



AGROTÚNEZ S.A. y CÍTRICOS TÚNEZ S.A.S

MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CONTENIDO

- A. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO**
- B. DEFINICIONES PARA EFECTOS DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO**
- C. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**
- D. AUTORIZACIÓN**
- E. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO**
- F. PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**
- G. INFORMACIÓN Y MECANISMOS DISPUESTOS POR AGROTÚNEZ S.A Y CÍTRICOS TÚNEZ S.A.S COMO RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO**
- H. ÁREA RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**
- I. DERECHOS DEL TITULAR DEL DATO PERSONAL**
- J. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**
- K. VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO**
- L. OTRAS DISPOSICIONES**





A. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

AGROTÚNEZ S.A y CÍTRICOS TÚNEZ S.A.S (En adelante LAS COMPAÑÍAS), con la finalidad de dar estricto cumplimiento a la normatividad vigente sobre la protección de datos personales, en especial por lo establecido en la ley 1266 del 2008, 1581 de 2012, decreto 1377 de 2013, sentencia C748-2011 y a las demás disposiciones que las modifiquen, adicionen o complementen, se permiten presentar las políticas de tratamiento en materia de protección de datos personales (en adelante la "política") de las compañías en relación con la recolección, uso y transferencia de los mismos, en virtud de la autorización que ha sido otorgada por los titulares de la información.

En esta política, AGROTÚNEZ S.A Y CÍTRICOS TÚNEZ S.A.S detallan los lineamientos generales corporativos que se tienen en cuenta a efectos de proteger los datos personales de los titulares, como la finalidad de la recolección de la información, derechos de los titulares, área responsable de atender las quejas y reclamos, así como los procedimientos que se deben agotar para conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información.

AGROTÚNEZ S.A Y CÍTRICOS TÚNEZ S.A.S en cumplimiento del derecho constitucional al HABEAS DATA, solo recolecta datos personales, cuando así haya sido autorizado previamente por su titular, implementando para tal efecto, medidas claras sobre confidencialidad y privacidad de los datos personales.

B. DEFINICIONES PARA EFECTOS DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

Para efectos de la presente Política, se tendrán en cuenta las definiciones que se esbozan a continuación:





- a) **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de los datos personales.
- b) **Titular:** Persona natural o jurídica cuyos datos personales sean objeto de tratamiento
- c) **Causahabiente:** persona que ha sucedido a otra por causa de fallecimiento de esta (heredero)
- d) **Habeas data:** derecho de cualquier persona a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en el banco de datos y en archivos de entidades públicas o privadas.
- e) **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.
- f) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- g) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- h) **Políticas de Tratamiento en materia de protección de Datos Personales:** se refiere al presente documento.
- i) **Dato Sensible:** Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.

C. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

De conformidad con el artículo 4 de la Ley 1581 de 2013, los principios que rigen el Tratamiento de los Datos Personales son:

- a) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de Datos:** El Tratamiento a que se refiere la ley 1581 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.



- b) **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- c) **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse 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.
- d) **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.
- e) **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable o del Encargado, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f) **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley.
- g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del tratamiento o Encargado del tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con 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.
- h) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales



cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

D. AUTORIZACIÓN

AGROTÚNEZ S.A. Y CÍTRICOS TÚNEZ S.A.S al momento de la recolección de Datos Personales, solicitarán una Autorización a los Titulares, informando sobre las finalidades específicas del tratamiento para los cuales se obtiene dicho consentimiento.

La autorización de los Titulares, podrá manifestarse por: (i) escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que fue otorgada la autorización. Siempre y cuando de ser necesario se pueda verificar dicha autorización.

AGROTÚNEZ S.A Y CÍTRICOS TÚNEZ S.A.S conservarán la prueba de dichas autorizaciones de forma adecuada, respetando los principios de confidencialidad y privacidad de la información.

E. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Los Datos Personales de los Titulares son recolectados por AGROTÚNEZ S.A Y CÍTRICOS TÚNEZ S.A.S en desarrollo de su objeto social, con la finalidad de:

- a) Realizar campañas de publicidad y mercadeo para ofrecer descuentos o promociones de productos o servicios propios o de terceros.
- b) Implementar programas de fidelización.
- c) Preparar estudios de mercado que permitan establecer preferencias de consumo o determinar hábitos de pago.
- d) Realizar estudios de crédito, cobranza o riesgo crediticio.
- e) Adelantar convenios comerciales, eventos o programas institucionales directamente o en asocio con terceros.



