

## 1. IDENTIFICACIÓN

El GRUPO FEXVAD S.A.S., teniendo en cuenta su condición de responsable del tratamiento de datos de carácter personal, por la actividad económica y el objeto social de sus negocios, adopta las políticas de tratamiento de datos personales que se definen de conformidad con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios 1377 de 2013 y 886 de 2014, normas que tienen por objeto dictar las disposiciones generales para la protección de datos personales y desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos así como el derecho a la información; para los efectos de estas El GRUPO FEXVAD, informa:

<b>Dirección</b>	Carrera 33 No. 106 – 17 – 21 del Barrio Caldas, Municipio de Floridablanca (S).
<b>Teléfonos</b>	607-7000070 Ext. 2002
<b>Correo electrónico</b>	contabilidad@mercasur.com.co

## 2. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁ SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DEL MISMO

- A. Tratamiento:** Con la implementación de estas políticas, se pretende garantizar la reserva de la información y la seguridad sobre el tratamiento, esto es recolección, almacenamiento, uso, corrección, supresión, que se le dará a los datos suministrados u obtenidos con autorización de nuestros clientes, proveedores, empleados y terceros de quienes EL GRUPO FEXVAD ha obtenido legalmente información y datos personales. El uso de los datos personales se hará de acuerdo con la relación contractual, laboral o comercial que se tenga concada uno de los titulares de los datos.

**Anexo:** FO-GFDO-11- Versión 2. Autorización del titular para el tratamiento de datos.

- B. Finalidades:** El GRUPO FEXVAD en el desarrollo de su objeto social y sus relaciones con terceros, entiéndase por estos clientes, empleados, proveedores, acreedores, aliados estratégicos, entre otros; recopila constantemente datos para llevar a cabo diversas finalidades y usos dentro de los cuales se pueden enmarcar:
- i. Respecto de los clientes: fines comerciales, promocionales, informativos, de mercadeo y ventas, incluida la fidelización de los mismos; Datos estadísticos para comportamiento de compra; ofertas y dinámicas comerciales de acuerdo a su rol o perfil de compra; aviso por correo o telefónicamente de los eventos de mercadeo de la empresa; Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios.
  - ii. Respecto de proveedores y contratistas: solo para efectos comerciales; ofrecer y proveerse de todo tipo de bienes y servicios; así como realizar campañas de promoción, marketing, publicidad.
  - iii. Respecto de los empleados: el tratamiento de datos se realizará para la vinculación de personal, retiro, terminación de contratos laborales y políticas empresariales.

En relación con lo anterior, EL GRUPO FEXVAD podrá ejecutar las siguientes acciones:

- a) Obtener, almacenar, compilar, intercambiar, actualizar, recolectar, procesar, reproducir y/o disponer de los datos o información parcial o total de aquellos titulares que le otorguen la debida autorización en los términos exigidos por la ley y en los formatos que para cada caso estime convenientes.
- b) Clasificar, ordenar, separar la información suministrada por el titular de los datos.
- c) Efectuar investigaciones, comparar, verificar y validar los datos que obtenga en debida forma con centrales de riesgo crediticio con las cuales se tengan relaciones comerciales.
- d) Extender la información que obtenga en los términos de la ley de hábeas data, a las empresas con las que contrata los servicios de captura, almacenamiento y manejo de sus bases de datos previas las debidas autorizaciones que en ese sentido obtenga.
- e) Transferir los datos o información parcial o total a sus filiales, comercios, empresas y/o entidades afiliadas y aliados estratégicos.

Así mismo, a través de la expedición de la presente política se da cumplimiento a lo previsto en el literal k del artículo 17 de la referida ley.

### 3. DEFINICIONES

De conformidad con el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012, y el artículo 3 del Decreto 1377 de 2013, se tiene:

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- b) **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.
- c) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- d) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- e) **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- f) **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- g) **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.

