



POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SHER S.A

CONTENIDO

- I. INTRODUCCION
- II. DEFINICIONES PARA EFECTOS DE LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS
- III. DISPOSICIONES GENERALES
 - ARTÍCULO 1. OBJETO
 - ARTICULO 2. AMBITO DE APLICACIÓN
 - ARTÍCULO 3. LEGISLACIÓN APLICABLE
 - ARTÍCULO 4. PRINCIPIOS
- IV. AUTORIZACIÓN^[L]_[SEP] Y FINALIDAD
 - ARTÍCULO 5. AUTORIZACIÓN
 - ARTÍCULO 6. CASOS EN QUE NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN
 - ARTÍCULO 7. AUTORIZACIÓN DE DATOS SENSIBLES
 - ARTÍCULO 8. MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN
 - ARTÍCULO 9. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN
 - ARTÍCULO 10. AVISO DE PRIVACIDAD
 - ARTICULO 11. FINALIDAD DE LA RECOLECCION Y TRATAMIENTO DE DATOS
- V. DERECHOS Y DEBERES
 - ARTÍCULO 12. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN
 - ARTÍCULO 13. DEBERES DE SHER S.A COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES
- VI. PROCEDIMIENTOS
 - ARTÍCULO 14. DERECHO DE ACCESO
 - ARTICULO 15. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS O RECLAMOS
 - ARTÍCULO 16. SOBRE LAS CONSULTAS
 - ARTÍCULO 17. SOBRE LOS RECLAMOS
 - ARTÍCULO 18. SUPRESIÓN DE DATOS
 - ARTÍCULO 19. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

VII. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 20. MEDIDAS DE SEGURIDAD

ARTÍCULO 21. IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD

ARTÍCULO 22. MECANISMOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

VIII. DISPOSICIONES INTERNAS

ARTÍCULO 23. DESIGNACIÓN

ARTÍCULO 24. IDENTIFICACION DEL RESPONSABLE Y EL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

ARTÍCULO 25. VIGENCIA

I. INTRODUCCION

SHER S.A, empresa legalmente constituida, identificada con NIT 800.230.322, cuyo domicilio social se encuentra ubicado en la Carrera 30 No. 11-17 Oficina 202 de la ciudad de Bogotá, comprometidos con la seguridad de la información personal, y en cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario 1377 de 2013, se permite presentar a sus usuarios, clientes, colaboradores, contratistas y/o proveedores, empleados y en general a todas las personas que hayan facilitado o que en el futuro faciliten sus datos personales, el contenido del presente manual, el cual contiene las Políticas de Tratamiento en materia de protección de datos personales

Esta Política de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan datos personales objeto de Tratamiento por parte de **SHER S.A.**, la cual es considerada como responsable y/o encargada del tratamiento de los datos personales. (En adelante LA EMPRESA) y tiene como finalidad dar a conocer el tratamiento y la finalidad al que serán sometidos los datos personales contenidos en nuestras bases de datos, los derechos de los titulares, el responsable y el procedimiento para atender las consultas o reclamos del tratamiento de los datos personales, entre otros.

IDENTIFICACION DEL RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

RAZON SOCIAL	SHER S.A.
NIT	800.230.322
DIRECCION	CARRERA 30 No. 11-17 Oficina 202
TELEFONO	57 1 2370760
CORREO	servicioalcliente@shersa.com

II. DEFINICIONES PARA EFECTOS DE LA POLITICA DE TRATAMIENTO

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto reglamentario 1377 de 2013, para efectos del presente manual se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de 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.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

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.

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. En este caso **SHER S.A.**

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Políticas de Tratamiento en materia de protección de Datos Personales: Se refiere al presente documento.

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.

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.

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.

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

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.

Grabación: Se refiere a la acción a través de la cual se recogen o registran imágenes, sonidos, datos, normalmente haciendo uso de algún aparato o máquina, tal es el caso de un grabador, una filmadora, una cámara, entre otras, que los registrarán en un determinado soporte para luego poder ser reproducidos;

Huella Dactilar: Es la impresión visible, generada con el contacto de las crestas papilares de un dedo humano sobre una superficie específica. **Huella Digital:** Es la recolección digitalizada de la huella dactilar.

III. DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETO. El presente manual tiene por objeto dar cumplimiento al contenido de la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y circulares de la Superintendencia de Industria y Comercio, los cuales están encaminados a desarrollar el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se hayan recogido sobre ellas, en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales.

