

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS.

SUPERIOR INDUSTRIAL Y COMERCIAL S.A.S., empresa identificada con NIT número 900648016-4 (en adelante LA EMPRESA), domiciliada en Bogotá, Distrito Capital; en la Carrera 82B #54A – 71 Sur, en cumplimiento de lo previsto por el Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley Colombiana 1581 de 2012 y la Ley 1266 de 2008 de Habeas Data, así como las demás normas, circulares y decretos que la complementen, modifiquen o sustituyan; las cuales como lo establece la Constitución Nacional, buscan proteger el derecho de los usuarios a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información personal recolectada, almacenada y archivada; de tal forma que LA EMPRESA en su compromiso social y al asumir un comportamiento ético y responsable, implementa su Política de Protección de Datos Personales, estableciendo criterios para su uso, administración, transmisión y demás actividades que involucren la adquisición de dichos datos limitando el uso de los mismos para los propósitos para los cuales fueron recolectados y requeridos según la normatividad vigente.

ALCANCE.

Esta Política de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos físicos o digitales, que contengan Datos Personales que sean objeto de tratamiento por parte de La Empresa, con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, los Decretos Reglamentarios y demás relacionados. La Empresa es responsable de la administración de los datos personales de sus clientes, proveedores, trabajadores y socios. Dentro de La Empresa, no hay tratamiento de datos sensibles de contrapartes, exceptuando datos sensibles de colaboradores que dentro de los procesos de selección, contratación, administración de personal, protocolos de salud y bioseguridad; se requieran para dichos procesos, o para aquellos procesos meritorios o legales, solicitados por las autoridades o que sean requeridos por cualquier ente de control.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

SUPERIOR INDUSTRIAL Y COMERCIAL S.A.S., con domicilio en Bogotá, Distrito Capital, Colombia; en la Carrera 82B #54A – 71 Sur. Correo electrónico: info@superiorindustrial.com.co. Teléfono: (+57) 318 779 2810.

DEFINICIONES.

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

Aliado estratégico: Es aquella empresa u organización que se dirige al mismo mercado, donde ambas partes aportan beneficios para las estrategias individuales puestas en marcha, sin buscar ser una competencia directa.

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

Canales Electrónicos: Son las opciones que ofrece LA EMPRESA para que los usuarios, clientes y demás contrapartes, puedan consultar nuestros productos y servicios o si se requiere, realizar transacciones o tener información sin necesidad de desplazarse a un local o instalación física. Entre los canales electrónicos, se podrán realizar comunicaciones por medios analógicos y digitales.



Comercio electrónico: Realización de actos y operaciones mercantiles a través de intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y consumidores para la comercialización de productos y servicios.

Consentimiento: Manifestación de voluntad libre, específica, informada y explícita para el tratamiento de datos personales.

Contraparte: Personas naturales o jurídicas con vínculos comerciales, de negocios, contractuales o jurídicos con la organización.

Dato personal: Información vinculada o asociable a una persona natural determinada o determinable.

Delito de violación de datos personales: Obtención, compilación, sustracción, oferta, venta, intercambio, envío, compra, interceptación, divulgación, modificación o empleo de códigos o datos personales sin autorización.

Medios análogos: Canales electrónicos de comunicación como sistemas de radio, telefónicos históricos y emisiones de televisión.

Medios digitales: Canales electrónicos que permiten la comunicación mediada por ordenadores, telegrafía y computadoras con redes de trabajo, plataformas y redes sociales.

Medios electrónicos: Mecanismos, instalaciones, equipos o sistemas que permiten producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones.

Plataformas digitales: Lugares de internet que sirven para almacenar información personal y de negocios, y permiten la interacción y participación de usuarios.

Redes sociales: Estructuras sociales compuestas por usuarios relacionados según algún criterio, que permiten la interacción y comunicación.

Responsable del tratamiento: Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

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

Tratamiento: Operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Usuario: Persona natural o jurídica que accede a información personal de uno o varios titulares de la información.

PRINCIPIOS RECTORES.

Principio de acceso y circulación restringida: El tratamiento de datos personales se limita a personas autorizadas por el titular y se sujeta a la normatividad aplicable y a la Constitución.

