

**POLITICAS PARA LA PROTECCION Y
TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S.

Nit 900793253-3

**Última actualización:
Diciembre 1 de 2017**

INTRODUCCIÓN

DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S, consiente de la importancia que representan los datos personales para sus titulares, y de la responsabilidad que ha adquirido frente a estos, a causa de la recolección y tratamiento de información desarrollados en ejecución de su objeto social, pone a disposición de los interesados, sus políticas para el tratamiento de información personal, en cumplimiento de lo dispuesto por la ley 1581 de 2012.

Dicha ley, reglamentada por el Decreto 1377 de 2013, consagra el derecho de las personas a conocer, actualizar, rectificar o suprimir su información personal recolectada en cualquier base de datos.

El presente manual se expide con el objeto de definir políticas y procedimientos que garanticen los derechos de los titulares de la información que, de manera libre y voluntaria han entregado sus datos a Distribuidora El Amazonas S.A.S .

CONTENIDO

1. Disposiciones Generales	4
2. Definiciones	6
3. Principios.	6
4. Derechos y Deberes	7
5. Mecanismos para garantizar los derechos de los titulares	8
6 Seguridad de la información	12
Autorización	5

1. Disposiciones Generales

Legislación Aplicable

Este manual ha sido elaborado teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, la ley 1581 de 2012 “por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y el Decreto 1377 de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”.

Ámbito de Aplicación

Las políticas y procedimientos contenidos en este manual aplican a las bases de datos que y administra **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S**; las cuales están registradas ante la Superintendencia de Industria y Comercio de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y se conservarán durante el tiempo que **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S.** esté vigente como sociedad.

Las actividades reglamentadas por la presente política, serán ejecutadas exclusivamente sobre datos personales cuyos titulares hayan emitido su autorización de manera previa, expresa e informada a **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S** para que lleve a cabo el tratamiento de sus datos personales.

Sin perjuicio de lo anterior, **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S** se reserva el derecho a ejecutar actividades de tratamiento, sobre información cuya autorización no sea requerida en virtud de las disposiciones legales que reglamentan la materia, caso en el cual continúan vigentes los compromisos establecidos por la empresa en la presente política.

Objeto de este manual

Por medio del presente manual se da cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes de los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.

Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S**, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido por la ley.

Finalidad del tratamiento de datos personales en **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S**

Las finalidades por las cuales pueden ser objeto de tratamiento los datos personales de personas naturales que tengan o hayan tenido algún tipo de vínculo con **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS SAS**, son, entre otras, las siguientes:

- Llevar registro de proveedores de la Compañía
- Llevar registro de clientes de la Compañía
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes, proveedores, y empleados
- Informar sobre cambios en los productos y servicios de la compañía

- Solicitar la evaluación de la calidad del servicio
- Llevar a cabo la facturación de los servicios prestados.
- Gestionar la cobranza y el procesamiento de pagos
- Mantener historial de pagos de la compañía
- Informar el estado del trámite de solicitud de productos y servicios que ofrece la Compañía.
- Desarrollar actividades de mercadeo, estadísticas, investigación y demás propósitos comerciales relacionados con la actividad de la compañía.
- Envío de información relativa a eventos organizados o patrocinados por la Compañía
- Atención de requerimientos judiciales o administrativos.
- Cumplimiento de requisitos legales

Autorización

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S** requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S** en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización. El anexo 1 de este manual contiene el modelo de autorización para la recolección y tratamiento de datos personales

La autorización puede estar en documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. La autorización será emitida por **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S** y será puesta a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2012.

Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, como que tiene la opción de conocer cualquier alternación a los mismos y el uso específico que de ellos se ha dado. Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal. La autorización es una declaración que informa al titular de los datos personales; por medio de la cual, el Titular autoriza a **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S** para almacenar y tratar sus datos.

Asi mismo, a través de este documento se informa al Titular de la información de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

2. Definiciones

Para efectos del presente manual y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3° de la Ley 1581 de 2012 se entiende por:

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales. **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.
- b) **Dato Público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales
- c) **Dato Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- d) **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.
- e) **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.
- f) **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.
- g) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- h) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.

3. Principios.

Estos principios constituyen los parámetros generales que serán respetados por **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S** en los procesos de recolección, uso y tratamiento de datos personales.

- a) **Principio de finalidad:** El tratamiento de los datos personales recogidos por **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S** sólo obedecerá a una finalidad legítima de la cual debe ser informado el Titular.
- b) **Principio de libertad:** El tratamiento sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización; excepto por mandato legal o judicial.
- c) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta y actualizada, No se hará Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

- d) **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S** en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan
- e) **Principio de acceso y circulación restringida:** Los datos personales, 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.
- f) **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por parte de **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S**, se deberá proteger mediante el uso de 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.
- g) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

4. Derechos y Deberes

Derechos de los Titulares de la información.

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

1. Conocer la efectiva existencia del tratamiento de sus datos personales por parte del responsable
2. Tener acceso en forma gratuita a sus datos personales que sean objeto de tratamiento.
3. Actualizar, rectificar o solicitar la supresión de sus datos personales
4. Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento.
5. Ser informado por el responsable, previa solicitud, respecto al uso que se le ha dado a sus datos personales.
6. Conocer las finalidades que justifican el tratamiento
7. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento.
8. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando así lo desee.
9. Presentar reclamos ante **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S** cuando considere que su se ha incumplido alguno de sus derechos

Deberes de **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S** en relación con el tratamiento de los Datos Personales.

DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S tendrá presente en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. Por lo tanto, hará uso de ellos sólo para las finalidades para las que se encuentre autorizado por el Titular, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S** se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con el tratamiento de datos personales:

1. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
3. Realizar oportunamente, en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos.
4. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.
5. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
6. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas.
7. 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.
8. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio en relación con el tratamiento de datos personales.
9. **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S** tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

5. Mecanismos para garantizar los derechos de los titulares

Como responsable del tratamiento de datos personales, **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S**, define los siguientes mecanismos con el fin de permitir a los titulares de los mismos el ejercicio de los derechos contemplados por la ley:

5.1 Mecanismo para Consulta de información, solicitud de prueba de autorización y solicitud de información acerca del uso de los datos personales

DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular o de su representante autorizado, ponga a disposición de éste, de manera gratuita, el detalle de los datos personales de los que es titular y que sean objeto de tratamiento por DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S

Las solicitudes de consulta de datos personales, de prueba de autorización para tratamiento de datos personales y de información acerca del uso que se ha dado a los datos personales, deberán presentarse por escrito diligenciando el formato diseñado por DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S para tal fin.

La solicitud deberá ser entregada de manera personal por el titular o su representante autorizado, en ella deberá especificar el medio por el cual desea recibir el resultado de su solicitud e indicar la dirección física o electrónica donde desea recibir la información.

Las solicitudes serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recepción.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha

en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

5.2 Mecanismo para Actualización o Rectificación de datos personales

En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar a **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S** la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad.

En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

La solicitud de rectificación, debe ser presentada en el formato definido por **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S** para ese fin y deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre del titular
2. El número telefónico
3. La dirección física o electrónica donde desea recibir la respuesta a su solicitud
4. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
5. Copia del documento que acredite la identidad del titular
6. En caso de que la solicitud sea tramitada por un representante del titular, será necesario que éste presente autorización escrita firmada por el titular, además de s

En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

5.3 Mecanismo para Solicitar Supresión de datos personales o Revocatoria de la autorización

El titular tiene el derecho, en todo momento, de solicitar a **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S** la supresión (eliminación) de sus datos personales por cualquiera de los siguientes motivos:

- a) Considere que sus datos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- b) Sus datos hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c) Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que sus datos fueron recolectados
- d) No desee continuar su relación con **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S**

La solicitud de supresión de datos personales deberá presentarse por escrito diligenciando el formato diseñado por **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S** para tal fin. La solicitud deberá ser entregada de manera personal por el titular o su representante autorizado.

En la solicitud, el titular debe indicar si desea la eliminación total o parcial de la información personal. En caso de que desee la eliminación parcial de sus datos, el titular debe especificar claramente los datos que desea que se supriman de la base de datos de **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S**

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal. Para ello, **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S** Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse:

La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S** deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y siempre que el titular esté de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el titular al momento de elevar la solicitud de revocatoria de consentimiento a **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S**, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En el segundo caso, deberá indicar para cual tratamiento desea el titular revocar su consentimiento.

Habrán casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato o por disposición legal no podrá ser revocado.

Es importante tener en cuenta que el derecho de supresión no es absoluto pudiendo el responsable negar el ejercicio del mismo cuando:

- a) El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, a investigación y persecución de delitos o a la actualización de sanciones administrativas.
- c) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S** debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

5.4 Mecanismo para Presentación de Reclamos

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, 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 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento. En el caso de **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S**, dicho reclamo será tramitado bajo las siguientes condiciones:

- a) El reclamo lo deberá presentar el titular o su representante, usando el formato que para tal efecto diseñó **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S**.
- b) Para que el reclamo pueda ser atendido, la solicitud deberá incluir al menos, la siguiente información:

Identificación del Titular, descripción de la situación que da lugar al reclamo, datos de ubicación del titular (teléfono, dirección, correo electrónico) y los documentos de respaldo que apliquen.

- c) Si la solicitud no pudiera atenderse por no tener estos datos completos, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas.
- d) Si no se recibiera la información completa que permita darle trámite al reclamo, transcurridos 30 días desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- e) El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de la recepción de la información completa. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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

6 Seguridad de la información

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, **DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S** adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

El procedimiento deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los recursos protegidos.
- b) Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012.
- c) Funciones y obligaciones del personal con acceso a esta información
- d) Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
- e) Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- g) Medidas a adoptar cuando un soporte o documento vaya ser transportado, desechado o reutilizado.
- i) El procedimiento deberá mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización del mismo.
- j) El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales.

6. Disposiciones Finales

Cada vez que DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S modifique sus políticas, mecanismos, formatos o ponga a disposición de los titulares una herramienta nueva o modifique las existentes, para permitir el ejercicio de sus derechos de información lo informará a través de su página web.

Los mecanismos o procedimientos que DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S establezca para atender las solicitudes de los titulares, no podrán exceder los plazos previstos conforme se señala en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Para resolver cualquier inquietud relacionada con el tratamiento de datos personales o para obtener cualquiera de los formatos requeridos para el ejercicio de los derechos de los titulares de la información objeto de tratamiento por parte de DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S., por favor solicitarlo en nuestras oficinas ubicadas en **la Calle 85 # 48-01, Bloque 8, Local 21**, escribiendo al correo a info@disamazonas.com.co o en el teléfono 285 06 07.

Para aquellas situaciones no previstas en la POLITICA PARA LA PROTECCION Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES de DISTRIBUIDORA EL AMAZONAS S.A.S., se actuará de acuerdo con lo dispuesto por la ley 1581 de 2012 y el decreto reglamentario 1377 de 2013, en cuanto fuere pertinente.

El presente manual de políticas y procedimientos para el tratamiento y protección de datos personales rige a partir de la fecha de su expedición, es decir, desde el día 31 de julio de 2017.