En esta política se establece, regula y comunica los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza **SHER S.A** a fin de garantizar y proteger los derechos constitucionales previstos en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política. En este sentido, el tratamiento que la empresa **SHER S.A** va a dar a los datos personales es: recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y/o de cualquier otra manera la administración de Datos Personales.

ARTICULO 2. AMBITO DE APLICACIÓN. El presente manual se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan datos personales objeto de Tratamiento por parte de **SHER S.A**, con ocasión del desarrollo de su objeto social.

ARTÍCULO 3. LEGISLACIÓN APLICABLE. Al presente manual le son aplicables las disposiciones Constitucionales relacionadas con la protección de datos personales, contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley Estatutaria 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y sus decretos reglamentarios.

ARTÍCULO 4. PRINCIPIOS. De conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, las actuaciones de **SHER S.A** relacionadas con el tratamiento de datos personales se regirán por los principios de legalidad en materia de tratamiento de datos, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, de acceso y circulación restringida, seguridad y de confidencialidad.

IV. AUTORIZACIÓN Y FINALIDAD

ARTÍCULO 5. AUTORIZACIÓN: Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, el titular de los datos personales debe dar su autorización previa, expresa e informada para su recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. En este sentido, **SHER S.A** ha adoptado los procedimientos necesarios para obtener la autorización previa, expresa e informada de los titulares de datos personales para realizar la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales, y así, dar cumplimiento al artículo 9 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 5 del Decreto reglamentario 1377 de 2013.

PARAGRAFO PRIMERO: **SHER S.A** habilitará como medio físico un formato de autorización de tratamiento de datos personales, para obtener la aceptación expresa por parte de los titulares de los datos personales. De igual forma la empresa habilitará en sus correos electrónicos, contratos, órdenes de servicio y de más, las cláusulas y avisos correspondientes con los cuales se obtiene la autorización para el tratamiento de datos de los titulares, y se da el conocimiento del presente Manual de Políticas para el Tratamiento de Datos personales.

Por otro lado, para efectos de la recolección de autorizaciones para el tratamiento de datos personales, **SHER S.A**, entenderá, que si el titular de datos sigue manteniendo relaciones con la compañía, estas constituirán conductas inequívocas que nos permiten concluir que el Titular está aceptando las políticas de tratamiento de datos y está concediendo autorización para la recolección y tratamiento de los mismos.

PARAGRAFO SEGUNDO. VIGENCIA DE LA AUTORIZACIÓN. El Titular del dato acepta y reconoce que la autorización estará vigente a partir del momento en que la aceptó, o se presume su aceptación y durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, **SHER S.A** procederá a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual, en los términos del artículo 11 del Decreto 1377 de 2013. Asimismo, la aceptación de tratamiento de datos por parte del titular, subsana cualquier tratamiento de datos previo a la autorización, realizado por la empresa.

El tratamiento y finalidad abarcará a aquellos datos que han sido recolectados con anterioridad a la publicación de la presente política de tratamiento de datos y a los que actualmente se les estén realizando el tratamiento de los mismos.

ARTÍCULO 6. CASOS EN QUE NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN. Acorde al artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, 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.

ARTÍCULO 7. AUTORIZACIÓN DE DATOS SENSIBLES. El Tratamiento de datos sensibles está prohibido, a excepción de los casos expresamente contenidos en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012. En caso de que **SHER S.A** requiera la recolección y tratamiento de datos sensibles, informará al Titular al momento de su recolección, que el dato que va a suministrar es catalogado como sensible, la finalidad por la cual se solicita y su derecho a no proporcionarlo por estar en esta categoría.

PARAGRAFO. AUTORIZACIÓN DE NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES. Dando cumplimiento al Artículo 7 de la Ley 1581 de 2012, **SHER S.A** protege y garantiza el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. En este sentido, el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, está prohibido excepto cuando se trate de datos que sean de naturaleza pública y cuando dicho tratamiento, acorde al artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- a). Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b). Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

ARTÍCULO 8. MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN. **SHER S.A** ha elaborado un documento mediante el cual el Titular manifiesta su autorización, y será puesto en conocimiento del Titular antes del Tratamiento de sus datos. La autorización de los titulares podrá constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. La autorización por parte del Titular, o de quién esté autorizado para emitirla, garantizará que se ha puesto en conocimiento que los datos personales serán recogidos, almacenados y utilizados para fines determinados e informados.

ARTÍCULO 9. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN. **SHER S.A**, en cumplimiento del artículo 9 de la Ley 1581 de 2012, conservará la prueba de la Autorización del tratamiento de datos emitida por el Titular para que pueda ser objeto de consulta posterior. Para ello adoptará las medidas necesarias para mantener registros de cuándo y cómo obtuvieron las autorizaciones para el tratamiento de los datos personales de los titulares.

