

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE FRESKALECHE

1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

FRESKALECHE S.A.S., sociedad legalmente constituida, identificada con N.I.T. No. 800114766-5, con domicilio principal en Bucaramanga.

- **Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos**

FRESKALECHE S.A.S. ha dispuesto los siguientes canales de atención para atender las peticiones, quejas y reclamos de los Titulares; ante estos canales podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir los datos y revocar la autorización.

- Dirección: km3 vía Chimita Parque Industrial
- Correo corporativo: juridico@freskaleche.com.co
- Teléfono: 3112361452- 3112361453 o línea gratuita 018000110000. Horario de atención: 7:00 - 17:00 de lunes a sábado, festivos de 07:00 - 15:00.
- Página web: www.freskaleche.com.co

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el tratamiento de datos personales por parte de **FRESKALECHE S.A.S.**, el tratamiento y las finalidades, y el procedimiento para ejercer los derechos ante **FRESKALECHE S.A.S.**

3. ALCANCE

Esta política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de **FRESKALECHE S.A.S.**, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.

4. AUTORIZACIÓN

FRESKALECHE solicitará al titular de la información, autorización para el tratamiento de datos personales, con la finalidad de obtener el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus datos personales, además en dicha autorización se le informará los datos personales que serán recolectados y las finalidades. Dicha autorización se solicitará por los siguientes medios; (i) por escrito, (ii) de forma oral (iii) Utilizando medios electrónicos o (iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

5. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

FRESKALECHE S.A.S., realizará el siguiente tratamiento con la información sobre datos personales;

Recolectar, almacenar, usar, circular o suprimir la información sobre datos personales, con las finalidades descritas en el ANEXO N.1 y las siguientes;

- I. efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la compañía en lo que tiene que ver con la relación contractual establecida con el Titular de la información.
- II. Realizar invitaciones a eventos y ofrecer nuevos productos y servicios.
- III. Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos).
- IV. Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por **FRESKALECHE S.A.S.**
- V. Suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemercadeo, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual **FRESKALECHE S.A.S.** tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados y telemercadeo, etc) para la ejecución de las mismas.
- VI. Contactar al Titular a través de medios telefónicos para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual.
- VII. Contactar al Titular a través de medios electrónicos – SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio.
- VIII. Contactar al Titular a través de correo electrónico para el envío de extractos, estados de cuenta o facturas en relación con las obligaciones derivadas del contrato celebrado entre las partes.
- IX. Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas por **FRESKALECHE S.A.S.**, con el Titular de la Información, con relación al pago de salarios, prestaciones sociales y demás retribuciones consagradas en el contrato de trabajo o según lo disponga la ley.
- X. Ofrecer programas de bienestar corporativo y planificar actividades empresariales, para el titular y sus beneficiarios (hijos, cónyuge, compañero permanente).
- XI. Prestar los servicios ofrecidos por **FRESKALECHE S.A.S.** y aceptados en el contrato suscrito u otro documento legal suscrito entre las partes.
- XII. Suministrar la información a terceros con los cuales **FRESKALECHE S.A.S.** tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.
- XIII. Presentar información y/o informes cuando sea requerido por alguna entidad estatal u orden judicial, o tercero debidamente autorizado.
- XIV. Acceder, consultar, comparar y evaluar toda la información de los titulares de los datos personales con la base de datos de centrales de riesgo crediticio, financiero, de antecedentes judiciales o de empresas de seguridad.
- XV. Realizar informes estadísticos relacionados directa o indirectamente con los datos de sus clientes, proveedores, o colaboradores.
- XVI. Desarrollar el proceso de selección, evaluación, y vinculación laboral.
- XVII. Las finalidades indicadas en la autorización otorgada por el titular del dato o descritos en el aviso de privacidad respectivo, según sea el caso.

PARÁGRAFO: Si un dato personal es proporcionado, dicha información será utilizada sólo para los propósitos aquí señalados, y, por tanto, **FRESKALECHE S.A.S.** no procederá a vender, licenciar, transmitir o divulgar la misma, salvo que: (I) exista autorización expresa para hacerlo; (II) sea necesario para permitir a los contratistas o agentes prestar los servicios encomendados; (III) sea necesario con el fin de proveer nuestros servicios y/o productos; (IV) que sea requerido o permitido por la ley.

6. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

FRESKALECHE S.A.S. no almacenará ni tratará los Datos Sensibles de los Titulares salvo:

- a) Que el titular haya dado autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización;
- b) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- c) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

En caso de que se tramite información de carácter sensible, el Titular de la información tendrá la opción de elegir si suministra o no esta información.

7. DERECHOS DEL TÍTULAR DE LA INFORMACIÓN.

Como titular de sus datos personales usted tiene los siguientes derechos consagrados en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás disposiciones normativas aplicables:

- (i) Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- (ii) Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- (iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- (v) (Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
- (vi) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

8. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN PUEDAN EJERCER LOS DERECHOS A CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR Y SUPRIMIR INFORMACIÓN Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN.