- f) Verificación de datos a través de consulta a bases de datos públicas o centrales de riesgos.
- g) Actividades de georeferenciación y estudios estadísticos.
- h) Enviar información sobre actividades desarrolladas por las Compañías o envío de información que se considere de interés a través de diferentes medios.
- i) Realizar contactos para informar sobre el proceso de cobranza de las obligaciones.
- j) Dar cumplimiento a las obligaciones legales de información a los entes administrativos, así como a las autoridades competentes que así lo requieran.
- k) Compartir con terceros que colaboran con las Compañías y que para el cumplimiento de sus funciones, deban acceder en alguna medida a la información, tales como proveedores de servicios de mensajería, agencias de publicidad, casas de cobranzas, fondos de pensiones y cesantías, entidades bancarias, entre otros.
- l) Realizar la consulta y reporte de las obligaciones a las centrales de riesgo crediticio.

Cualquier otra finalidad de llegare a resultar en desarrollo del contrato o la relación comercial entre AGROTÚNEZ S.A Y CÍTRICOS TÚNEZ S.A.S y el Titular.

La información suministrada por el Titular, será utilizada para los propósitos aquí señalados y una vez cese la necesidad del Tratamiento de los Datos Personales, los mismos podrán ser eliminados, siendo facultativo AGROTÚNEZ S.A Y CÍTRICOS TÚNEZ S.A.S., de las bases de datos de AGROTÚNEZ S.A Y CÍTRICOS TÚNEZ S.A.S o archivados en términos seguros a efectos de solo ser divulgados cuando la ley así lo exija.

Las Compañías, dentro de su objeto social y con la finalidad de desarrollar las actividades antes referidas, recolectan de sus Titulares información referente a sus Datos Personales, como por ejemplo: nombre, dirección, teléfono, documento de identidad, correo electrónico, datos laborales, ingresos, entre otros. Lo anterior se justifica pues AGROTÚNEZ S.A Y CÍTRICOS TÚNEZ S.A.S son compañías cuyo objeto social principal es el de adquirir, almacenar, empacar, reempacar,



distribuir en general y vender bajo cualquier modalidad comercial, que incluye la financiación, toda clase de mercancías, artículos y productos nacionales y extranjeros, aptos para su comercialización en centros o establecimientos comerciales departamentalizados u organizados como un conjunto de secciones o almacenes especializados.

F. PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

AGROTÚNEZ S.A Y CÍTRICOS TÚNEZ S.A.S realizan la recolección de los Datos Personales a través de los Almacenes y los Canales Alternativos implementados en AGROTÚNEZ S.A Y CÍTRICOS TÚNEZ S.A.S. Esta actividad supone la autorización, previa, expresa e informada del Titular.

Los Datos Personales recolectados por las Compañías, son almacenados a través un software debidamente licenciado, el cual es suministrado por proveedores especializados en la materia, con quienes se suscriben acuerdos de confidencialidad para la adecuada protección de la información.

I. Procedimiento para conocer, actualizar, rectificar y suprimir información.

En aras de proteger y mantener la confidencialidad de los Datos Personales de los Titulares, las Compañías determinan que el procedimiento para conocer, actualizar, rectificar y suprimir información, implican el deber del Titular de presentarse personalmente y exhibir el original del documento de identidad, en las oficinas de servicio al cliente de AGROTÚNEZ S.A Y CÍTRICOS TÚNEZ S.A.S, realizando la solicitud verbal o a través del diligenciamiento del "Formato PQR", el cual se encuentra disponible en dicha oficina.

Los funcionarios de servicio al cliente serán los encargados de remitir la solicitud al Área Responsable, quien a su vez dará respuesta al Titular, dando cumplimiento a la normatividad vigente sobre la materia.



Resulta indispensable advertir que la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización, no procederá cuando Titular tenga un deber legal o contractual con AGROTÚNEZ S.A Y CÍTRICOS TÚNEZ S.A.S y se contarán con los siguientes mecanismos:

- La Consulta:

El titular o sus causahabientes pueden presentar consultas ante el responsable o encargado del tratamiento, la cual deberá atender dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibo, de manera completa y de fondo.