ARTÍCULO 10. AVISO DE PRIVACIDAD. Es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para ponerle en conocimiento que **SHER S.A** cuenta con las políticas de tratamiento de información y que las mismas le serán aplicables, de igual forma se le informará la forma de acceder a las mismas.

El Aviso de Privacidad por disposición expresa del artículo 15 del Decreto Reglamentario 1377 del 2013 contendrá como mínimo:

- a) Los datos sociales de **SHER S.A**
- b) Los medios para que el Titular pueda ponerse en contacto con **SHER S.A**
- c) Los medios por los cuales el Titular puede conocer las Políticas de Tratamiento de la Información
- d) El tipo de Tratamiento que se le dará a los datos proporcionados y la finalidad de los mismos
- e) Los Derechos que le asisten al Titular y la forma de ejecutarlos.

ARTICULO 11. FINALIDAD DE LA RECOLECCION Y TRATAMIENTO DE DATOS. El Tratamiento de los datos se realizará con la finalidad de favorecer las actividades comerciales inherentes a la empresa, llevando un control y registro de los proveedores, empleados, clientes y terceros necesarios para el desarrollo operacional de la empresa.

El Tratamiento de los datos personales de los Titulares que **SHER S.A** recolecte, almacene, use, circule y suprima, serán utilizados para algunas de las siguientes finalidades:

En relación con el funcionamiento de **SHER S.A**

EMPLEADOS

- a) Realizar procesos de selección de personal.
- b) Mantener una comunicación eficiente que sea de utilidad en los vínculos contractuales en los que sea parte el Empleado Titular de la Información.
- c) Dar cumplimiento de las obligaciones contraídas por **SHER S.A** con los Empleados Titulares de la Información, con relación a pago de salarios, prestaciones sociales y demás consagradas en el contrato de trabajo.
- d) Evaluar el desempeño laboral
- e) Realizar los descuentos de nómina autorizados por el Empleado Titular de la Información
- f) Realizar estudios internos sobre los hábitos del Empleado Titular de la Información para programas de bienestar corporativo.
- g) Las demás finalidades necesarias para el desarrollo del objeto social de la empresa y en la relación con sus empleados.

CLIENTES Y PROVEEDORES

- a) Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto 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 la empresa.
- b) Realizar estudios de mercado en tendencias y hábitos de consumo.

- c) Evaluar la calidad de nuestros productos y el nivel de satisfacción como clientes.
- d) Anunciar programas o campañas de fidelización con beneficios.
- e) Formalizar procesos de contratación y realizar el seguimiento en la prestación de servicios contratados o la entrega de productos o insumos adquiridos.
- f) Realizar el envío de información relacionada con informes de servicios, facturación, recibos de pago, entre otros documentos relacionados con las relaciones comerciales.
- g) Realizar gestiones administrativas y financieras, relacionadas con los vínculos comerciales.
- h) Atender a los requerimientos de autoridades competentes.
- i) Atender a obligaciones legales en la conservación de documentos.
- j) Para dar trámite y respuesta a las solicitudes, quejas y reclamos presentados por los proveedores.
- k) Las demás finalidades necesarias para el desarrollo del objeto social de la empresa y la prestación de sus servicios.
- l) Crear bases de datos de acuerdo a las características y perfiles de los titulares de los Datos Personales.
- m) Las demás finalidades necesarias para el desarrollo del objeto social de la compañía y la prestación de sus servicios

V. DERECHOS Y DEBERES

ARTÍCULO 12. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN. En cumplimiento del artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, **SHER S.A** dentro de los mecanismos que adoptará para dar cumplimiento a la mencionada ley, dará a conocer al Titular de los datos personales que tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **SHER S.A**. 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 a **SHER S.A** 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 **SHER 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 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 la Constitución y a la Ley 1581 de 2012.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- g) Cuando sea que la Compañía recolecte datos de carácter sensible, usted tendrá siempre la facultad de otorgar o no autorización sobre los mismos.

PARÁGRAFO PRIMERO. Conforme a lo establecido en el artículo 9, del Decreto 1377 de 2013, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

ARTÍCULO 13. DEBERES DE **SHER S.A** COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES. La empresa tiene presente que los Datos Personales son de propiedad de las personas a las que se refieren y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos. En ese sentido, la empresa hará uso de los Datos Personales recolectados únicamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y respetando, en todo caso, la normatividad vigente sobre la Protección de Datos Personales.