Principio de confidencialidad: Todas las personas involucradas en el tratamiento de datos personales deben garantizar la reserva de la información, incluso después de finalizada su relación laboral.

Principio de favorecimiento a una actividad de interés público: La administración de información financiera y crediticia contribuye a la democratización del crédito y promueve el desarrollo de la actividad financiera.

Principio de finalidad: El tratamiento de datos personales debe tener una finalidad legítima y ser informada al titular previo o al momento de la autorización.



Principio de interpretación integral de derechos constitucionales: La aplicación de la normatividad debe amparar adecuadamente los derechos constitucionales, como el hábeas data y el derecho a la información.

Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos: El tratamiento de datos personales se regirá por la ley 1581 de 2012 y demás disposiciones aplicables.

Principio de libertad: El tratamiento de datos personales requiere el consentimiento previo, expreso e informado del titular.

Principio de seguridad: La información sujeta a tratamiento se manejará con medidas técnicas, humanas y administrativas para garantizar su seguridad.

Principio de transparencia: La empresa garantizarán el derecho del titular a obtener información sobre la existencia de datos que le conciernan.

Principio de temporalidad de la información: El periodo de conservación de los datos personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se recolectaron.

Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

NATURALEZA DE LOS DATOS PERSONALES.

Los datos registrados en una base de datos se dividen en cuatro categorías según su naturaleza:

Datos públicos: Información accesible al público, como estado civil, profesión, calidad de comerciante o servidor público, registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, y sentencias judiciales ejecutoriadas.

Datos sensibles: Información que afecta la intimidad del titular o puede generar discriminación, como origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos, datos relativos a la salud, vida sexual, y datos biométricos.

Datos semiprivados: Información que no es íntima, reservada ni pública, pero su conocimiento o divulgación puede interesar a un sector o grupo de personas, como datos financieros y crediticios, actividad comercial, de servicios y provenientes de terceros países según se refiere el Título IV de la ley 1266 de 2008.

Datos privados: Información íntima o reservada que solo es relevante para el titular.

FINALIDAD DEL USO DE LOS DATOS.

COLABORADORES.

- Recopilación y tratamiento de datos personales y de contacto para fines administrativos, contractuales y legales.
- Gestión de selección de personal, seguridad social, eventos relacionados con empleados y procesos contables.
- Acceso restringido al personal administrativo del área de Talento Humano.

PROVEEDORES.

- Recopilación y tratamiento de datos personales y de contacto para fines administrativos, contractuales y legales.
- Gestión de relaciones comerciales y adquisición de productos y servicios.
- El área de compras es la única autorizada para dar referencias y expedir certificaciones contractuales.

VISITANTES.

- Recopilación de datos personales para control y mitigación de riesgos de seguridad.
- Registro de datos en planillas de ingreso y salida.

CLIENTES ALIADOS.

- Recopilación y tratamiento de datos personales y de contacto para fines administrativos, contractuales y legales.
- Gestión de relaciones administrativas, alianzas, procesos comerciales y mercadeo.
- Información sobre programas, servicios, campañas, promociones, eventos, encuestas y gestión de peticiones, quejas y reclamos.

DERECHOS DE LOS TITULARES.

En cumplimiento a lo establecido en la ley 1581 de 2012 para la Protección de Datos Personales, el decreto reglamentario 1377 de 2013, y la Ley 1266 de 2008 de Habeas Data, el titular de los datos personales tienen los siguientes derechos:

- a) Derecho a conocer, actualizar y rectificar datos personales inexactos o incompletos registrados en SUPERIOR.
- b) Derecho a solicitar prueba de autorización otorgada para el tratamiento de datos personales.
- c) Derecho a ser informado sobre el uso dado a los datos personales previa solicitud.
- d) Derecho a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a la ley 1581 de 2012.
- e) Derecho a revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando se incumplan principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f) Derecho a acceder gratuitamente a los datos personales objeto de tratamiento.

Es importante recordar que estos derechos pueden ser ejercidos por los titulares de datos personales para proteger su información y garantizar su privacidad.

AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.

El usuario que desee adquirir productos y servicios de SUPERIOR debe proporcionar datos personales para establecer una relación comercial o contractual. Previamente, el cliente debe dar su consentimiento expreso para que sus datos sean tratados o compartidos con aliados estratégicos y terceros que colaboran con la organización. Esta autorización puede ser otorgada de manera escrita, verbal o electrónica.

