



**PARMALAT COLOMBIA LTDA  
PROCESADORA DE LECHE S.A.**

---

**Política Protección de Datos Personales**

---

**Bogotá D.C., Octubre de 2016**

## Tabla de contenido

<b>GENERALIDADES</b> .....	<b>3</b>
1. OBJETIVOS .....	4
2. ALCANCE .....	4
3. <b>FINALIDADES</b> .....	<b>5</b>
4. CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES5.....	6
5. ADOPCION DE LA POLITICA .....	7
6. DEFINICIONES .....	7
7. CLASIFICACION DE LAS BASES DE DATOS .....	8
7.1. Bases de datos de Clientes .....	9
7.2. Bases de datos de Empleados.....	9
7.3. Bases de datos de Proveedores .....	9
8. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES .....	10
9. SEGURIDAD DE INFORMACION.....	11
10. DEBERES REALCIONADOS CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	11
11. DATOS SENSIBLES.....	12
12. TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES DE EDAD .....	12
13. AUTORIZACION PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	13
14. PROCESO DE AUTORIZACION, ACCESO A CONSULTA, RECTIFICACION Y ACTUALIZACION DE INFORMACION .....	13
14.1. DERECHO DE AUTORIZACION, ACCESO, CONSULTA, RECTIFICACION, RECLAMO, ACTUALIZACION DE INFORMACIO .....	13

## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

### GENERALIDADES

Las empresas del Grupo Parmalat en Colombia, Parmalat Colombia Ltda. y Procesadora de Leches S.A.– Proleche S.A., en adelante El Grupo, como responsables del Tratamiento de Datos Personales y en cumplimiento de las Leyes Constitucionales, de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008 y de la Circular Externa 002 de Noviembre de 2015 de la Superintendencia de Industria y Comercio y demás normas regulatorias en esta materia en Colombia, adopta y hace pública su Política de Protección de Datos Personales, a clientes, proveedores, empleados y demás contrapartes, relacionadas con las empresas del grupo que eventualmente hagan entrega de sus datos personales a cualquiera de las empresas de El Grupo.

En Colombia, está regulado el derecho que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se obtenga sobre ella en archivos o bases de datos de naturaleza pública o privada. La garantía de que todas las contrapartes tengan el poder de decisión y control sobre su información personal se denomina, derecho de **HÁBEAS DATA**; derecho sobre la información de datos personales, que se encuentra en bases de datos que actualmente o en el futuro pueden ser almacenadas en forma electrónica, en el sitio web correo-e, en ficheros o archivos físicos, o cualquier otro medio de comunicación.

El Grupo, como responsable del tratamiento de datos de carácter personal, y con el fin de dar cumplimiento a su obligación, aplicará, los principios de la ley de protección de datos personales y las directrices que en esta materia lo regulen; además, de lo enunciado en el Código de Ética de las empresas que comprenden el Grupo Parmalat Colombia y las Directrices del Buen Gobierno Corporativo en este tema.

El presente documento, se ajustará de conformidad con la normatividad aplicable a la materia de protección de datos personales y con cualquier nueva reglamentación que entre en vigencia. La actual Política se dará a conocer con comunicaciones internas correo-e, publicación en la intranet y medio externo en el sitio web, así como por intermedio de terceros que participan en nuestra relación comercial o legal con todos nuestros clientes, empleados, proveedores, accionistas, aliados estratégicos y vinculados.

## **1. OBJETIVOS:**

- 1.1.** Garantizar la reserva y protección de datos personales, implementando las medidas y acciones necesarias para dar cumplimiento a la normatividad en materia de Habeas Data y regular el manejo de la información contenida en las bases de datos personales de las que es responsable El Grupo. Su aplicación se realizará en todos los casos, sin perjuicio de la aplicación del principio de colaboración con las autoridades en los casos en los que lo requieran los Entes de Control y de Seguridad del Estado Colombiano.
- 1.2.** Aplicar las directrices de seguridad sobre el tratamiento de datos personales, a todas las contrapartes, de quien se ha obtenido información y datos personales, en desarrollo del objeto social.
- 1.3.** Dar a conocer a las contrapartes, los derechos y obligaciones derivados de la Ley de protección de datos personales, y disposiciones de Habeas Data, a través del canal de comunicación corporativo, la web y del correo electrónico.