La empresa atenderá los deberes previstos para los Responsables del Tratamiento, contenidos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten, modifiquen o sustituyan.

VI. PROCEDIMIENTOS

ARTÍCULO 14. DERECHO DE ACCESO. **SHER S.A** garantizará en todo momento el derecho de acceso que tiene el Titular o Causahabientes, en concordancia con el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, siempre y cuando se acredite ante la Compañía la identidad del titular o en su defecto se demuestre la legitimación para ejercer los derechos del Titular, a acceder y conocer qué información está siendo objeto de Tratamiento por parte de **SHER S.A**. El ejercicio de este derecho garantizará al Titular o a quien lo represente a consultar de manera gratuita sus datos personales que sean objeto de Tratamiento por parte de **SHER S.A**, al menos una vez cada mes calendario, al igual, cada vez que existan modificaciones sustanciales a las Políticas de Tratamiento de la Información que motiven nuevas consultas.

ARTICULO 15. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS O RECLAMOS. Para realizar peticiones, consultas o reclamos con el fin de ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos o revocar la autorización otorgada, el Titular de los datos personales, o quienes estén autorizados, podrá utilizar cualquiera de los siguientes canales de comunicación:

En la sede de la empresa: Carrera 30 No. 11-17 Oficina 202 de la ciudad de Bogotá D.C;

Horario: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Teléfono: 57 1 2370760

Correo electrónico: servicioalcliente@shersa.com

La persona interesada o afectada que desee ejercer cualquiera de los derechos citados en este documento, podrá hacerlo por comunicación escrita, acompañando dicha solicitud de su firma y copia de la identificación personal o documento similar análogo. Con el fin de atender oportunamente la solicitud del Titular o quien esté Autorizado, la solicitud de consulta o reclamo, deberá contener como mínimo la siguiente información:

Nombres Completos o Razón Social del Titular.

Número de identidad del Titular.

Datos de localización del Titular.

Descripción de los hechos que motivan la consulta, reclamo o revocatoria de la autorización. Medio por el cual desea recibir la respuesta (correo o dirección de notificación).

Cuando se pretenda realizar la revocatoria de la autorización, el solicitante deberá indicar si revoca total o parcialmente la autorización, y las razones que motivan su decisión.

ARTÍCULO 16. SOBRE LAS CONSULTAS. Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012. **SHER S.A** deberá suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. La consulta se formulará por el medio habilitado por **SHER S.A** y en todo caso, estos medios se darán a conocer por medio del Aviso de Privacidad y estarán establecidos en el presente Manual de Políticas y Procedimientos de Tratamiento de Datos Personales.

PARRAGRAFO: Una vez recibida la consulta, 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.

ARTÍCULO 17. SOBRE LOS RECLAMOS. El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en las bases de datos de **SHER S.A** 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 **SHER S.A** de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, a través de cualquiera de los canales de información descritos anteriormente; y este deberá contener la siguiente información:

- a) Nombre e identificación del titular
- b) La descripción precisa y completa de los hechos que dan lugar al reclamo
- c) La dirección física o electrónica para remitir la respuesta e informar sobre el estado del trámite
- d) Los documentos y demás pruebas que se pretenda hacer valer

PARRAGRAFO. Si el reclamo resulta incompleto, la empresa requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurrido un (1) mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que **SHER S.A** reciba el reclamo y no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de tres (3) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos y en la plataforma de la Superintendencia de Industria y Comercio, del Registro Nacional de Bases 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

ARTÍCULO 18. SUPRESIÓN DE DATOS. En cualquier momento, el respectivo titular de los datos tendrá el derecho de solicitar a la empresa la supresión de sus datos personales. Dado el caso de ser procedente la supresión de los datos personales, **SHER S.A** garantizará la eliminación de los datos. El titular podrá solicitar la supresión de los datos en los siguientes eventos:

- a) Cuando a consideración del titular los datos no estén siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- b) Cuando los datos hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.
- c) Cuando se ha superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.

De igual forma, **SHER S.A** podrá negar el ejercicio de la supresión de los Datos Personales en los siguientes eventos:

- a) 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.
- b) Las solicitudes de supresión de la información no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- c) 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.

ARTÍCULO 19. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN. Los titulares de los datos personales pueden revocar la autorización al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal. La revocatoria sobre el Tratamiento de los datos personales podrá ser total o parcial. En todo caso **SHER S.A** utilizará los medios y procedimientos establecidos en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

VII. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 20. MEDIDAS DE SEGURIDAD. **SHER S.A** adoptará 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, en cumplimiento a lo establecido por la Ley 1581 de 2012.