SUPERIOR solicitará al Titular de los datos personales la información necesaria para el tratamiento, garantizando que este consentimiento sea previo, explícito e informado. Para facilitar este proceso, SUPERIOR pone a disposición diversos mecanismos, como la inclusión de datos personales básicos, de contacto y la especificación del propósito del tratamiento (como facturación, estudios de mercado, encuestas de satisfacción, entre otros), así como la garantía de los derechos del Titular.

TRATAMIENTO DE DATOS EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO.

El comercio electrónico (e-commerce) conocido como ventas digitales, abarca todas las transacciones de productos o servicios realizadas mediante medios digitales como páginas web, correos electrónicos, catálogos digitales, WhatsApp, aplicaciones digitales, plataformas digitales y redes sociales. En esencia, se refiere a todo el proceso de

compra y venta donde el consumidor adquiere productos o servicios sin necesidad de interactuar físicamente con el vendedor, permitiéndole realizar transacciones desde cualquier ubicación y en cualquier momento.

DEBERES COMO EMPRESA.

- ❖ Proporcionar información clara, precisa, accesible y actualizada sobre nuestra compañía.
- ❖ Asegurar que los consumidores reciban información veraz y actualizada sobre nuestros productos y servicios.
- ❖ Describir de manera concisa las características, medidas, peso, material, origen, componentes, usos, manipulación, propiedades y calidad de nuestros productos y servicios para que los clientes puedan tener una representación clara.
- ❖ Especificar claramente el plazo de validez y disponibilidad de ofertas y promociones.
- ❖ Informar a los usuarios sobre los métodos de comercio electrónico, opciones de pago, tiempos de entrega, derechos de retracto y cualquier información relevante para una decisión de compra informada.
- ❖ Mostrar el precio total de los productos o servicios, incluyendo impuestos, costos adicionales y gastos totales.
- ❖ Publicar las condiciones generales de adquisición.
- ❖ Enviar un resumen detallado de cada transacción de comercio electrónico realizada por el cliente (número de pedido, precio, descripción del producto, costos de envío y total).
- ❖ Obtener el consentimiento expreso del cliente para cada transacción, permitiendo también la posibilidad de rechazo o cancelación.
- ❖ Confirmar la transacción y enviar la confirmación de pedido al cliente dentro de un día hábil, incluyendo todos los detalles contractuales (precio, descripción, impuestos, subtotales, costos de envío, total y forma de pago).
- ❖ Mantener registros que prueben la relación comercial con el cliente, incluyendo sus datos completos, aceptación del uso de datos y detalles del proceso de compra, cumpliendo con la ley 1581 de 2012 para la Protección de Datos Personales.
- ❖ Implementar medidas de ciberseguridad para proteger todas las transacciones de compra y venta realizadas a través de nuestros medios digitales, asegurando que no se recopilen ni almacenen datos financieros solicitados por plataformas virtuales de pago.
- ❖ Informar a los clientes sobre los métodos para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) y cómo se realiza su seguimiento.
- ❖ Incluir en nuestro sitio web un enlace que dirija a la página de la Superintendencia de Industria y Comercio.

DEBERES DEL CLIENTE

- ❖ Antes de proceder, es deber del cliente revisar los términos y condiciones relacionados con el tratamiento de sus datos personales, así como los avisos de privacidad y las políticas de publicidad de SUPERIOR Industrial y Comercial S.A.S. en los canales digitales utilizados.
- ❖ El cliente tiene la responsabilidad de aceptar, autorizar o rechazar el tratamiento de sus datos en los canales digitales de la compañía.
- ❖ Es responsabilidad del cliente asegurarse de que el proceso de comercio electrónico que realiza cumpla con las medidas de seguridad adecuadas para acceder a los canales digitales, redes sociales y plataformas digitales, así como de proteger sus datos personales o sensibles en accesos digitales no seguros.
- ❖ El cliente debe cuidar la divulgación y registro de información sensible al compartirla en redes o plataformas digitales, tomando las precauciones necesarias según las medidas de seguridad de cada canal electrónico utilizado.