## **2. ALCANCE**

La política de Protección de Datos Personales hace parte de los Manuales de Procedimientos de la compañía y se comunicará a todos los empleados, para su conocimiento y adopción.

A partir de la entrada en vigencia de la Política de Protección de Datos Personales y Directrices de Habeas Data, toda contraparte que se vincule directa o indirectamente por medio de una relación, laboral, comercial de servicio u otra forma, al momento de entrada en vigencia la política descrita deberá ser informada del contenido de las políticas en mención, así como de los canales de atención dispuestos por El Grupo para la resolución de asuntos relacionados con la protección de datos personales de los cuales se hace responsable la compañía.

Se exigirá a todo empleado que intervenga en cualquier fase del proceso del tratamiento de datos personales, privados, semiprivados, sensibles o de menores mantener la confidencialidad y reserva al momento de dar tratamiento a dicha información, así como el cumplimiento de todas las normas vigentes en Colombia para esta materia y de las directrices impartidas para garantizar dicho cumplimiento. La falta a esta obligación por parte de un empleado dará lugar a procesos disciplinarios. Se deberá tener en cuenta que la presente política de tratamiento de datos personales hace parte de los procedimientos internos de las empresas del Grupo Parmalat en Colombia.

### **3. FINALIDADES**

Las empresas del Parmalat en Colombia, continuamente recopilan información de las contrapartes, información que es necesaria para cumplir su objeto social, reconociendo que son propiedad del titular y que El Grupo obra como responsable del tratamiento de dicha información. En este sentido, la captura de información busca cumplir con las siguientes finalidades:

1. La captura de información de contrapartes por parte del Grupo se realiza con la finalidad de adelantar todas las gestiones comerciales o administrativas que le permitan cumplir con su objeto social, es por ello que se da tratamiento a datos personales e información de: Clientes, proveedores, empleados, distribuidores, vinculados y demás terceros o grupos de interés que mantienen o han mantenido relaciones comerciales, legales, de servicios, apoyo logístico u otros con El Grupo.
2. La captura de información del público en general a través de diversas vías como eventos, foros, línea de atención al cliente, portal web, entre otros, se realiza para el desarrollo de estrategias, campañas publicitarias, participación en eventos comerciales o de marketing, así como para la atención de solicitudes, consultas, quejas o reclamos relacionadas con la actividad desarrollada por el Grupo.
3. Los reportes y consultas en centrales de riesgo crediticio, se realizan autorizadas por el titular de la información.
4. Los reportes y consultas en listas restrictivas de contrapartes, son necesarios para dar cumplimiento a la CE 100-0005 de la Superintendencia de Sociedades.
5. La transmisión de datos a terceros o distribuidores, se realiza para el desarrollo de alianzas comerciales.
6. Las demás capturas de información, que la compañía desarrolle, están relacionadas con su objeto social.

#### 4. CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El Grupo, está en la obligación de cumplir y adoptar los principios rectores, para el tratamiento de datos personales:

- **Principio de acceso y circularización restringida.** La información contenida en las bases de datos se manejarán con los datos autorizados por el Titular, los datos personales; salvo información pública. No podrá estar disponible en medios de divulgación masiva ni de terceros no autorizados.
- **Principio de confidencialidad:** Toda la información de los titulares, que no tenga el carácter de información pública, y que sea considerada como información privada, sensible o de menores de edad, mantendrá la reserva y confidencialidad.
- **Principio de Legalidad:** Cumplimiento de las disposiciones legales en la materia.
- **Principio de finalidad:** La finalidad de la recolección y guarda de la información será informada al Titular, conforme a la Ley.
- **Principio de integral de derechos constitucionales.** Se amparan los derechos constitucionales previstos en el art 20 CPN, en materia del derecho del buen nombre, derecho a la honra, a la intimidad, a la información y demás derechos aplicables.
- **Principio de Libertad.** Al obtener las autorizaciones expresas, los datos personales no podrán, ser divulgados sin previa autorización del Titular, y/o conforme a la Ley.
- **Principio de necesidad y proporcionalidad.** Solo se mantendrán en las bases de datos, la información para los fines que fueron recolectados, en cumplimiento del objeto social del Grupo.
- **Principio de Seguridad.** Los datos serán manejados de acuerdo a procesos que cumplan seguridad tecnológica y administrativa, evitando la pérdida o accesos no autorizados, tal y como se establece en la Política de Seguridad en el Manejo de la Información implementada por El Grupo.
- **Principio de temporalidad o caducidad.** El periodo de almacenamiento de la información del Titular, corresponderá al tiempo necesario para que se cumpla con la finalidad del tratamiento, y en todo caso, se mantendrá por el tiempo establecido por la ley para el tratamiento de ciertos datos, término que se encuentra obligado a cumplir El Grupo.

- **Principio de transparencia:** Se mantendrá la garantía para que en cualquier momento el Titular de la información, puede solicitar sus derechos de información de datos personales a través del canal de atención previsto por el Grupo para ello.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser completa, veraz, exacta, evitando que induzcan a error.

## 5. ADOPCIÓN DE LA POLÍTICA

El Grupo como responsable del tratamiento de Datos de los titulares de información se encargará de adelantar todas las gestiones administrativas necesarias para circular y socializar el documento de Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual debe ser atendida por todos los empleados que tengan relación directa o indirecta en el ciclo de tratamiento de la información, es decir en la captura, uso, administración, seguridad, almacenamiento y consulta de datos personales de contrapartes en el marco del desarrollo de la actividad comercial.

Los medios de divulgación interna pueden serán, la intranet de la compañía, la divulgación externa en nuestra página web y el envío de correos electrónicos a cada uno de los empleados.

## 6. DEFINICIONES:

Para dar lectura y aplicación a la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, se deberán tener en cuenta las siguientes definiciones previstas en la normatividad vigente que regula la protección de los datos personales en Colombia:

**Administrador de base de datos personales:** Empleado que tiene a cargo y realiza tratamiento a una o más bases de datos que tiene información personal.

**Bases de datos manuales o archivos:** Son aquellas cuya información se encuentra organizada y almacenada de manera física, como las fichas de pedidos a proveedores que contengan información personal relativa al proveedor, como nombre, identificación, números de teléfono, correo electrónico, etc.

**Bases de datos automatizadas:** Son aquellas que se almacenan y administran con la ayuda de herramientas informáticas.

**Dato privado:** "Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular".

**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 público:** Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas.

**Datos sensibles:** Son aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación hacia el titular, 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.

**Encargado del Tratamiento:** Corresponde a la 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 de Tratamiento:** Corresponde a la 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". De acuerdo con la ley, las empresas del Grupo Parmalat Colombia son las Responsables del Tratamiento de los datos personales contenidos en sus bases de datos.

**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.

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

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

## 7. CLASIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS:

De manera genérica el Grupo Parmalat da tratamiento a datos personales de tres grandes grupos de titulares a saber: Clientes, Proveedores y Empleados. Dichas bases de datos pueden ser almacenadas de forma física o automatizada y cumplir con las finalidades anunciadas anteriormente para dar tratamiento a dichos datos personales.



### **7.1. Bases de datos de Clientes:**

Son las bases de datos manuales o automatizados, que se encuentran estructuradas y que contienen datos de titulares denominados como clientes, ya sean directos o que hagan parte de alguna persona jurídica. Su uso y tratamiento tiene la finalidad de entablar nuevas relaciones comerciales, mantener las existentes, cumplir con las gestiones administrativas para facturación, recaudo de cartera y en general cualquier actividad necesaria para el desarrollo del objeto social de la empresa. Dicha información ha sido de manera voluntaria por los titulares de la información y su tratamiento ha sido autorizado de manera expresa a las empresas del Grupo. En el caso puntual de los terceros cuyos datos personales estaban a cargo del Grupo antes de la entrada en vigencia del Decreto reglamentario 1377 del 27 de junio 2013, las empresas del Grupo se acogen a lo preceptuado en el artículo 10 del mismo decreto, desplegando todos los mecanismos necesarios para continuar con el tratamiento de los datos recolectados con fecha previa al 27 de Junio de 2013. De tal suerte que esta es la información que reposa en los registros de información actual.

