.S.: personas físicas que adquieren nuestros productos y servicios

Datos personales: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, información de tipo numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas físicas identificadas e identificables.

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.

Habeas Data: es el derecho que todo titular de información tiene de: conocer, actualizar, rectificar u oponerse a la información concerniente a sus datos personales.

Tratamiento: conjunto de operaciones o procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, consulta, utilización, bloqueo o cancelación.

Responsable del Tratamiento: persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento de los datos.

3. OBJETO

Este documento tiene como objeto informar a los **GRUPOS DE INTERÉS** y en general a todas las personas que hayan facilitado o que en el futuro faciliten sus datos personales a **SUYO COLOMBIA S.A.S.**, sobre la política de tratamiento de la información personal y permitir a los titulares de los datos personales ejercer su derecho de *habeas data*, estableciendo el procedimiento necesario que estos deben seguir si desean conocer, actualizar, rectificar y oponerse a los datos que se encuentren en nuestras bases de datos y/o archivos. Este documento está orientado a proteger y garantizar todo lo concerniente al tratamiento de datos personales, las libertades y los derechos de tipo fundamental que tienen todas las personas naturales.

El presente documento se encuentra alineado con la Ley 1581 de 2012 y sus normes complementarias o reglamentarias vigentes, en cuanto al cumplimiento del aviso de privacidad que se debe brindar a los titulares de la información personal por parte de **SUYO COLOMBIA S.A.S.**, quien actúa como responsable del tratamiento de los datos personales.

Este documento comunica al titular de la información personal las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables a sus datos personales. De igual forma mediante este manual se explicará la forma de acceder a sus datos personales y se determinará la manera cómo se dará tratamiento y posterior uso a los datos personales.

4. POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE INFORMACIÓN PERSONAL.

La presente política establece la forma en que **SUYO COLOMBIA S.A.S.**, utilizará y protegerá cualquier información de carácter personal que usted nos proporcione a través de cualquiera de nuestros canales autorizados.

La Información de carácter personal captada por **SUYO COLOMBIA S.A.S.,** será inaccesible a otras entidades ajenas a la función específica por la que fue obtenida. **SUYO COLOMBIA S.A.S.,** respetará en todo momento la privacidad de todos los titulares de información de carácter personal

La presente política de privacidad le ayudará a entender qué tipo de datos **SUYO COLOMBIA S.A.S.**, utilizaría y como dicha información podría llegar a ser usada y/o compartida.

- **¿QUÉ TIPO DE INFORMACIÓN RECABAMOS?**

La Información Personal comprende cualquier información relativa a circunstancias personales o materiales de un individuo identificado o identificable. Una persona identificable es alguien que se puede identificar, de manera directa o indirecta. La Información Personal recolectada por **SUYO COLOMBIA S.A.S.**, incluye nombres, apellidos, cuenta de correo electrónico, número de teléfono celular, domicilio, ciudad y departamento.

- **EL USO QUE SUYO COLOMBIA S.A.S. DA A SU INFORMACIÓN**

Utilizamos su Información Personal para proveer los servicios que usted solicite y las demás finalidades de tratamiento que usted haya autorizado de forma previa, expresa e informada.

- **RECOPILACIÓN Y USO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL.**

SUYO COLOMBIA S.A.S., solicita información de contacto, nombre, número teléfono y dirección de correo electrónico. Esta información será utilizada para contactarlo acerca de información relativa a productos o promociones, así como otros productos y servicios que podrían ser de su interés. En cualquier momento usted podrá optar para no ser contactado ejerciendo su derecho fundamental de habeas data según lo establecido en el presente manual.

- **CÓMO COMPARTIMOS LA INFORMACIÓN PERSONAL**

SUYO COLOMBIA S.A.S., solo compartirá Información Personal con terceros, siempre que el titular así lo autorice, otorgando su consentimiento a tal transferencia y/o transmisión, o que la transferencia/transmisión sea requerida o autorizada por la ley o una autoridad judicial.

SUYO COLOMBIA S.A.S., se reserva el derecho de divulgar la Información Personal a un tercero si una ley, regulación, orden de judicial nos lo exigiera o autorizara a hacerlo.

- **ALMACENAMIENTO, RETENCIÓN, EXACTITUD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PERSONAL**

SUYO COLOMBIA S.A.S., dispondrá de mecanismos técnicos, legales y organizacionales para que la información personal que reposa en sus bases de datos sea en todo momento protegida en contra de pérdida, acceso, uso, modificación, divulgación u otro uso indebido.