- El cliente es responsable de proporcionar información financiera para los pagos de productos y/o servicios virtuales conforme a las políticas establecidas por las empresas responsables del proceso de recaudo y financiero.

DERECHOS DEL CLIENTE.

- Tener conocimiento, actualizar y rectificar sus datos personales ante la empresa.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a la empresa.
- Ser informado por SUPERIOR sobre el tratamiento de su información, previa solicitud, y conocer el uso que se ha dado a sus datos personales.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y otras normativas relacionadas.
- Revocar la autorización o solicitar la eliminación de los datos suministrados a la empresa cuando el tratamiento no cumpla con los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Acceder de manera gratuita a los datos personales que la compañía ha tratado.

POLÍTICA DE COOKIES.

Las cookies tienen como objetivo almacenar, navegar y recuperar información sobre los hábitos de los usuarios al buscar información en Internet. Estos archivos son generados desde un usuario o equipo personal y están diseñados para reconocer al usuario, sus preferencias de búsqueda e intereses.

SUPERIOR utiliza cookies a través de sus plataformas digitales y redes sociales para promover la empresa y comercializar sus productos y servicios. Es importante destacar que es el cliente quien decide autorizar o rechazar el uso de esta información, de acuerdo con las políticas de tratamiento de datos de la compañía y su propio interés.

Estas cookies permiten a SUPERIOR mejorar el reconocimiento de su marca, la comercialización de productos y servicios, así como realizar análisis de datos, mediciones estadísticas y mejorar continuamente las estrategias publicitarias para fortalecer la marca y satisfacer las necesidades del cliente.

El cliente tiene la opción de permitir, bloquear o eliminar el uso de cookies en cualquier momento a través de la configuración de su navegador, deshabilitando específicamente las cookies de terceros.

CANALES DE ATENCIÓN PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL CLIENTE.

SUPERIOR facilita la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias, felicitaciones o consultas que los clientes deseen realizar. Los clientes tienen derecho a actualizar, cambiar o eliminar los datos personales almacenados en nuestras bases de datos, así como a revocar la autorización otorgada para el tratamiento de su información.

El área encargada de esta atención es Servicio Postventa, disponible a través de los siguientes canales:

Línea de Atención al Cliente: Celular (+57) 318 779 2810 (con WhatsApp), disponible de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Correo Electrónico: info@superiorindustrial.com.co

Página Web: Se solicitará llenar un formulario con la solicitud, el cual será direccionado al correo electrónico mencionado anteriormente.

LEGITIMACIÓN PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR.

Los derechos establecidos por ley pueden ser ejercidos por:



- ❖ El titular, quien deberá acreditar su identidad mediante los medios disponibles.
- ❖ Sus causahabientes, quienes deberán demostrar esta calidad.
- ❖ Representantes o apoderados del titular, previa acreditación de su representación o apoderamiento.
- ❖ Por estipulación a favor de otro, según disposiciones contractuales, tratados, testamentos u otros documentos similares.
- ❖ En el caso de niños, niñas o adolescentes; sus derechos serán ejercidos por sus representantes legales.

SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN.

La información solicitada será proporcionada de manera sencilla y ágil a través de los medios dispuestos por la empresa, incluidos los electrónicos, según lo requiera el titular. Los titulares pueden consultar gratuitamente sus datos personales:

- ❖ Al menos una vez cada mes calendario.
- ❖ Cada vez que haya modificaciones sustanciales en las políticas de tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.
- ❖ Para consultas que superen esta periodicidad, se aplicarán cargos por gastos de envío, reproducción y certificación de documentos, según corresponda. Además, se facilitará la información a los operadores de bases de datos conforme a lo dispuesto en la ley 1266 de 2008 y a los entes de control según la Circular Externa 002 de 2015 para el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD).

TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

SUPERIOR, actuando como Responsable del Tratamiento de Datos Personales, lleva a cabo procesos de recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales de personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación comercial. Esto incluye, entre otros, trabajadores, familiares de estos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, contratistas, proveedores, acreedores y deudores. Los datos pueden ser tratados de manera automatizada o manual según sea necesario para el desarrollo adecuado de las actividades comerciales y relaciones con terceros.