### **7.2. Bases de datos de Empleados**

Son las bases de datos manuales o automatizados que contienen datos de las personas naturales que se vinculan o se vincularon laboralmente con las compañías del Grupo Parmalat Colombia y en forma indirecta con las empresas tercerizadas, cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con el objeto social. En esta base de datos, se registran tanta información privada, pública, datos sensibles de las personas activas o inactivas con la finalidad de dar cumplimiento a las obligaciones legales a las que están sujetas las empresas del Grupo. En el caso puntual de los terceros cuyos datos personales estaban a cargo del Grupo antes de la entrada en vigencia del Decreto reglamentario 1377 del 27 de junio 2013, las empresas del Grupo se acogen a lo preceptuado en el artículo 10 del mismo decreto, desplegando todos los mecanismos necesarios para continuar con el tratamiento de los datos recolectados con fecha previa al 27 de Junio de 2013. Esta información se encuentra almacenada con las medidas de seguridad y acceso necesarias, garantizando su disponibilidad y permanencia acorde a la normatividad.

### **7.3. Bases de datos de Proveedores**

Son las bases de datos manuales o automatizados que contienen datos de titulares denominados como proveedores, que se vinculan o se vincularon a las empresas del Grupo por medio de una relación contractual, de servicio, profesional, con empresas contratistas, intermediarios, y cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con el objeto social. En esta base de datos, se registra tanta información privada, pública, datos sensibles de las personas activas o inactivas. En el caso puntual de los terceros cuyos datos personales estaban a cargo del Grupo antes de la entrada en vigencia del Decreto reglamentario 1377 del 27 de junio 2013, las empresas del Grupo se acogen a lo preceptuado en el artículo 10 del mismo decreto, desplegando todos los mecanismos necesarios para continuar con el tratamiento de los datos recolectados con fecha previa al 27 de Junio de 2013. Esta

información se encuentra almacenada con las medidas de seguridad y acceso, garantizando su disponibilidad y su permanencia, acorde a la normativa.

## **8. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES**

El Grupo Parmalat Colombia, garantiza a los titulares de los datos de información (clientes, proveedores, empleados y en general cualquier tercero que haga entrega de su información a las empresas del Grupo) que mantenga relaciones comerciales, profesionales, de servicio y laborales, que los contenidos en las bases de datos personales, archivos electrónicos, documentos físicos, almacenados, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos de conocimiento, acceso, actualización, rectificación y supresión, de información personal.

La compañía, reconoce, los derechos que le asisten a los titulares de la información, los cuales, conforme a la legislación, se enuncian a continuación:

- 1.** Derecho, a reclamar, actualizar, rectificar, consultar, revocar sus datos personales, cuando lo considere. Salvo en lo contemplado en la Ley.
- 2.** Derecho a consultar en forma gratuita la información registrada en las bases de datos, en la periodicidad determinada en la Ley.
- 3.** Derecho a solicitar información personal, por cualquier medio, incluidos los canales de comunicación que otorga la compañía, en su página web y correo electrónico.
- 4.** Derecho a solicitar información, sobre la utilización que la compañía da a su información, cuando la misma, no hubiere sido suministrada por el dueño.
- 5.** Derecho a recibir las solicitudes para el tratamiento de los datos de información, el titular, podrá, y según sea el caso, autorizar a terceros, a su representante legal o apoderado, la información relacionada con el manejo de los datos personales.
- 6.** Derecho a conocer el manual de políticas internas y procedimientos, así como los medios de comunicación, para ejercer su derecho de consultas, y reclamos por parte del titular de la información.
- 7.** Derecho a presentar ante los Entes de Control, los reclamos, solicitudes, que considere necesario, para hacer valer su derecho de protección de datos personales.
- 8.** Derecho a obtener respuesta a la petición, reclamo, actualización, corrección o supresión de información, cuando la Ley lo permita, en los tiempos estipulados en la norma.

