

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO

**Versión 1.0
OCTUBRE 31 DE 2016**

1. ALCANCE

La Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales presentada a continuación, se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por **REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO**, considerado como responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales.

2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO con domicilio en la Cra. 15 No 20b – 08 Brr La Granja, Valledupar – Colombia, identificado con el Número de Identificación Tributaria NIT 824003424-7.

Tel: 5898200 - 5898107 De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Correo electrónico: atencionalusuario@mifuturo.com.co

3. DEFINICIONES

- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los 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 determinadas o determinables.
- **Dato Sensible:** Información que afectan la intimidad de las personas o cuyo uso indebido puede generar discriminación (Origen racial o étnico, orientación política, convicciones filosóficas o religiosas, pertinencia a sindicatos u organizaciones sociales o derechos humanos, datos de salud, vida sexual y biométricos)
- **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. En los eventos en que el Responsable no ejerza como Encargado de la base de datos, se identificará expresamente quién será el Encargado.
- **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.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **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.

4. TRATAMIENTO Y FINALIDADES

El tratamiento que realizará **REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO** será el de recolectar, almacenar, procesar, usar y transmitir o transferir (según corresponda) los datos personales, atendiendo de forma estricta los deberes de seguridad y confidencialidad ordenados por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

Para prestarle una mejor atención e informarle acerca de nuestros servicios, productos, necesidades, alianzas, contenidos y para facilitarle el acceso general a la información de su interés, **REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO** quiere garantizar que la comunicación que con usted se realice se haga en forma eficiente, para ello, en su condición de Responsable y Encargado realiza el tratamiento de sus datos personales; el cual implica la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión, transferencia y/o recepción de sus datos para los siguientes fines:

- a. Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros servicios, productos, necesidades, alianzas, contenidos y para facilitarle el acceso general a la información de su interés;
- b. Administrativos, comerciales, promocionales, informativos, de mercadeo y ventas de nuestros nuevos productos y/o servicios;
- c. Proveer nuestros productos y/o servicios;
- d. Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes, expositores, compradores profesionales, aliados comerciales, proveedores, accionistas y colaboradores;
- e. Informar sobre cambios de nuestros productos y/o servicios;
- f. Evaluar la calidad de nuestros productos y/o servicios, y realizar estudios internos de mercadeo.
- g. Realizar campañas de promoción, marketing, publicidad, beneficencia o servicio social o en conjunto con terceros.
- h. Registros para eventos.
- i. Ingreso en concursos o participación en encuestas.
- j. Ofrecer conjunta o separadamente con terceros o a nombre de terceros, servicios financieros, comerciales y conexos.
- k. Ejercer su derecho de conocer de manera suficiente al usuario con quien se propone entablar relaciones, prestar servicios, y valorar el riesgo presente o futuro de las mismas relaciones y servicios.
- l. Procesos de selección en el manejo de información de aspirantes y empleados directos e indirectos.
- m. Estudiar y atender solicitudes de servicios de los titulares de datos en cualquier tiempo.
- n. Actividades de los programas de fidelización y relacionamiento con la comunidad.

5. DERECHOS DE LOS TITULARES

La Ley 1581 de 2012 establece los siguientes derechos para los titulares de los datos personales:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables 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 o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento, el Responsable o Encargado ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y/o a la Constitución.
- f. Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- g. Conocer el carácter facultativo de las respuestas a las preguntas que le sean hechas, cuando versen sobre datos sensibles, entendidos éstos como aquellos que afecten la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación o, sobre los datos de los niños, niñas y adolescentes.

6. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS SOBRE DATOS PERSONALES

REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y seguimiento de esta Política.

El departamento de **Atención al Cliente** es la dependencia que ha sido designada por el **REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO** como la responsable de la atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos ante la cual el Titular de los datos personales podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar y rectificar el dato.

Para el efecto, todos los empleados y contratistas que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes dependencias, están obligados a dar traslado al departamento de **Atención al Cliente**, de todas las respuestas de las peticiones, quejas o reclamos que se reciban por parte de los Titulares de Datos Personales en los tiempos establecidos por la ley.