Se prohíbe el tratamiento de datos sensibles, salvo en los siguientes casos:

- ❖ Cuando el titular haya dado su autorización explícita para dicho tratamiento, excepto en aquellos casos en los que la ley no requiera dicha autorización.
- ❖ Cuando el tratamiento sea necesario para proteger el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos casos, los representantes legales del titular deberán otorgar su autorización.
- ❖ Cuando el tratamiento se realice en el marco de actividades legítimas y con las garantías adecuadas por parte de fundaciones, ONG, asociaciones u otros organismos sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refiera exclusivamente a sus miembros o personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos casos, los datos no podrán ser suministrados a terceros sin la autorización expresa del titular.
- ❖ Cuando el tratamiento de los datos sea necesario para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, o tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este último caso, deberán tomarse medidas para garantizar la supresión de la identidad de los titulares de los datos.



DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

Conforme al Artículo 7º de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, SUPERIOR Industrial y Comercial S.A.S. solo llevará a cabo el Tratamiento de Datos Personales de niños, niñas y adolescentes en los siguientes casos excepcionales:

- Para otorgar beneficios a los hijos de sus colaboradores, directamente o por medio de un representante.

El tratamiento debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Responder y respetar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Garantizar el respeto por sus derechos fundamentales.
- Velar por el uso adecuado de la información.

Cuando se requiera el tratamiento de datos de menores, SUPERIOR obtendrá la autorización explícita del representante legal del niño, niña o adolescente, previa consideración de la opinión del menor, teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad para comprender el asunto. La empresa no realiza operaciones de comercio electrónico destinadas a menores de edad sin la debida autorización de sus padres o representantes legales..

RECOLECCIÓN O RECOPILACIÓN DE DATOS PERSONALES.

La recolección de datos personales por parte de SUPERIOR se limitará a aquellos necesarios para el conocimiento de las personas con quienes la empresa mantiene relaciones comerciales o contractuales, de acuerdo con los objetivos estratégicos y normativas vigentes. No se recolectarán datos personales sin la autorización previa del titular.

Al acceder a los servicios de los sitios web de SUPERIOR, se podrá recopilar información de forma pasiva a través de tecnologías como las cookies, utilizadas para gestionar información sobre hardware y software, dirección IP, tipo de navegador, sistema operativo, nombre de dominio, tiempo de acceso y las direcciones de los sitios web visitados. Estas herramientas no recopilan directamente datos personales de los usuarios. El usuario tiene la opción de configurar el funcionamiento de las cookies según las preferencias de su navegador.

USO, SUMINISTRO Y CIRCULACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

La información personal recolectada será utilizada exclusivamente para los fines para los cuales fue recopilada y se suministrará al titular previa autorización expresa. Asimismo, podrá ser proporcionada a:

- Titulares de los datos, terceros autorizados por estos o por ley, causahabientes o representantes legales.
- Usuarios de la información, dentro de los límites establecidos por la ley de Habeas Data (Ley 1266 de 2008).
- Autoridades judiciales previa orden judicial.
- Entidades públicas o administrativas en el ejercicio de sus funciones legales o judiciales.
- Órganos de control y otras entidades de investigación disciplinaria, fiscal o administrativa en caso de ser necesaria para una investigación en curso.
- Otros operadores de datos con autorización del titular, o cuando la finalidad del receptor sea compatible con la de la empresa que entrega los datos. Si el receptor es un banco de datos extranjero, la entrega requerirá una verificación previa y la constancia escrita de las garantías ofrecidas por las leyes del país respectivo.

ELIMINACIÓN Y/O SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES.

SUPERIOR procederá a la eliminación o supresión de los datos personales del titular cuando cese la necesidad o la finalidad para la cual fueron recolectados. Esta información será eliminada de la Base de Datos original, conservando

un registro en una Base de Datos destinada únicamente al reconocimiento de la eliminación, sin posibilidad de tratamiento adicional. No obstante, la información relacionada con seguridad nacional, prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, así como la información financiera, crediticia y comercial no será sujeta a eliminación o supresión.

PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN PARA CONSULTAS Y RECLAMOS.

Superior Industrial y Comercial S.A.S. facilita a los titulares de la información los medios para realizar peticiones, consultas y reclamos, garantizando la verificación exhaustiva de las observaciones o planteamientos del titular. Esto asegura que se revise toda la información pertinente para proporcionar respuestas completas y permitir que los titulares ejerzan sus derechos de conocer, actualizar, rectificar, suprimir datos y revocar autorizaciones, manteniendo siempre prueba de estas consultas y reclamos.