## 9. SEGURIDAD DE INFORMACIÓN

Para el adecuado tratamiento de los datos de información, El Grupo Parmalat Colombia, gestiona la información de los Titulares, acorde a la Normatividad Legal. La Gerencia Tecnología de Información, se encarga de la salvaguarda de la información tecnológica, la conservación de archivo activo e inactivo de las bases de datos que administra la compañía. Las autorizaciones de manejo de información personal, serán digitalizadas y conservadas en un fichero, bajo la custodia del área de informática. De igual forma la Gerencia de Tecnología de la Información se encargará de circular y socializar la Política de Medidas de Seguridad de la Información que garantice la preservación y aseguramiento de los datos personales contenidos en las bases de datos de las que es responsable el Grupo en todas las etapas del ciclo de tratamiento de la información.

## 10. DEBERES RELACIONADAS CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

**Las empresas del grupo Parmalat Colombia** reconocen, los derechos que le asisten a los titulares de la información, los cuales, conforme a la legislación, poseen la titularidad y el derecho para conocer, actualizar o solicitar corrección de la información que sobre ellos exista y que reposen en las bases de datos de la compañía, tal y como se describe a continuación:

1. La compañía informará y garantizará los medios a través del cual, sus clientes, proveedores, empleados y terceros, de quienes almacena datos, podrán realizar sus consultas, peticiones, quejas, reclamos, actualizaciones, correcciones. por medio del canal de atención dispuesto para ello. En su página web, <http://www.parmalat.com.co>, se encuentra publicado la Línea de Atención al cliente 018000919914 y en el correo [protecciondatos@parmalat.com.co](mailto:protecciondatos@parmalat.com.co)
2. Se informará la finalidad para el tratamiento de la información almacenada en las bases de datos.
3. La compañía tramitará las peticiones, consultas, reclamos y demás disposiciones indicadas en tiempo, de acuerdo a la norma.
4. La compañía garantizará que durante la recolección, tratamiento y circularización de datos, se respetaran los demás derechos consagrados en la ley.
5. La compañía garantizará que solamente, podrán acceder a la información aquellas personas que hayan sido autorizadas para el tratamiento de los datos personales.
6. La compañía, adopta el manual de políticas y procedimientos que garantiza el adecuado cumplimiento de la ley en materia de protección de datos personales, en especial la atención de consultas y reclamos de los titulares.

7. Se gestionará la consecución de la autorización por parte del titular de los datos para el tratamiento de sus datos personales. En el caso puntual de los terceros cuyos datos personales estaban a cargo del Grupo antes de la entrada en vigencia del Decreto reglamentario 1377 del 27 de junio 2013, las empresas del Grupo se acogen a lo preceptuado en el artículo 10 del mismo decreto, desplegando todos los mecanismos necesarios para continuar con el tratamiento de los datos recolectados con fecha previa al 27 de Junio de 2013
8. La compañía aplicará las medidas de protección de datos personales, con el fin de garantizar la seguridad de la información, preservando su conservación y buscando evitar su pérdida, deterioro, uso no autorizado o fraudulento, todo ello alineado con las Políticas de Manejo y Seguridad de la Información adoptadas por el Grupo.
9. La compañía mantendrá la actualización de las bases de datos que contienen la información, conforme a las rectificaciones y actualizaciones suministradas por el titular.
10. El Grupo Parmalat Colombia, adopta en general los principios rectores de la Ley 1581 de 2012.

### **11. DATOS SENSIBLES**

El Grupo Parmalat Colombia, cumplirá la reserva para aquellos datos considerados, sensibles, de acuerdo al art 5 , Ley 1581 de 2012, y que no se encuentren de manera expresa autorizados por el Titular y que según la **norma** 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.