7. POLÍTICAS DE PROTECCIÓN DE DATOS

7.1. GENERALIDADES

1. **REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO** ha identificado a las siguientes áreas como responsables de capturar y realizar Tratamiento sobre los datos personales de personas naturales: Mercadeo, Fidelización, Comparadores Nacionales e Internacionales, Coordinación Operativa - Registro, Relaciones Corporativas, Relaciones Públicas, Compras, Comercial, Recursos Humanos, ventas, Servicios y Secretaría General.
2. Las áreas responsables del Tratamiento deben garantizar que la información del titular sujeta a tratamiento deba ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. En ningún caso los responsables del tratamiento podrán realizar el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan al error.
3. Las áreas responsables del tratamiento deben garantizar la reserva de la información inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.
4. Las áreas responsables del tratamiento deben asegurar el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.
5. **REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO** no captura ni realiza tratamiento a los datos sensibles de los titulares contenidos en sus bases de datos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012.
6. En caso que las áreas antes mencionadas transmitan o transfieran una base de datos a otra entidad, deben garantizar que cuentan con la autorización de los titulares para realizar esta acción. Así mismo, estas áreas deben llevar registro de los datos entregados y el nombre de la entidad que los recibió. Toda entidad que reciba estas bases de datos, solo podrá usar la información para los propósitos que se encuentran definidos en la autorización otorgada por el titular de los datos a **REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO**.
7. En ningún caso las áreas responsables del tratamiento podrán circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
8. Está prohibida la Transferencia de datos personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos, solo se podrá realizar esta operación cuando se cuente con la autorización del titular de los datos.
9. El área de Tecnología e Información es responsable de asegurar que los datos personales de los titulares salvo la información pública (nombre, número de cédula de ciudadanía o datos del registro mercantil) no podrán estar disponibles en internet u otros medios similares de comunicación, de acuerdo con el Principio de Acceso y Circulación Restringida establecido en la Ley 1581 de 2012.
10. Las áreas responsables del Tratamiento deben garantizar que la información contenida en sus bases de datos, se encuentran bajo las condiciones mínimas de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
11. En caso que se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares, **REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO** notificará oportunamente de esta situación a la autoridad en protección de datos personales (Superintendencia de Industria y Comercio).

7.2. AUTORIZACIÓN DE USO DE DATOS PERSONALES

1. Las áreas responsables del tratamiento deben solicitar al titular la autorización previa para capturar y dar tratamiento a sus datos personales e informarle:
 - a. El tratamiento al cual serán sometidos sus datos y la finalidad del mismo.
 - b. Los derechos que le asisten como titular de acuerdo al artículo 8 de la Ley 1581 de 2012.
 - c. La identificación, dirección física o electrónica y el teléfono de **REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO** como Responsable del Tratamiento.
2. Las áreas responsables del tratamiento no deben capturar su información personal de quienes no estén registrados en las bases de datos de **REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO** y/o no otorguen la autorización para el tratamiento de sus datos personales.
3. En caso que un titular registrado en las bases de datos de **REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO** desee revocar la autorización o no autorizar el tratamiento de sus datos personales, el área Responsable del Tratamiento debe pedirle que gestione dicha solicitud a través de la página web de **REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO**. El sistema notificara automáticamente a aquellas personas que así lo requieran.
4. De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el tiempo establecido para dar respuesta a las solicitudes de supresión de datos personales es de quince (15) días hábiles.
5. Las áreas responsables del tratamiento están en la obligación de conservar la autorización otorgada por el titular y entregar una copia en caso que sea solicitada por el titular o sus causahabientes.
6. Las áreas responsables del tratamiento deben conservar y proteger la autorización para el tratamiento de datos personales otorgada por el titular, de acuerdo con las políticas de “Administración de Registros” establecidas por la Corporación.
7. Las áreas responsables del tratamiento deben conservar, bajos los mismos criterios establecidos en el punto anterior, las solicitudes de supresión de datos radicadas por los titulares de la información.

7.3. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

1. Las áreas responsables del tratamiento deben garantizar el derecho del titular o de sus causahabientes a obtener en cualquier momento y sin restricciones información acerca de la existencia de los datos que le conciernen.
2. En ningún caso las áreas responsables del tratamiento podrán realizar el tratamiento de los datos sin la autorización del titular.
3. En ningún caso las áreas responsables del tratamiento podrán realizar el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública (nombre y datos del registro civil) bajo la respectiva aprobación de su representante.
4. En ningún caso se realizará tratamiento a los datos sensibles de los titulares contenidos en las bases de datos (artículo 5 de la Ley 1581 de 2012).

7.4. CONSULTAS

1. **REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO**. Ha establecido que el titular o sus causahabientes podrán realizar consultas con relación a sus datos personales, a través de la página web de **REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO**. www.mifuturo.com.co:

opción “Protección de Datos Personales”, link “Consultas” o mediante un escrito (ver carta modelo en el “Aviso de Privacidad” de la página web de **REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO**., link “Descargar carta modelo”) dirigido al área de Servicio al Cliente en la oficina principal (Cra. 15 No 20b – 08 Valledupar) adjuntando copia del documento de identidad.