1. Consultas.

Los titulares o sus causahabientes pueden consultar la información personal que SUPERIOR tenga en sus bases de datos, previa validación y acreditación de identidad según los procedimientos establecidos o por los canales de comunicación descritos en esta política. Se debe mantener evidencia técnica de las consultas, que deben contener como mínimo:

- 🔥 Identificación completa del titular.
- 🔥 Datos personales a consultar.
- 🔥 Dirección.
- 🔥 Correo electrónico.
- 🔥 En caso de ser causahabientes, documento que lo demuestre.

La empresa responderá a la consulta en un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la recepción del correo electrónico o documento físico. Si no es posible responder en ese plazo, SUPERIOR informará al interesado los motivos de la demora y establecerá una nueva fecha límite, que será dentro de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Si la consulta no es clara o no cumple los requisitos, la empresa solicitará al titular o causahabiente que clarifique la consulta dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al requerimiento. Si pasado un período de dos (2) meses desde el requerimiento no se recibe la información necesaria, Superior entenderá que el titular o causahabiente ha desistido de la consulta.

Si la persona que recibe el reclamo no es competente para resolverlo, lo trasladará al responsable correspondiente en un plazo máximo de dos (2) días hábiles e informará al interesado de esta situación. El plazo máximo para resolver la consulta será de quince (15) días hábiles, siempre que en los primeros diez (10) días hábiles desde la recepción se haya informado al titular sobre el motivo de cualquier demora; de lo contrario, el plazo máximo será de diez (10) días hábiles.

Derecho de Actualización, Rectificación o Supresión de Datos Personales.

En cumplimiento del principio de veracidad en el tratamiento de datos personales, Superior adoptará medidas razonables para asegurar que los datos en sus bases sean precisos y suficientes. Cuando el titular lo solicite o la empresa lo detecte, se actualizarán, rectificarán o suprimirán los datos para garantizar que satisfagan los fines del tratamiento. La empresa mantendrá registro de los cambios realizados, incluyendo el canal utilizado, usuario, fecha y hora de modificación.



Si un titular solicita la supresión de datos y vence el plazo legal correspondiente sin que la empresa proceda a la eliminación, el titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales.

A LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES SE LES INFORMA QUE LA SUPRESIÓN O REVOCACIÓN DE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS NO PROCEDERÁ CUANDO EL TITULAR TENGA UN DEBER LEGAL O CONTRACTUAL DE PERMANECER EN LA BASE DE DATOS DE LA EMPRESA CON ESOS FINES ESPECÍFICOS.

Revocatoria de la Autorización y/o Supresión del Dato.

Los titulares tienen el derecho de solicitar a LA EMPRESA la supresión de sus datos personales o la revocación de la autorización otorgada para su tratamiento en cualquier momento.

Esta solicitud debe realizarse mediante la presentación de un reclamo, conforme a lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Excepciones a la Supresión y Revocatoria:

La solicitud de supresión de 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.

2. Quejas, Denuncias y Reclamos.

Los titulares o sus representantes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser corregida, actualizada o eliminada, o que identifiquen un posible incumplimiento de los deberes establecidos en la ley 1581 de 2012, pueden presentar un reclamo ante LA EMPRESA siguiendo estas pautas:

El reclamo debe ser presentado mediante una solicitud dirigida a LA EMPRESA, incluyendo la identificación del titular, una descripción detallada de los hechos que motivan el reclamo, la dirección física y electrónica, adjuntando los documentos pertinentes a través de los canales establecidos.

Si el reclamo está incompleto, se solicitará al interesado que lo subsane dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de este. Si no se presenta la información requerida dentro de dos (2) meses desde el requerimiento inicial, se considerará que el solicitante ha desistido del reclamo.

Si el receptor del reclamo no tiene la competencia para resolverlo, deberá trasladarlo a la instancia correspondiente en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, informando al interesado sobre esta situación.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una nota indicando "reclamo en proceso" y su motivo, en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles. Esta nota deberá mantenerse hasta que se resuelva el reclamo.