SUYO COLOMBIA S.A.S., ha tomado las prevenciones razonables para evitar el uso no autorizado o la divulgación de su información de carácter personal.

SUYO COLOMBIA S.A.S., compromete a asegurar que su información esté segura. Con el fin de evitar el acceso no autorizado o divulgación, se han establecido procedimientos físicos, electrónicos y administrativos apropiados para salvaguardar y asegurar la información que recopilamos en línea.

5. AMBITO DE APLICACIÓN

El manual interno de políticas y procedimientos para atender reclamos de los titulares de la información, se aplicará obligatoriamente a todos los datos de carácter personal registrados en soportes físicos o digitales que sean susceptibles de ser tratados por **SUYO COLOMBIA S.A.S.** como responsable de dichos datos.

El régimen de protección de datos personales que se establece en el presente documento no será de aplicación a las bases de datos o archivos indicados en el artículo 2 de la Ley 1581 de 2012.

6. REQUISITOS ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE CIERTOS DATOS PERSONALES

6.1 Datos personales de niños y adolescentes contemplados en este manual:

El tratamiento de datos personales de menores o adolescentes por parte de **SUYO COLOMBIA S.A.S.** se llevará a cabo respetando siempre los siguientes requisitos:

6.1.1 Siempre responder y respetar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
6.1.2 Siempre asegurar por parte del responsable el respeto a sus derechos fundamentales.
6.1.3 Que en la medida de lo posible se realice dicho tratamiento teniendo en cuenta la opinión de los menores titulares de la información de carácter personal, considerando los siguientes factores:

- Madurez
- Autonomía
- Capacidad para entender el fin de dicho tratamiento
- Explicar las consecuencias que conlleva el tratamiento

***Atención:** La valoración de las anteriores características no se llevarán a cabo por parte de **SUYO COLOMBIA S.A.S.** de forma general. Todo responsable, encargado o tercero involucrado en el tratamiento de los datos personales de menores, deberá siempre velar por el uso adecuado de este tipo de datos personales.

6.2 Datos personales de carácter sensible establecidos en la Ley 1581 de 2012.

SUYO COLOMBIA S.A.S. identifica los datos sensibles que eventualmente recolecte o almacene para cumplir con los siguientes objetivos:

6.2.1. Implementar especial atención y reforzar su responsabilidad frente al tratamiento de este tipo de datos, lo que se traduce en una exigencia mayor en términos de cumplimiento de los principios y los deberes establecidos por la normatividad vigente en materia de protección de datos.
6.2.2. Establecer los niveles de seguridad técnica, legal y administrativa para tratar esa información de forma adecuada.
6.2.3. Aumentar las restricciones de acceso y uso por parte del personal de **SUYO COLOMBIA S.A.S.** y de terceros.

7. PRINCIPIOS RECTORES DE PROTECCIÓN DE DATOS

Este manual cumple con todos y cada uno de los principios rectores contemplados en la Ley 1581 de 2012 relativos al tratamiento de datos personales los cuales son:

7.1. Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos.
7.2. Principio de finalidad.
7.3. Principio de libertad.
7.4. Principio de veracidad o calidad.
7.5. Principio de transparencia.
7.6. Principio de acceso y circulación restringida.
7.7. Principio de seguridad.
7.8. Principio de confidencialidad.

8. DERECHOS Y PROCEDIMIENTOS

Para la protección de sus datos personales los **GRUPOS DE INTERÉS** tendrán los siguientes derechos:

8.1. Conocer y acceder a sus datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento
8.2. Actualizar sus datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento.
8.3. Rectificar los datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento.
8.4. Oponerse y cancelar su autorización para el tratamiento de sus datos personales, cuando en el tratamiento de los mismos no se hayan respetado los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012.
8.5. Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales.

Estos derechos podrán ser ejercidos directamente por el titular de la información, su apoderado o su causahabiente, según el caso, siempre que se presente el documento idóneo para dicha representación, como lo es un poder general firmado y autorizado.

8.1. Derecho de Conocimiento y Acceso. Toda persona natural tendrá el derecho de conocer si sus datos personales han sido sometidos a un tratamiento por parte de **SUYO COLOMBIA S.A.S.** en los términos expresados en la norma, además de ejercer el derecho de conocer el origen de sus datos y si los mismos han sido cedidos o no a terceros y, por ende, la identificación de los cesionarios.

8.2. Derecho de Actualización. Toda persona natural tendrá el derecho de actualizar la información conservada por **SUYO COLOMBIA S.A.S.** como datos personales en los términos expresados en la norma.

