

Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales

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 SHIVAM COLOMBIA S.A.S., considerado como responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales.

2. Identificación del Responsable y/o Encargado del Tratamiento de Datos Personales

Entidad: SHIVAM COLOMBIA S.A.S.

NIT: 805.027.114-9.

Domicilio y dirección: Carrera 102 No. 45-45 Torre D Apto. 301 - Cali - Colombia

Teléfono: +57 (2) 4859229,

Horario de Atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Correo electrónico: asistente.gerencia@shivam.com.co

3. Marco Legal

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia
- Ley 1581 de 2012
- Decreto 1377 de 2013

4. 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 sean 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 afecta 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.

5. Tratamiento y Finalidades

El tratamiento que realizará SHIVAM COLOMBIA S.A.S., 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, con las siguientes finalidades:

- a. Registrar la información de datos personales en las bases de datos de la Superintendencia de Industria y Comercio, con la finalidad de analizar, evaluar y generar datos estadísticos así como indicadores sectoriales para la formulación de políticas.
- b. Ejecutar la relación contractual existente con sus clientes, proveedores y trabajadores, incluida el pago de obligaciones contractuales;
- c. Proveer los servicios y/o los productos requeridos por sus usuarios;
- d. Informar sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos;
- e. Evaluar la calidad del servicio;
- f. Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo;
- g. Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados por SHIVAM COLOMBIA S.A.S.. y/o por terceras personas;
- h. Desarrollar el proceso de selección, evaluación, y vinculación laboral;
- i. Soportar procesos de auditoría interna o externa;
- j. Registrar la información de empleados y/o pensionados (activos e inactivos) en las bases de datos de SHIVAM COLOMBIA S.A.S.
- k. Los indicados en la autorización otorgada por el titular del dato o descritos en el aviso de privacidad respectivo, según sea el caso;
- l. Suministrar, compartir, enviar o entregar sus datos personales a empresas filiales, vinculadas, o subordinadas de SHIVAM COLOMBIA S.A.S. ubicadas en Colombia o cualquier otro país en el evento que dichas compañías requieran la información para los fines aquí indicados.
- m. Facilitar la implementación de programas en cumplimiento de mandatos legales.
- n. Enviar la información a entidades gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de las mismas.
- o. Manejar y administrar bases de datos.
- p. Dar respuestas a peticiones, quejas y recursos.
- q. Dar respuestas a organismos de control.

Si un dato personal es proporcionado, dicha información será utilizada sólo para los propósitos aquí señalados, y por tanto, SHIVAM COLOMBIA S.A.S., no procederá a vender, licenciar, transmitir o divulgar la misma, salvo:

- Que exista autorización expresa para hacerlo;
- Sea necesario para permitir a los contratistas o agentes prestar los servicios encomendados;
- Sea necesario con el fin de proveer nuestros servicios y/o productos;
- Sea necesario divulgarla a las entidades que prestan servicios de mercadeo en nombre de SHIVAM COLOMBIA S.A.S. o a otras entidades con las cuales se tengan acuerdos de mercado conjunto;
- La información tenga relación con una fusión, consolidación, adquisición, desinversión u otro proceso de restructuración de la sociedad;
- Que sea requerido o permitido por la ley.

SHIVAM COLOMBIA S.A.S., podrá subcontratar a terceros para el procesamiento de determinadas funciones o información. Cuando efectivamente se subcontrate con terceros el procesamiento de

información personal o se proporcione información personal a terceros prestadores de servicios, SHIVAM COLOMBIA S.A.S. advierte a dichos terceros sobre la necesidad de proteger dicha información personal con medidas de seguridad apropiadas, se prohíbe el uso de la información para fines propios y se solicita que no se divulgue la información personal a otros.

6. Principios Aplicables al Tratamiento de Datos Personales

El tratamiento de datos personales en SHIVAM COLOMBIA S.A.S., se regirá por los siguientes principios:

- a. **Principio de finalidad:** El Tratamiento de los datos personales recogidos debe obedecer a una finalidad legítima, la cual debe ser informada al 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, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;
- c. **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No será efectuado el 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 SHIVAM COLOMBIA 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:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. Los datos personales, salvo la información pública, y lo dispuesto en la autorización otorgada por el titular del dato, 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 SHIVAM COLOMBIA 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.

7. Derechos del Titular de los Datos Personales

Como titular de datos personales, se tiene derecho a:

- a. Acceder en forma gratuita a los datos almacenados por nosotros.
- b. Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido.
- c. Presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, una vez haya agotado el trámite de reclamo ante el responsable o encargado del tratamiento de datos personales.
- d. Solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, el cual procederá cuando la autoridad haya determinado que SHIVAM COLOMBIA S.A.S. en el tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Constitución y la normatividad vigente.
- e. Conocer la política de tratamiento de datos de la entidad y a través de ella, el uso o finalidad que se le dará a sus datos personales.
- f. Los demás señalados por el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012.