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 un presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar una petición, consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento, por medio de los canales de Atención establecidos en esta Política. En cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales **FRESKALECHE S.A.S.** presenta el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos:

1. Para la radicación de peticiones, consultas o reclamos ante el Responsable del Tratamiento solicitamos suministrar la siguiente información:

- Nombre completo y apellidos del Titular
- Datos de contacto
- Medios para recibir respuesta a su solicitud
- Motivos que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información)
- Firma (si aplica y número de identificación)
- Los documentos que 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.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

2. 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.

3. 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. Una vez cumplidos los términos señalados por la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación supresión y revocación, podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio –Delegatura para la Protección de Datos Personales.

9. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PERÍODO DE VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS.

La presente política rige a partir de su expedición. Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política. Una vez se cumpla(n) esa(s) finalidad(es) y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, sus datos serán eliminados de nuestras bases de datos.

ANEXO 1. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Acceso a subsidios
Actividades asociativas, culturales, recreativas, deportivas y sociales – Asistencia social
Actividades Asociativas, culturales, recreativas, deportivas y sociales – Gestión de actividades culturales
Actividades asociativas, culturales, recreativas, deportivas y sociales – Gestión de asociados o miembros de partidos políticos, sindicatos, iglesias, confesiones o comunidades religiosas y asociaciones, fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro
Actividades asociativas, culturales, recreativas, deportivas y sociales – Gestión de clubes o asociaciones deportivas, culturales, profesionales y similares.
Actividades asociativas, culturales, recreativas, deportivas y sociales – Gestión de organizaciones no gubernamentales.
Capacitación
Comercialización de datos.
Educación
Educación y cultura – Becas y ayudas a estudiantes
Educación y cultura – Deportes
Educación y cultura – Educación especial
Educación y cultura – Encuestas sociológicas y de opinión
Educación y cultura – Enseñanza Informal

Educación y cultura – Enseñanza Media
Educación y cultura – Enseñanza no formal
Educación y cultura – Enseñanza pre-escolar y primaria
Educación y cultura – Enseñanza secundaria
Educación y cultura – Enseñanza técnica o tecnológica formal
Educación y cultura – Enseñanza universitaria o superior
Educación y cultura – Otras enseñanzas o eventos
Educación y cultura – Protección del patrimonio histórico artístico
Ejercicio de un derecho
Empleo
Finalidades varias – Atención al ciudadano/ cliente (Gestión PQR)
Finalidades varias – Concesión y gestión de permisos, licencias y autorizaciones
Finalidades varias – Fidelización de clientes
Finalidades varias – Fines históricos, científicos o estadísticos
Finalidades varias – Gestión de estadísticas internas
Finalidades varias – Gestión de sanciones
Finalidades varias – Prestación de servicios de certificación
Finalidades varias – Procedimientos administrativos
Finalidades varias – Prestación de servicios de certificación
Finalidades varias – Procedimientos administrativos
Finalidades varias – Publicaciones
Finalidades varias – Registro de entrada y salida de documentos

Finalidades varias – Transporte de pasajeros – Reservas y emisión de tiquetes de transporte
Finalidades varias – Transporte de mercancía a nivel nacional
Finalidades varias – Fidelización de propietarios de vehículos
Financiera
Formación
Gestión contable, fiscal y administrativa – Administración de edificios
Gestión contable, fiscal y administrativa – Consultorías, auditorías, asesorías y servicios relacionados
Gestión contable, fiscal y administrativa – Control de inventarios
Gestión contable, fiscal y administrativa – Gestión administrativa
Gestión contable, fiscal y administrativa – Gestión de clientes
Gestión contable, fiscal y administrativa – Gestión de cobros y pagos
Gestión contable, fiscal y administrativa – Gestión de facturación
Gestión contable, fiscal y administrativa – Gestión de proveedores
Gestión contable, fiscal y administrativa – Gestión económica y contable
Gestión contable, fiscal y administrativa – Gestión fiscal
Gestión contable, fiscal y administrativa – Histórico de relaciones comerciales
Hacienda pública y gestión económico-financiera – Gestión de catastros inmobiliarios

Hacienda pública y gestión económico-financiera – Gestión de deuda pública y tesorería
Hacienda pública y gestión económico-financiera – Gestión tributaria y de recaudación
Hacienda pública y gestión económico-financiera – Regulación de mercados financieros
Hacienda pública y gestión económico-financiera – Relaciones comerciales con el exterior
Justicia – Prestación Social
Justicia – Procedimientos judiciales
Justicia – Registros notariales
Marketing
Población vulnerable
Prestación de Servicios – Prestación de servicios de comunicaciones
Prestación de Servicios – Prestación de servicios públicos
Publicidad y prospección comercial – Análisis de perfiles
Publicidad y prospección comercial – Encuestas de opinión
Publicidad y prospección comercial – Prospección comercial
Publicidad y prospección comercial – Publicidad propia
Publicidad y prospección comercial – Segmentación de mercados
Publicidad y prospección comercial – Sistemas de ayuda a la toma de decisiones
Publicidad y prospección comercial – Venta a distancia
Recursos humanos – Acción social a favor de funcionarios públicos
Recursos humanos – Control de horario
Recursos humanos – Control de patrimonio de funcionarios públicos
Recursos humanos – Formación de personal
Recursos humanos – Gestión de nómina
Recursos humanos – Gestión de personal

