



POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. LEGISLACIÓN APLICABLE.

La presente política fue elaborado teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y el **Decreto** 1377 de 2013 por medio del cual se reglamenta la misma Ley 1581 de 2012.

ARTICULO 2. AMBITO DE APLICACIÓN.

Este manual se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje SUPERMERCADO MAS X MENOS S.A.

ARTÍCULO 3. BASES DE DATOS.

Las políticas y procedimientos contenidos en el presente manual aplican a las bases de datos que maneja la compañía, y que serán registradas de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 cuyo período de vigencia se contará desde la fecha de la autorización.

ARTÍCULO 4. OBJETO.

Por medio del presente manual se da cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza SUPERMERCADO MAS X MENOS S.A., a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido en la misma ley.

ARTÍCULO 5. DEFINICIONES.

Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente manual y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 se entiende por:

1. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales;
2. **Aviso de privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el Responsable que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En el Aviso de Privacidad se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
3. **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento
4. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
5. **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
6. **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.
7. **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.
8. **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.
9. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
10. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.

ARTÍCULO 6. PRINCIPIOS.

SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A., guiará todas sus actuaciones relacionadas con el tratamiento de datos personales que realice teniendo en cuenta los siguientes principios:

- a) **Principio de finalidad:** El tratamiento de los datos personales recogidos por SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A. debe obedecer a una finalidad legítima de 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. Se prohíbe 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 SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A. en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen;
- e) **Principio de acceso y circulación restringida:** Los datos personales, salvo la información pública, 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 SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A., 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.

CAPÍTULO II AUTORIZACIÓN

ARTÍCULO 7. AUTORIZACIÓN.



La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A. requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A., en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

ARTÍCULO 8. FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN.

La autorización puede darse verbalmente y/o constar en un documento físico, electrónico, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos.

Con el procedimiento de autorización se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho que su información personal será recogida y utilizada por SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A., para fines determinados y conocidos, como que tiene la opción de conocer cualquier alternación a los mismos y el uso específico que de ellos se ha dado. La autorización es una declaración que informa al titular de los datos personales:

- a) Quién recopila (responsable o encargado)
- b) Qué recopila (datos que se obtienen)
- c) Para qué recoge los datos (las finalidades del tratamiento)
- d) Cómo ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados por el titular.
- e) Si se recopilan datos sensibles

ARTÍCULO 9. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN.

SUPERMERCADO MAS X MENOS S.A. adoptará las medidas necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

ARTÍCULO 10. AVISO DE PRIVACIDAD.

El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

ARTÍCULO 11. CONTENIDO MÍNIMO DEL AVISO DE PRIVACIDAD.

El Aviso de Privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

- A. La identidad, domicilio y datos de contacto del responsable del tratamiento;
- B. El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo, y
- C. Los mecanismos generales dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella.

ARTÍCULO 12. AVISO DE PRIVACIDAD Y LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A. conservará el modelo del aviso de privacidad mientras se lleve a cabo el tratamiento de datos personales y perduren las obligaciones que de éste deriven. Para el almacenamiento, SUPERMERCADO MAS X MENOS S.A. podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología.

CAPITULO III. DERECHOS Y DEBERES

ARTÍCULO 13. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.



De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A., en su condición de responsable del tratamiento.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A., en su condición de Responsable del tratamiento.
- c) Ser informado por SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A., 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, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del tratamiento.
- 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.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

ARTÍCULO 14. DEBERES DE SUPERMERCADO MAS X MENOS S.A.

En calidad de responsable del tratamiento de los datos personales, SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A. acepta y reconoce que estos pertenecen única y exclusivamente a sus titulares y que sólo ellos pueden disponer sobre los mismos, razón por la que sólo hará uso de los mismos respetando la legislación vigente existente.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A. se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con en el tratamiento de datos personales:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c) Realizar oportunamente, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos;
- d) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012;
- e) 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 o detalles del dato personal;

- f) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- g) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- h) 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;
- i) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

CAPÍTULO IV. ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN

ARTÍCULO 15. DERECHO DE ACCESO.

El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, SUPERMERCADO MAS X MENOS S.A. debe garantizar al titular su derecho de acceso en tres vías:

- a. La primera implica que el titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.
- b. La segunda, que el titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.
- c. La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de SUPERMERCADO MAS X MENOS S.A. de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

ARTÍCULO 16. CONSULTAS.

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, SUPERMERCADO MAS X MENOS S.A. garantizará el derecho de consulta, suministrando a los titulares,



toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales SUPERMERCADO MAS X MENOS S.A. garantiza:

- a) Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- b) Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad.
- c) Utilizar los servicios de Atención al Cliente o de reclamaciones que tiene en operación.

El titular podrá hacer su consulta a SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A por medio de la página web www.masxmenos.com.co sección contáctenos; por escrito, en los módulos de Servicio al Cliente presentando un documento que soporte que es el titular de los datos, o a través del correo jefeserviciocrm@masxmenos.com.co Una vez recibida la consulta SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A tendrá un término de diez (10) días hábiles para atenderla. 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.

ARTÍCULO 17. RECLAMOS.

De conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, 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 Responsable del tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo lo podrá presentar el Titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, en el o los formatos que al efecto propone el Responsable. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, 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, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción 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. Si por alguna circunstancia se recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A., éste dará traslado, en la medida de sus posibilidades, 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 que mantiene el Responsable 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.
4. 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 atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

ARTÍCULO 18. RECTIFICACION, ACTUALIZACION Y SUPRESIÓN DE DATOS.

En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar a SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A. la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad.

Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por:

- a) El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- b) Su representante, previa acreditación de la representación.
- c) Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por SUPERMERCADO MAS X MENOS S.A. señalados en el aviso de privacidad y contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta
2. Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.

3. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
4. En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A. tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

- En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.
- SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A. tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.
- SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A. podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.
- Para éstos efectos, SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A. podrá utilizar los mismos servicios de atención o servicio al cliente que tiene en operación, siempre y cuando los plazos de respuesta no sean mayores a los señalados por el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.
- Cada vez que SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A. ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de su página web.

El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A. la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- b. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A.. Es importante

tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A. debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

ARTÍCULO 19. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN.

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A. deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

CAPITULO V. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 20. MEDIDAS DE SEGURIDAD.

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A. adoptara 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.



ARTÍCULO 21. IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD.

SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A. mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

CAPÍTULO VI. DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 22. DESIGNACIÓN.

SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A. designa al área de SISTEMAS o quien haga sus veces, para cumplir con la función de protección de datos personales. SISTEMAS o quien haga sus veces, dará trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012. Lo anterior, de ser necesario, se hará con el apoyo del área de SERVICIO AL CLIENTE y CRM.

SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A. designa al ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE como responsable de la adopción e implementación las obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.

ARTÍCULO 22. VIGENCIA. El presente manual rige a partir del 1 de Febrero de 2015