- g. Para efectos del ejercicio de los derechos antes descritos tanto el titular como la persona que lo represente deberá demostrar su identidad y, de ser el caso, la calidad en virtud de la cual representa al titular.
- h. Los derechos de los menores de edad serán ejercidos por medio de las personas que estén facultadas para representarlos

8. Área Responsable de la Atención de Peticiones, Consultas y Reclamos Sobre Datos Personales

SHIVAM COLOMBIA S.A.S. tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y seguimiento de esta Política. La Gerencia es la dependencia que ha sido designada 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 servidores y contratistas que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes dependencias, 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.

9. Procedimiento Para Atención y Respuesta a Peticiones, Consultas, Quejas y Reclamos de los Titulares de Datos Personales

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, procesados, usados y transmitidos o transferidos por SHIVAM COLOMBIA S.A.S., podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar y rectificar la información. Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales:

- a. SHIVAM COLOMBIA S.A.S. ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos que permiten conservar prueba de las mismas:
 - Comunicación escrita dirigida SHIVAM COLOMBIA S.A.S.
 - Comunicación telefónica en los horarios hábiles.
 - Solicitud vía correo electrónico
- b. Suministrar información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento.
- c. Suministrar información respecto del uso que se le ha dado por SHIVAM COLOMBIA S.A.S. a sus datos personales.
- d. Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando cuando se atenderá su petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- e. Atención y respuesta a quejas y reclamos: El Titular o sus apoderados, podrán solicitar a SHIVAM COLOMBIA S.A.S., a través de una queja o reclamo presentado mediante los canales ya indicados:
 - La corrección o actualización de la información.
 - Que se subsane o corrija el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales.

La solicitud deberá contener como mínimo la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección y datos de contacto del solicitante. Si la queja o reclamo se presentan incompletos, SHIVAM COLOMBIA S.A.S. deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o 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 de la queja o reclamo. Una vez recibida la queja o reclamo completo, se incluirá en la Base de Datos, en el aparte correspondiente, 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 la queja o reclamo sea resuelto. El término máximo para atender la queja o 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 la queja o el reclamo dentro de dicho

término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la queja o reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

10. DEBERES DE SHIVAM COLOMBIA S.A.S.

Todos los obligados a cumplir esta política deben tener presente que **SHIVAM COLOMBIA S.A.S.** está obligada a cumplir los deberes que al respecto imponga la ley. En consecuencia se deben cumplir las siguientes obligaciones:

A. Deberes cuando actúa como responsable:

- a. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- b. Informar de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- c. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales.
- d. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.
- e. Procurar que los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la siguiente política.
- f. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- g. Actualizar la información cuando sea necesario.
- h. Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.

B. Deberes cuando obra como Encargado del tratamiento de datos personales.

Si realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del tratamiento) deberá cumplir los siguientes deberes:

- a. Establecer que el Responsable del tratamiento esté autorizado para suministrar los datos personales que tratará como Encargado.
- b. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- c. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- d. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- e. Actualizar la información reportada por los Responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- f. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política.
- g. Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se establece en la presente política.
- h. Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- i. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto.
- k. 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.
- l. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

C. Deberes cuando realiza el tratamiento a través de un Encargado

- a. Suministrar al Encargado del tratamiento únicamente los datos personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado. Para efectos de la transmisión nacional o internacional de los datos se deberá suscribir un contrato de transmisión de datos personales o pactar cláusulas contractuales según lo establecido en el artículo 25 del decreto 1377 de 2013.
- b. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- c. Comunicar de forma oportuna al Encargado del tratamiento todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- d. Informar de manera oportuna al Encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes.
- e. Exigir al Encargado del tratamiento, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- f. Informar al Encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

D. Deberes respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio

- a. Informarle las eventuales violaciones a los códigos de seguridad y la existencia de riesgos en la administración de la información de los titulares.
- b. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

11. Solicitud de Autorización al Titular del Dato Personal

Con antelación y/o al momento de efectuar la recolección del dato personal SHIVAM COLOMBIA S.A.S., solicitará al titular del dato su autorización para efectuar su recolección y tratamiento, indicando la finalidad para la cual se solicita el dato, utilizando para esos efectos medios técnicos automatizados, escritos u orales, que permitan conservar prueba de la autorización y/o de la conducta inequívoca descrita en el artículo 7 del Decreto 1377 de 2013. Dicha autorización se solicitará por el tiempo que sea razonable y necesario para satisfacer las necesidades que dieron origen a la solicitud del dato y, en todo caso, con observancia de las disposiciones legales que rigen sobre la materia.

12. Datos Recolectados Antes de la Expedición del Decreto 1377 De 2013

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 10 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, SHIVAM COLOMBIA S.A.S. procederá a publicar un aviso en su página web oficial dirigido a los titulares de datos personales para efectos de dar a conocer la presente política de tratamiento de información y el modo de ejercer sus derechos como titulares de datos personales alojados en las bases de datos de SHIVAM COLOMBIA S.A.S.

13. Vigencia

Esta Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales ha entrado en vigencia desde el treinta (30) de junio de dos mil diez y seis (2016).

Atentamente,



SHIVAM COLOMBIA S.A.S.

Domicilio: Carrera 102 No. 45-45 Torre D Apto. 301- Cali