Recursos humanos – Gestión de trabajo temporal
Recursos humanos – Prestaciones sociales
Recursos humanos – Prevención de riesgos laborales
Recursos humanos – Promoción y gestión de empleo
Recursos humanos – Promoción y selección de personal
Salud
Sanidad – Gestión Sisbén
Sanidad – Gestión y control sanitario
Sanidad – Investigación epidemiológica y actividades análogas
Seguridad – Investigaciones privadas a personas
Seguridad – Seguridad
Seguridad – Seguridad y control de acceso a edificios
Seguridad pública y defensa – Actuaciones de fuerzas y cuerpos de seguridad con fines administrativos
Seguridad pública y defensa – Actuaciones de fuerzas y cuerpos de seguridad con fines policiales
Seguridad pública y defensa – Protección civil
Seguridad pública y defensa – Protección vial

Seguridad pública y defensa – Solicitudes de visado/ residencia
Seguridad pública y defensa – Trámites de servicio militar
Servicio de telecomunicaciones – Comercio electrónico
Servicio de telecomunicaciones – Guías/catálogos de servicios de telecomunicaciones
Servicio de telecomunicaciones – Medidas de control de hurto de celulares
Servicios de salud – Historial clínico
Servicios de salud – Programas de promoción y prevención
Servicios de salud – Registro de citas médicas u odontológicas
Servicios de salud – Registro de donantes
Servicios de salud – Registro de imágenes y exámenes diagnósticos
Servicios de salud – Salud mental
Servicios de salud – Salud sexual y reproductiva
Servicio económico-financieros y seguros – Cuenta de crédito
Servicio económico-financieros y seguros – Cuenta de depósito
Servicio económico-financieros y seguros – Cumplimiento/ incumplimiento de obligaciones financieras
Servicio económico-financieros y seguros – Gestión de fondos de pensiones
Servicio económico-financieros y seguros – Gestión de patrimonios
Servicio económico-financieros y seguros – Gestión de tarjetas de crédito y similares
Servicio económico-financieros y seguros – Prestación de servicios de solvencia patrimonial y crédito.
Servicio económico-financieros y seguros – Registro de acciones y obligaciones
Servicio económico-financieros y seguros – Seguros de vida y salud
Servicio económico-financieros y seguros – Seguros generales
Trabajo y bienestar social – Acción a favor de inmigrantes

Trabajo y bienestar social – Ayudas para acceso a la vivienda
Trabajo y bienestar social – Formación profesional ocupacional
Trabajo y bienestar social – Inspección y control de seguridad y protección social
Trabajo y bienestar social – Pensiones, subsidios y otras prestaciones económicas
Trabajo y bienestar social – Prestaciones a desempleados
Trabajo y bienestar social – Prestaciones de asistencia social
Trabajo y bienestar social – Prestaciones de garantía salarial
Trabajo y bienestar social – Promoción social a la juventud
Trabajo y bienestar social – promoción social a la mujer
Trabajo y bienestar social – Protección del menor
Trabajo y bienestar social – Relaciones laborales y condiciones de trabajo
Trabajo y bienestar social – Servicios a favor de toxicómanos
Trabajo y bienestar social – Servicios sociales a la tercera edad
Trabajo y bienestar social – Declaración y pago de aportes de seguridad social
Trabajo y bienestar social – Servicios sociales a personas en situación de discapacidad
Finalidades varias – Campañas de actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales
Finalidades varias – Custodia y gestión de información y base de datos

Finalidades varias – Registro de acreditación profesional
Gestión contable, fiscal y administrativa – Atención y seguimiento de requerimientos de autoridad judicial o administrativa
Gestión contable, fiscal y administrativa – Verificación de datos y referencias
Gestión contable, fiscal y administrativa – Verificación de requisitos jurídicos, técnicos y/o financieros
Gestión contable, fiscal y administrativa – Verificación de riesgo de salud.
Gestión Técnica y Administrativa – Administración de sistemas de información
Gestión Técnica y Administrativa – Administración de sistemas de información, gestión de claves, administración de usuarios, etc.
Gestión Técnica y Administrativa – Desarrollo Operativo
Gestión Técnica y Administrativa – Envío de comunicaciones
Publicidad y prospección comercial – Ofrecimiento productos y servicios
Servicios económico-financiero y seguros – actividades encaminadas a la gestión integral del seguro contratado
Servicios económico-financiero y seguros – actividades encaminadas a la verificación de requisitos del seguro contratados (Diferente a lo relaciona con estados de salud a las personas)
Servicios económico-financiero y seguros – Trámite de pago, reembolso, cancelación y/o renovación de seguros
Finalidades varias – Remisión de información a los titulares, relacionada con el objeto social de la organización
Servicios económico-financieros y seguros – Servicios en soporte técnico a la industria aseguradora
Servicios de salud – Gestión de órdenes médicas y medicamentos
Servicios de salud – gestión autorizaciones servicios de salud.