8.3. Derechos de Rectificación. Toda persona natural tiene el derecho de comprobar frente al responsable del tratamiento de la información la exactitud y veracidad y solicitar la rectificación de sus datos personales recolectados cuando los mismos resulten inexactos, estén incompletos o conlleven a error. Los titulares de la información deberán indicar los datos que solicitan corregir y además acompañar la documentación que justifique lo solicitado.

8.4. Solicitud de oposición y cancelación. El titular de la información personal deberá indicar los datos que se deben cancelar o rectificar, aportando si es del caso la documentación o prueba que lo justifique. La cancelación dará lugar al bloqueo de sus datos, conservándolos por parte del responsable, con el único fin de que estos sean accesibles a autoridades administrativas o judiciales, siempre obedeciendo el plazo de prescripción que exista sobre los mismos. Cumplido este plazo debe procederse por parte del responsable a la cancelación definitiva de la información personal del interesado o afectado, que repose en nuestras bases de datos o archivos.

Igualmente el titular podrá solicitar la supresión o cancelación de sus datos personales cuando el tratamiento de los mismos por parte del responsable o encargado resulte excesivo e inclusive inadecuado. Los datos de los titulares de la información serán conservados durante los tiempos previstos en las normas aplicables y/o dependiendo del caso, de las relaciones contractuales entre el titular de la información personal y el responsable del tratamiento.

En todo caso la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga el *deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.*

9. PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA Y RECLAMOS PARA EL CONOCIMIENTO, ACTUALIZACIÓN, RECTIFICACIÓN, OPOSICIÓN Y CANCELACIÓN SOBRE LOS DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES.

Para ejercer los derechos mencionados en el numeral **OCTAVO**, el titular de la información podrá dirigirse a la sede principal de **SUYO COLOMBIA S.A.S.** ubicada en la Carrera 11 No. 86-32 oficina 201 Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, realizar su solicitud con un mensaje al siguiente correo electrónico habeasdata@suyo.co conforme a la presente política desarrollada por **SUYO COLOMBIA SAS**

9.1. Requisitos para ejercer el derecho de *habeas data* a través de apoderado.

Este derecho puede ejercerse por el interesado debidamente identificado o por el apoderado del titular de la información personal (se debe adjuntar copia del poder con la solicitud). Si se llegare a presentar la solicitud por parte de una persona que no fuese el titular de la información personal, sin cumplir con la presentación del documento idóneo que sustente la representación, ésta **deberá ser tenida como no presentada** y no se dará respuesta a dicho requerimiento.

Los menores de edad deberán ejercer su derecho de habeas data a través de quien acredite su representación legal.

9.2. Consultas.

Los titulares de la información, que deseen realizar ***consultas***, deberán tener en cuenta que **SUYO COLOMBIA S.A.S.**, como responsable o encargada del tratamiento de la información personal de sus **GRUPOS DE INTERÉS**, deberán suministrar a dichas personas toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

La consulta se formulará por el medio habilitado y será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, que en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en leyes especiales o reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional que podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

9.3. Reclamos.

El Titular que considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en ley 1581, podrá presentar un reclamo ante el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

(i) El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del tratamiento o al encargado del tratamiento, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y la dirección, acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

(ii) 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 meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

(iii) En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos días hábiles e informará la situación al interesado.

(iv) Una vez recibido el reclamo completo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "*reclamo en trámite*" y el motivo del mismo. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

(v) 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 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

9.4. Procedibilidad.

El titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento.

La persona interesada o afectada que desee ejercer cualquiera de los derechos citados en este documento, podrá hacerlo por comunicación escrita a la entidad responsable del tratamiento de su información personal, acompañando dicha solicitud de su firma y copia de la identificación personal o documento similar análogo.

9.5. Contenido de la información entregada por parte de SUYO COLOMBIA SAS

Toda información que se brinde al titular de los datos personales deberá ser legible, precisa y verificable.

10. MECANISMOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PERSONAL QUE REPOSA EN LAS BASES DE DATOS DE SUYO COLOMBIA SAS

SUYO COLOMBIA S.A.S. cuenta con mecanismos y herramientas tecnológicas para controlar el acceso a las bases de datos corporativas donde reposa la información de nuestros públicos de interés así:

- Cláusulas de confidencialidad en los contratos de empleos de Suyo Colombia SAS
- Acceso a las bases de datos restringido por claves y perfiles de usuario
- Bases de datos en la nube encriptadas