



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE
INFORMACIÓN PERSONAL DE USUARIOS DEL GRUPO FAMILIA**

Tabla de Contenido

En cumplimiento a lo estipulado en la **Ley 1581 de 2012** y reglamentado parcialmente por el **Decreto Nacional 1377 del 2013**, en el cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales, Productos Familia S.A, Familia del Pacífico S.A.S, Productos Familia Cajicá S.A.S. Diamoni Logística S.A.S, Fundación Grupo Familia, Fondo de Empleados Confamilia y Fondo Mutuo de Inversión Famisancela, en adelante **GRUPO FAMILIA** garantiza que la información de datos suministrada y autorizada por nuestros consumidores, clientes, aspirantes, empleados, contratistas, proveedores, accionistas, transportadores, en adelante, Los Usuarios, se encuentra almacenada internamente con altos estándares de seguridad que certifican un adecuado uso y custodia. Esta información podrá ser utilizada única y exclusivamente por **GRUPO FAMILIA**, filiales del Grupo y socios comerciales y estratégicos autorizados por **GRUPO FAMILIA**, con quienes se mantendrá vigente un contrato de transmisión de información personal con el ánimo de proteger y salvaguardar en debida forma los datos de Los Usuarios.

1. Ubicación

GRUPO FAMILIA se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín (Antioquia) – Colombia, Dirección Carrera 50 # 8 Sur – 117; y tiene dispuestos como canales de contacto con Los Usuarios, además de las comunicaciones escritas dirigidas a su domicilio, las líneas telefónicas en Medellín (4) 510-90-05 y nacional gratuita 01-8000-52-48-48 para el resto del país y los correos electrónicos especificados en el [Anexo 1](#).

2. Tratamiento de la Información

La información que recolecta **GRUPO FAMILIA** en la prestación de sus servicios y, en general, en el desarrollo de su objeto social, es utilizada principalmente para identificar, mantener un registro y control de Los Usuarios de la Compañía.

Los datos personales serán incluidos en una base de datos y el tratamiento general de los datos se realizará para los siguientes fines:

- Con causa y con ocasión de la relación contractual, laboral o comercial.
- Desarrollar campañas promocionales de productos y comunicarlas a través de los canales destinados para este propósito.
- Diseñar y ofrecer nuevos productos mediante la gestión de análisis permanente de sus preferencias, gustos y perfilamiento de sus clientes en aspectos demográficos y hábitos de consumo, a través de la realización de encuestas o sondeos de opinión sobre los productos.
- Envío de información comercial o invitaciones de la Compañía o de terceros, para participar en diferentes concursos o eventos.
- Realizar evaluaciones de la calidad de los productos que ofrecemos.
- Y para el tratamiento que sea especificado en cada una de las autorizaciones.

En todos los casos, los fines serán informados por el mismo medio o mecanismo a través del cual se esté solicitando la información y obteniendo la autorización.

2.1 Tratamiento de Información Personal Especial: Datos de menores de edad

La obtención de datos de menores de edad se realiza previa autorización de su acudiente o de quien tenga la patria potestad del menor a través de mecanismos electrónicos o físicos dispuestos para tal efecto, en los que, si bien son los datos del menor los que son tratados y es el quien interactúa con

nuestra organización, antes de iniciar dicho tratamiento e interacción, tanto nuestros términos y condiciones como nuestra política ha sido leída y aceptada por quien se presume es el titular de la patria potestad del menor.

Más allá de lo anterior, nuestros contenidos son aptos y diseñados especialmente para los menores de edad en observancia de los derechos a la salud, la educación y el libre desarrollo de la personalidad del menor.

2.2 Principio de Veracidad y Calidad de la Información

GRUPO FAMILIA entiende y presume que tanto los datos como la calidad de los mismos entregados por parte del titular son veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles. En ese sentido, **GRUPO FAMILIA** no tratará datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, por lo que se reservará el derecho de eliminar o suprimir de sus bases de datos este tipo de información. En cualquier caso **GRUPO FAMILIA** no se hace responsable por las afirmaciones del Titular que no correspondan a la realidad incluyendo, pero sin limitarse a ello, lo referente a la fecha de nacimiento, edad y capacidad.