La consulta se debe formular por el medio habilitado por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro del término antes señalado, se deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso puede superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

- El reclamo:

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 o el encargado del tratamiento.

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 es 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, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

La presentación del reclamo ante el responsable o encargado del tratamiento es requisito para poder acudir ante Superintendencia de Industria y Comercio.

G. INFORMACIÓN Y MECANISMOS DISPUESTOS POR AGROTÚNEZ S.A Y CÍTRICOS TÚNEZ S.A.S

COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

RAZON SOCIAL	AGROTÚNEZ S.A; CÍTRICOS TÚNEZ S.A.S
NIT	890.916.557-1; 900.847.017-5
DOMICILIO	MEDELLIN-ANTIOQUIA
DIRECCION	Calle 4 sur #51-20





TELEFONO 2554074

CORREO tunez@agrotunez.com

ELECTRONICO

PAGINA WEB www.agrotunez.com

LINEA GRATUITA x

DISPONIBILIDAD LUNES A VIERNES 8.00 – 12:30 Y 2:00 A 5:30

H. ÁREA RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Las Áreas de Servicio al Cliente de AGROTÚNEZ S.A Y CÍTRICOS TÚNEZ S.A.S serán las encargadas de recibir las peticiones, quejas o reclamos de los Titulares de los Datos Personales. Esta área se encargará de realizar el manejo interno que sea necesario a efectos de garantizar una respuesta clara, eficiente y oportuna al Titular del Dato, de acuerdo al Proceso Interno de Trámite al Titular del Dato, que se maneja administrativamente en AGROTÚNEZ S.A Y CÍTRICOS TÚNEZ S.A.SS.

I. DERECHOS DEL TITULAR DEL DATO PERSONAL

De conformidad con el art. 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular de los 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. De conformidad con el art. 20 del Decreto 1377 de 2013, los ejercicios de los Derechos antes mencionados podrán ser ejercidos por:
 - 1. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
 - 2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
 - 3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
 - 4. Por estipulación a favor de otro o para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.



J. SITUACIONES EN LAS QUE NO SE REUIERE DE PREVIA AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL TITULAR:

La ley previo que en los siguientes casos que a continuación mencionaremos no es necesaria la autorización para el tratamiento de datos personales:

- Información requerida por una autoridad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el registro civil de las personas.

K. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

De conformidad con el art. 17 de la Ley 1581 de 2012, el Responsable del Tratamiento tendrá los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de HABEAS DATA.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando 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.

- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- m) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

K. VIGENCIA DE LA POLÍTICA

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales de AGROTÚNEZ S.A Y CÍTRICOS TÚNEZ S.A.S, rige a partir de su publicación, realizada el día 01 de Octubre 2016.





L. OTRAS DISPOSICIONES

- a) AGROTÚNEZ S.A Y CÍTRICOS TÚNEZ S.A.S, para el Tratamiento de Datos Sensibles, informarán a los Titulares de la información: (i) que por tratarse de este tipo de datos, no está obligado a autorizar su Tratamiento e (ii) informarán cuales Datos son Sensibles y la finalidad del Tratamiento.
- b) Para efectos del Tratamiento de Datos Personales de niños, niñas y adolescentes, las Compañías responderán y respetarán el interés superior de estos y además, asegurarán el respeto de sus derechos fundamentales. Adicionalmente, AGROTÚNEZ S.A Y CÍTRICOS TÚNEZ S.A.S solicitarán autorización del Representante del niño, niña o adolescente a efectos de efectuar el Tratamiento de sus Datos Personales.
- c) Las Compañías recolectarán, almacenarán, usarán o circularán los Datos Personales sobre los que se cuente con la debida autorización, por el término que sea razonable y necesario, el cual en todo caso no podrá ser inferior al término de duración que tenga la sociedad Almacenes AGROTÚNEZ S.A Y CÍTRICOS TÚNEZ S.A.S

Atentamente,

SANTIAGO OSPINA POSADA

Representante Legal

AGROTÚNEZ S.A Y CÍTRICOS TÚNEZ S.A.S