**Solamente, las empresas del Grupo, están exceptuadas por la Ley, para el tratamiento de datos sensibles, aquellos casos contemplados en el art 6 de la Ley 1581 de 2012 o normatividad relacionada.**

### **12. TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES DE EDAD**

**En las Empresas del Grupo Parmalat Colombia,** El Tratamiento de datos personales de niños, se aplica de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la ley 1581 de 2012, pensando en el beneficio de los menores y cumplirá con los siguientes parámetros y requisitos, salvo aquellos datos de naturaleza pública:

- a. Asegurar que se respete y prevalezca el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b. Asegurar el respeto de sus derechos fundamentales.
- c. Asegurar que se cuente con autorización de los padres, representante legal o tutor del niño, niña o adolescente.
- d. El uso de los datos personales, de niños o adolescentes se hará con base en el cumplimiento del objeto social de la compañía.

### **13. AUTORIZACION PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

En concordancia con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y el Decreto reglamentario 1377 de 2013, el uso, la recolección y el almacenamiento de datos personales por parte de ARINDEC debe contar con la autorización del titular en la que se manifieste su consentimiento previo, expreso e informado para que el Grupo Parmalat lleve a cabo el tratamiento de sus datos personales. No obstante, las empresas del Grupo harán uso de lo preceptuado en el artículo 10 del Decreto reglamentario 1377 de 2013 que hace referencia a los datos recolectados antes del 27 de junio de 2013.

Respetando los derechos de los titulares, el Grupo pondrá en funcionamiento todos los mecanismos idóneos con el fin de permitir a los titulares el acceso a los medios de prueba conducentes a verificar la autorización emitida para el tratamiento de sus datos personales. Para lo cual la misma será archivada a través de los recursos dispuestos para ello por parte de las empresas del Grupo.

### **14. PROCESO DE AUTORIZACIÓN, ACCESO, CONSULTA RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN. (De acuerdo a la Ley 1581 de 2012)**

#### **14.1. DERECHO A CONSULTA O RECLAMO**

El Grupo Parmalat Colombia, cuenta con el canal de atención, Línea de Atención al cliente: 018000919914. El correo-e. [protecciondatos@parmalat.com.co](mailto:protecciondatos@parmalat.com.co) para que los Titulares de la información de carácter personal, ejerzan sus derechos, para acceder, actualizar, consultar, rectificar o suprimir, revocar sus datos de información personal, contenidas en las bases de datos.

De igual forma, a través de la consulta de nuestra página web Parmalat, <http://www.parmalat.com.co>, podrán encontrar la política de tratamiento de datos personales.

El Derecho es personal, y ejercido de manera personal, sin embargo, el Titular, puede actuar por medio de un representante legal o apoderado, cuando se encuentre limitado por

discapacidad o menor de edad que le imposibiliten el ejercicio del derecho, para ello, se requiere acreditar tal condición y presentación del apoderado.

No obstante, el Titular podrá actuar a través de representante legal o apoderado cuando aquel se encuentre en situación de incapacidad o minoría de edad, que le imposibiliten el ejercicio personal de los mismos, en cuyo caso, será necesario que el representante legal o apoderado acredite tal condición, para que pueda ejercer su derecho como Titular de información.

Las peticiones, consultas, reclamos, serán atendidas dentro de los 15 días hábiles siguientes al registro en los canales de comunicación o el radicado del documento por cualquier medio en las oficinas principales de la compañía.

**CONSULTAS,** Se atenderá a Los Titulares para que puedan consultar la información personal que repose en cualquier base de datos, suministrando, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará por el medio de comunicación habilitado, siempre que se mantenga la prueba documentaria, el documento de ID personal de la persona natural o jurídica

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. 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, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término

**RECLAMOS.** El Titular que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o advierta el incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de datos, podrán presentar un reclamo, mediante solicitud, 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.

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.

El Titular podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Grupo Parmalat Colombia, Responsable del Tratamiento de información.