2.3 Manejo de Cookies

En su primera visita a [las](#) páginas del **GRUPO FAMILIA** se envía una "cookie" a su computadora. Una cookie es un archivo que se guardará automáticamente en las carpetas del computador del usuario y que por tratarse de información que le identifica como usuario único, le permitirá abrir en el país que usted se encuentra. Expresamente dejamos constancia de que [las](#) páginas del **GRUPO FAMILIA** utilizan cookies para mejorar la calidad del servicio y para ofrecer un servicio ajustado a las necesidades de nuestros usuarios. **GRUPO FAMILIA** no revelará la información recogida en sus cookies a terceros, excepto dentro de las excepciones de ley. La mayoría de los navegadores están configurados para aceptar cookies. El usuario está en libertad de reconfigurar su navegador para rechazar todas las cookies o para indicar que se envía una cookie. No obstante lo anterior es posible que algunas partes del servicio de búsqueda [de](#) las páginas del **GRUPO FAMILIA** no funcionen correctamente si el usuario rechaza las cookies.

3. Derechos de Los Usuarios

- a)** Dirigirse a **GRUPO FAMILIA**, a través de los canales establecidos por este, los cuales se indican en esta política, con el fin de conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales o revocar la autorización.
- b)** Solicitar prueba de la autorización otorgada a **GRUPO FAMILIA** salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera.
- c)** Ser informado por **GRUPO FAMILIA**, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos, respecto al uso que este le ha dado a sus datos personales.
- d)** Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por **GRUPO FAMILIA**, a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

4. Mecanismos y procedimientos para ejercer los derechos de consulta, actualización de datos y reclamos

Con el fin de que usted formule sus solicitudes de consultas, actualización de datos y reclamos, **GRUPO FAMILIA** tiene dispuestos como canales de contacto los citados en el punto -1. *Ubicación*- de este manual.

Le informamos que tanto para consultas como reclamos deberá acreditar que usted es el Titular de los datos, adjuntando copia de su documento de identidad, su dirección física o electrónica en la cual desea recibir la respuesta o habersele realizado la validación interna de la información cuando se utilice otro medio.

En el caso en que falte alguno de los requisitos aquí establecidos, se le informará dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de las solicitudes para que los complete, si no los subsana no se podrá dar trámite a su solicitud. En el caso de los reclamos, transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que sean subsanados, se entenderá que ha desistido del mismo.

Los plazos para obtener sus respuestas en el caso de consultas, es de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo, que podrá ser prorrogado por cinco (5) días hábiles más y quince (15) días hábiles en los reclamos, que podrá ser prorrogado por ocho (8) días hábiles más de conformidad con lo que dispone la Ley.

5. 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. El titular de la información deberá solicitar claramente si la revocación de su autorización versa sobre la totalidad de las finalidades consentidas inicialmente, esto es, que **GRUPO FAMILIA** deba dejar de tratar por completo los datos del Titular, o si la revocación de su consentimiento recae sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo, para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el Responsable, de conformidad con la autorización otorgada, puede llevar a cabo y con los que el Titular está de acuerdo.

En vista de lo anterior, es necesario que el Titular, al momento de elevar la solicitud de revocatoria de consentimiento a **GRUPO FAMILIA**, indique en esta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En el segundo caso, se deberá indicar con cuál tratamiento no está conforme el Titular.

6. Almacenamiento de la información: Acceso y circulación restringida

GRUPO FAMILIA mantendrá almacenada y custodiada la información personal bajo estrictas medidas de seguridad mediante el empleo de herramientas de seguridad de la información y bajo procedimientos de control de acceso y mecanismos criptográficos, entre otros. Todo lo anterior con el objetivo de evitar el acceso no autorizado, por parte de terceros, a los datos personales almacenados.

7. Vigencia de las bases de datos

Las bases de datos tendrán una vigencia igual al período en que se mantenga la finalidad o finalidades del tratamiento en cada base de datos o la vigencia que por exigencia legal este establecida.

8. Vigencia de la política

La política publicada con vigencia desde el 15 de Julio de 2013, ha sido actualizada y esta nueva versión entrará en vigencia desde el 10 de Octubre de 2014.

ANEXO 1. CORREOS ELECTRÓNICOS DE CONTACTO

Descripción	Las solicitudes para actualizar, modificar o suprimir la información deben ser realizadas a través de:
Proveedores y contratistas (Bienes y servicios en general)	compras@familia.com.co
Proveedores y contratistas (Transportes)	alexacb@familia.com.co
Empleados	Contacto general: flashcorporativofam@familia.com.co Fondo Confamilia: fonempcon@familia.com.co Fondo famisancela: fonmutinvfam@familia.com.co
Consumidores	A través de la página web de la marca.