2. En caso que el causahabiente del titular realice la solicitud de consulta a través de medio escrito, debe adjuntar un documento autenticado por la notaria que soporte el parentesco con el titular, de lo contrario no se podrá dar trámite a dicha solicitud.
3. Toda solicitud de consulta radicada por medio escrito, debe direccionarse al área de Servicio al Cliente en un tiempo máximo de dos (2) día hábiles contados a partir de la fecha de recibido. El Auxiliar de Servicio al Cliente debe gestionar la respuesta a dicha solicitud, en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma, de acuerdo con lo establecido por la Ley 1581 de 2012.
4. En caso que **REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO** no se pueda atender la consulta en el tiempo establecido, el área responsable del tratamiento debe informar al interesado los motivos de la demora y la fecha en la que se atenderá su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
5. Las áreas responsables del tratamiento deben garantizar que se conservan los registros de las solicitudes y de las respuestas dadas a los titulares o sus causahabientes.

7.5. RECLAMOS

1. **REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO** ha establecido que el titular o sus causahabientes podrán interponer un reclamo con relación a sus datos personales, a través de la página web de **REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO** www.mifuturo.com.co: opción “Protección de Datos Personales”, link “Reclamos” o mediante un escrito (ver carta modelo en el “Aviso de Privacidad” de la página web de **REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO**, link “Descargar carta modelo”) dirigido al área de Servicio al Cliente en la oficina principal de la Corporación (Cra. 15 No 20b – 08 Valledupar) adjuntando copia del documento de identidad.
2. En caso que el causahabiente del titular interponga un reclamo, debe adjuntar un documento que soporte el parentesco con el titular, de lo contrario no se podrá dar trámite al reclamo.
3. Todo reclamo interpuesto y radicado por medio escrito, debe direccionarse al área de Servicio al Cliente en un tiempo máximo de dos (2) día hábiles contados a partir de la fecha de recibido. El Auxiliar de Servicio al Cliente debe incluir el reclamo en la Consola de Servicios Web en un tiempo máximo de 2 días hábiles y gestionar la respuesta a dicha solicitud cumpliendo los tiempos establecidos por **REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO** para el proceso de Reconocimientos, Sugerencias y Reclamos.
4. De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el reclamo debe incluir la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al mismo, la dirección y estar 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 mismo 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.
5. En caso de que **REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO** no sea competente

- para resolver el reclamo interpuesto, le informará la situación al interesado y dará traslado a quien corresponda en los términos y plazos establecidos por la ley.
6. Una vez recibido el reclamo con la información completa, el área responsable del tratamiento debe garantizar que en las bases de datos correspondientes, se incluya la leyenda “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.
 7. El responsable dar respuesta al reclamo debe enviar la contestación al Auxiliar de Servicio al Cliente, para que sea enviada por el medio en que el titular haya solicitado.
 8. De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibido. Cuando no sea posible atender el reclamo dentro de dicho término, se debe informar al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual no debe superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
 9. En caso que **REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO** sea notificada por la autoridad competente, sobre procesos judiciales en su contra relacionados con el tratamiento de datos personales, se incluirá la leyenda “Información en Discusión Judicial” en los respectivos registros de las bases de datos.
 10. La información del titular que se encuentra en trámite de reclamación, que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo sea ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio, no puede ser usada por las áreas encargadas del tratamiento.
 11. En caso que la Superintendencia de Industria y Comercio identifique un riesgo que vulnere los derechos fundamentales del titular, podrá solicitar a **REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO** el bloqueo temporal de los datos y el área responsable del tratamiento deberá garantizar que se efectúe esta acción en el menor tiempo posible.
 12. **REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO** y las áreas encargadas del tratamiento de los datos personales, deben brindar toda la información que la Superintendencia de Industria y Comercio requiera para el ejercicio efectivo de sus funciones.

8. SANCIONES

8.1. De acuerdo con el Artículo 23 de la Ley 1581 de 2012, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer a los Responsables y Encargados del Tratamiento las siguientes sanciones:

- a. Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente de dos mil (2.000) SMMLV al momento de la imposición de la sanción.
- b. Suspensión de las actividades relacionadas con el Tratamiento hasta por un término de seis (6) meses.
- c. Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el Tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- d. Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el Tratamiento de datos sensibles.

8.2 El incumplimiento de las políticas de Protección de Datos Personales de **REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO**, de la Ley 1581 de 2012 o del Decreto 1377 de 2013, por parte de cualquier colaborador da lugar a que se tipifique el delito de “Violación de Datos

Personales” consagrado en el artículo 269F del Código Penal Colombiano, según el cual: “El que, sin estar facultado para ello, con provecho propio o de un tercero, obtenga, compile, sustraiga, ofrezca, venda, intercambie, envíe, compre, intercepte, divulgue, modifique o emplee códigos personales, datos personales contenidos en ficheros, archivos, bases de datos o medios semejantes, incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1000 salarios mínimos legales mensuales vigentes”.

9. VIGENCIA

Las políticas de Protección de Datos Personales de **REYES LOPEZ SAS/SUPERMERCADO MI FUTURO** rigen a partir del 01 de junio de 2016, y cubren las bases de datos que estén sujetas a tratamiento por parte de la Corporación de acuerdo con lo establecido contractual y/o legalmente.