ARTÍCULO 21. IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD. **SHER 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. La empresa no garantiza la seguridad total de su

información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o Archivo en los que reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte de la empresa y sus Encargados.

ARTÍCULO 22. MECANISMOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES. **SHER S.A** ha adoptado las siguientes medidas de seguridad para la protección de cada una de esas Bases de Datos:

1. Todas las relaciones entre **SHER S.A** y sus trabajadores y/o colaboradores tienen inmersa un acuerdo de confidencialidad, adquiriendo los últimos un compromiso irrenunciable de guardar para sí con recelo toda información con la que contará y tendrá acceso a través de su participación en alguna actividad o trabajo, incluyendo los datos personales a los que tenga conocimiento.
2. Teniendo en cuenta las funciones de cada trabajador y/o colaborador, **SHER S.A** ha restringido el acceso a todas las Bases de Datos de la Compañía, otorgando a los trabajadores y/o colaboradores diferentes permisos estrictamente ligados al cargo y funciones, ya sea para registrar, consultar, actualizar, modificar o suprimir.
3. Para la validación de la calidad del peticionario, **SHER S.A** ha adoptado como medidas, las siguientes:
 - a) Los titulares de los datos personales que al ejercer sus derechos frente a **SHER S.A**, deberán acreditar su calidad de titular de la información, para que se le pueda dar trámite a su petición.
 - b) **SHER S.A** al momento de recibir la petición por parte del titular, le solicitará que le exhiba su documento de identidad y deberá anexar fotocopia del documento exhibido.
 - c) Si la consulta se realiza por medio electrónico o por cualquier otro medio no presencial, el titular de la información, deberá acompañar su petición con una fotocopia escaneada de su documento de identidad, junto con la solicitud que deberá estar firmada.En todo caso, **SHER S.A** podrá ponerse en contacto con el titular de la información por los medios de notificación que reposan en sus bases de datos para constatar la autenticidad de la petición.
4. Las bases de datos de los trabajadores, estarán protegidos para evitar el acceso a personal no autorizado.

VIII. DISPOSICIONES INTERNAS

ARTÍCULO 23. DESIGNACIÓN. Se ha designado a la empresa **SHER S.A**, para recepcionar 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. Para la recepción de consultas, reclamos, quejas sobre el tratamiento de sus datos personales o para el ejercicio de los derechos como usuario o cliente, podrá ponerse en contacto al correo electrónico: servicioalcliente@shersa.com o en las instalaciones de la compañía ubicada en la Carrera 30 No. 11-17 Oficina 202 de la ciudad de Bogotá o a través otros medios físicos habilitados en las instalaciones del responsable del tratamiento, en sus sucursales en caso de haberlas. En todo caso, **SHER S.A** habilitará los medios necesarios para que el titular tenga la posibilidad de ejercer sus derechos a través

del mismo medio por el cual fue recogida su información, dejando constancia de la recepción y tramite de la respectiva solicitud.

ARTÍCULO 24. IDENTIFICACION DEL RESPONSABLE Y EL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO. En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, **SHER S.A** ha definido que no delegará a ningún tercero el encargo y manejo de sus bases de datos, por lo que para los efectos del presente manual, será tanto el Responsable como el Encargado del Tratamiento de sus bases de datos.

ARTICULO 25. TRANSFERENCIA, TRANSMISIÓN Y REVELACIÓN DE DATOS PERSONALES. **SHER S.A** podrá revelar a sus compañías vinculadas a nivel nacional, los Datos Personales sobre los cuales realiza el Tratamiento, para su utilización y Tratamiento conforme a esta Política de Protección de Datos Personales. Igualmente la empresa podrá entregar los Datos Personales a terceros no vinculados a la empresa cuando:

- a) Se trate de contratistas en ejecución de contratos para el desarrollo de las actividades de la empresa;
- b) Por transferencia a cualquier título de cualquier línea de negocio con la que se relaciona la información.

En todo caso, en los contratos de transmisión de Datos Personales, que se suscriban entre La empresa y los Encargados para el Tratamiento de Datos Personales, se exigirá que la información sea tratada conforme a esta Política de Protección de Datos Personales y se incluirán las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo Encargado:

- a) Dar Tratamiento, a nombre de la empresa a los Datos Personales conforme los principios que los tutelan.
- b) Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan Datos Personales.
- c) Guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los Datos Personales.

ARTICULO 25. VIGENCIA El presente manual rige a partir del 01 de febrero de 2018 y la vigencia de las bases de datos será indefinido.