- h) **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- i) **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;
- j) **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;
- k) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- l) **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.
- m) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- n) **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. DERECHOS QUE TIENEN LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el titular de datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento 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 presente ley;
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento 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 presente ley 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 han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- g) Autorizo para que la información proveniente de Grupo Fexvad SAS sea suministrada a cualquier hora y día de la semana \_\_\_\_ o deseo que me envíen la información en los horarios de lunes a sábado de 08:00 a.m. a 06:00 p.m. \_\_\_\_\_

## 5. CASOS EN LOS CUALES NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- a. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- b. Datos de naturaleza pública;
- c. Casos de urgencia médica o sanitaria;
- d. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- e. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

## 6. CANALES DE COMUNICACIÓN

El GRUPO FEXVAD ha puesto a disposición de los titulares de datos personales, un encargado de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante quien puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización, lo cual podrá hacerse a través de los siguientes canales de comunicación:

<b>Dirección</b>	En la oficina principal del GRUPO FEXVAD, esto es la carrera 33 No. 106 – 17 – 21 del Barrio Caldas, Municipio de Floridablanca (S).
<b>Horario de atención</b>	Lunes – Viernes 8:00 a.m. a 12:00 m. y 02:00 p.m. a 06:00 p.m.
<b>Teléfonos</b>	607-7000070
<b>Correo electrónico</b>	crm@mercasur.com.co
<b>Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos:</b>	Las peticiones, consultas o reclamos que se reciban a través de los distintos canales serán direccionadas al área de crm del GRUPO FEXVAD.

## 7. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN PUEDAN EJERCER SU DERECHO AL HABEAS DATA

De conformidad con lo previsto en el artículo 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012 los titulares de los datos personales podrán realizar:

- C. **Consultas.** Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. La consulta se formulará por cualquier canal de comunicación de los previstos en estas políticas en el numeral anterior, para lo cual se llenará el formulario respectivo. 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.
- D. **Reclamos.** El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el GRUPO FEXVAD a través de los cualesquiera de los canales de comunicación descritos en el numeral 6 de estas políticas y deberá contener la siguiente información:
- a. Nombre e identificación del Titular
  - b. Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo
  - c. Dirección física o electrónica para remitir la respuesta e informar sobre el estado del trámite
  - d. Los documentos y demás pruebas que se pretendan 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.

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.

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

Las presentes políticas rigen a partir de su expedición y las bases de datos sujetas a tratamiento se mantendrán vigentes mientras ello resulte necesario para las finalidades establecidas en el punto 2 de estas políticas y de conformidad con lo previsto en el artículo 11 del decreto 1377 de 2013.

## 9. ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

EL GRUPO FEXVAD ha dispuesto que la calidad de ENCARGADO DEL TRATAMIENTO de las bases de datos a las cuales hace tratamiento la empresa será el área de crm de la empresa.

<b>Nombre</b>	Grupo Fexvad S.A.S. área de crm
<b>Dirección</b>	Carrera 33 # 106 - 07 Barrio Caldas, Floridablanca (S)
<b>Teléfonos</b>	607-7000070
<b>Correo electrónico</b>	<a href="mailto:crm@mercasur.com.co">crm@mercasur.com.co</a>

## 10. POLITICAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

Para EL GRUPO FEXVAD es fundamental y prioritario adoptar medidas técnicas, jurídicas, humanas y administrativas que sean necesarias para procurar la seguridad de los datos de carácter personal protegiendo la confidencialidad, integridad, uso, así como de accesos no autorizado y/o fraudulentos. Por lo que internamente se ha implementado protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para todo el personal con acceso a datos de carácter personal y a los sistemas de información.

Las políticas internas de seguridad bajo las cuales se conserva la información del titular para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, son las siguientes:

1. Sistema de prevención de intrusos (IPS), Firewalls, correo seguro, control de acceso a lared NAC, antivirus, restricciones de acceso a la información por asignación de usuario en sus perfiles.
2. Procedimiento sancionatorio a los funcionarios que incurran en conductas que atenten contra la protección de datos.
3. Definición del procedimiento para actualización de datos y quejas de protección de base de datos.
4. Programa de capacitación continua a los trabajadores sobre el tratamiento de datos.
5. Seguimiento continuo por parte del encargado del tratamiento de datos en el cumplimiento del cumplimiento de las políticas.