El tiempo máximo para resolver el reclamo será de quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a su recepción. En caso de no poder atenderlo dentro de este plazo, se informará al interesado los motivos de la demora y la nueva fecha límite para responder, que en ningún caso podrá exceder los ocho (8) días hábiles después del vencimiento del primer plazo.

En caso de requerimientos de operadores de información contenida en bases de datos personales, especialmente financieras, crediticias, comerciales o de servicios, LA EMPRESA informará al operador correspondiente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes para cumplir con las obligaciones, incluyendo la nota "información en discusión judicial" y su naturaleza en el registro individual. Este mismo procedimiento se aplicará si LA EMPRESA inicia un proceso judicial contra el titular de la información relacionado con la obligación reportada como incumplida. El reclamo deberá

contener al menos: i) la identificación completa del titular, ii) una descripción detallada de los hechos que motivan el reclamo, iii) la dirección del domicilio, iv) el correo electrónico y v) los documentos pertinentes que el titular o su representante desean hacer valer.

Si el reclamo se presenta incompleto, LA EMPRESA solicitará al interesado que corrija las deficiencias dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo. Si dos (2) meses después del requerimiento inicial el solicitante no ha proporcionado la información requerida, LA EMPRESA considerará que el titular o causahabiente han desistido del reclamo. LA EMPRESA responderá al reclamo en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción. En caso de no poder cumplir con este plazo, se informarán al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá el reclamo, que en ningún caso excederá los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

3. Medios habilitados para la presentación de peticiones y consultas.

LA EMPRESA ha establecido los canales mencionados en el numeral 11 de este documento para la recepción y gestión de peticiones, reclamos y consultas, que permiten mantener un registro de estas acciones. Las solicitudes pueden dirigirse principalmente a los siguientes medios: comunicación dirigida a Servicio Postventa en la Carrera 82B #54A-71 Sur, Bogotá D.C.; envío de solicitud al correo electrónico info@superiorindustrial.com.co.

Capacitación:

Esta política será divulgada a todos los colaboradores de LA EMPRESA y formará parte de los programas de capacitación iniciales y de reentrenamiento gestionados por el área de Recursos Humanos de SUPERIOR.

Comunicación:

Esta política se encuentra disponible para el ejercicio de los derechos conferidos por la Ley (Ley 1581 de 2012 y normas afines), y se pone a disposición de los interesados en la página web: www.superiorindustrial.com.co.

Vigencia de la Política de Tratamiento de Información:

Esta política de tratamiento inició su vigencia el 01 de Agosto de 2024 y hasta alguna actualización y/o modificación que la derogue.

TRATAMIENTO DE DATOS EN MARKETING, PUBLICIDAD Y MERCADOTECNIA.

Tratamiento de datos en marketing, publicidad y mercadotecnia:

La recolección, almacenamiento, uso, circulación, análisis e indexación de datos personales para campañas publicitarias y gestiones internas se realizará con fines específicos y limitados a los datos necesarios para cumplir con la finalidad para la cual fueron recolectados. Se exigirá el respeto de la Política de Tratamiento de Datos Personales a terceros contratados para realizar campañas de marketing, mercadotecnia y publicidad.

Evaluación de impacto en la privacidad:

El área de Mercadeo o Marketing realizará una evaluación de impacto en la privacidad de los datos personales para identificar riesgos y adoptar medidas para mitigarlos, garantizando el debido tratamiento de los datos personales según la ley.



Privacidad, ética y seguridad:

La privacidad de los datos personales es fundamental, y se adoptarán medidas preventivas para evitar vulneraciones al derecho a la privacidad o confidencialidad de la información. Está prohibido utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y tratar datos personales.

Aliado estratégico del Tratamiento de Datos Personales:

Cuando LA EMPRESA contrate a un aliado estratégico o tercero para realizar actividades de marketing, mercadotecnia y publicidad, exigirá el cumplimiento de su Política de Tratamiento de Datos Personales y los deberes legales correspondientes.

Obtención de datos suministrados por terceros:

Cuando LA EMPRESA requiera bases de datos que contengan datos personales, deberá asegurarse de que los datos se obtuvieron lícitamente y están autorizados para su uso con fines de marketing, mercadotecnia y publicidad.

