

	ÁREA: DIRECCIÓN DE MERCADEO	Fecha 18/11/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Página 1 de 16

Ferretería Reina S.A Nit 860.001.607-5, (en adelante la empresa), con domicilio principal en la dirección Carrera 25 # 13-22 , de la ciudad de Bogotá (Cundinamarca), página web www.ferreteriareina.com, y correo electrónico: contactenos@ferreteriareina.com actuará, como responsable del tratamiento, reconociendo la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos personales de todos sus grupos de interés respecto de los cuales ejerce tratamiento de datos personales, por lo que en cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales, adoptó la presente Política para el Tratamiento de Datos Personales.

1. OBJETIVO

Establecer los criterios para la gestión de los datos personales tratados por la empresa, asegurando el cumplimiento del marco normativo vigente aplicable bajo los principios rectores para su tratamiento y promoviendo la protección a los derechos de los titulares.

2. ALCANCE

Esta política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de la empresa, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales, en concordancia con la normatividad vigente aplicable y las demás disposiciones que la modifiquen, sustituyan, adicionen o complementen.

3. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Gerencia General, Dirección de Mercadeo, Gestión Humana, Área comercial.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES DEL PROCESO

Para efectos de la presente política, las definiciones serán las contempladas en la Ley 1581 de 2012 y su normatividad reglamentaria. Para los conceptos contenidos en la presente política y que no se relacionan en la precitada normatividad, la definición será la siguiente:

- **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.

	ÁREA: DIRECCIÓN DE MERCADEO	Fecha 18/11/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Página 2 de 16

- **Clientes:** Persona natural con la que la empresa establece una relación contractual a través de la prestación de los servicios de la compañía, o es usuario de nuestra actividad económica y sus derivados.
- **Empleados:** Personas en diferentes roles que hacen parte del ecosistema comercial y administrativo entre los que tenemos: directores, jefes, Coordinadores, Asistentes, Auxiliares, y demás equipo que se integre mediante vinculación laboral al ejercicio de la compañía y sus marcas.
- **Conductas Inequívocas:** Se entiende que el titular de los datos personales ha dado su autorización mediante conductas inequívocas, cuando no admiten duda o equivocación y permite concluir de forma razonable que el titular otorgó la autorización.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **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.
- **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.
- **LA/FT/FPADM:** El Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva
- **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.
- **Tercero:** Persona natural o jurídica que tenga relación de negocios jurídicos de cualquier orden con la empresa. Son terceros los contratistas (incluidas las personas que ellos deleguen para prestar un servicio a la empresa), arrendatarios, proveedores, entre otros.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

	ÁREA: DIRECCIÓN DE MERCADEO	Fecha 18/11/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Página 3 de 16

- **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.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos 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
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

5. AUTORIZACIONES, TRATAMIENTO Y FINALIDAD

A solicitud de la empresa, el titular otorgará su consentimiento previo, expreso e informado del tratamiento al cual son sujetos sus datos personales. El consentimiento del titular se podrá obtener por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tales como, comunicación escrita, verbal, virtual, por conductas inequívocas, entre otras.

Los titulares de la información aceptan que es la empresa quien recibe, recolecta, registra, conserva, almacena, modifica, reporta, consulta, entrega, transmite, transfiere, comparte y suprime su información personal con las finalidades contempladas en la presente política.

Así mismo, la empresa cuando se trate de información que se relacione con los siguientes tipos de datos, tendrá las siguientes consideraciones especiales:

5.1. Datos sensibles

Para el tratamiento de datos sensibles, la empresa informa al titular de los datos lo siguiente:

- El titular no está obligado a dar su autorización o consentimiento.
- Se informará de forma explícita y previa qué tipo de datos sensibles serán solicitados.
- Se comunicará el tratamiento y la finalidad que se le dará a los datos sensibles.
- La autorización de los datos sensibles será previa, expresa y clara.

La empresa garantiza el uso adecuado de los datos sensibles de manera que no se afecte la intimidad del titular o genere conductas discriminatorias.

	ÁREA: DIRECCIÓN DE MERCADEO	Fecha 18/11/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Página 4 de 16

5.1.1. Tratamiento de datos en circunstancias de urgencia médica y/o sanitaria

En circunstancias especiales que involucren direccionamientos del Gobierno Nacional o alguna autoridad competente, ante condiciones epidemiológicas u otras de salud pública, la empresa recolecta los datos de personas (datos personales y datos sensibles relacionados con el estado de salud), los cuales se compartirán a las autoridades correspondientes de conformidad con las disposiciones que apliquen.

5.2. Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes:

Asegurando el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes, sólo podrán tratarse aquellos datos que sean de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la ley 1581 de 2012. Para efectos de cumplir lo anterior, la empresa actuará de conformidad con los siguientes parámetros y/o requisitos:

- Que respondan y respeten el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representantes legales y tutores de los niños, niñas o adolescentes otorgará la autorización, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

5.3. Finalidades:

Aspirantes, trabajadores, aprendices y personal retirado:

- Evaluación, gestión del ingreso, estudios de seguridad (si aplica) y proceso de vinculación del aspirante.
- Para las hojas de vida de aspirantes cuyo perfil profesional pueda adaptarse a futuras vacantes, la empresa mantendrá la información en un repositorio.
- Mantener un archivo que permita contar con la información correspondiente a cada contrato según se requiera.
- Consulta de sus datos en las listas de control, en cumplimiento de las normas nacionales y políticas internas asociadas al Sistema de Administración de Riesgos de LA/FT/FPADM.
- En el caso de la información recolectada en visitas domiciliarias y/o estudios de seguridad que se ejecuten en procesos de contratación y/o actualización periódica,

	ÁREA: DIRECCIÓN DE MERCADEO	Fecha 18/11/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Página 5 de 16

tendrá por finalidad validar la idoneidad de la información suministrada por el aspirante o empleado y la recolectada en la debida diligencia aplicada por la empresa durante su vinculación o actualizaciones posteriores.

- Adelantar actividades propias del empleador como las gestiones de afiliación a entidades de seguridad social u otras entidades a las cuales pueda acceder como beneficiario el titular y su grupo familiar.
- Entregar su información y la de sus beneficiarios a los fondos de empleados y otras entidades de naturaleza solidaria a los cuales haya autorizado para conocer la misma.
- Compartir su información con el fin de adelantar actividades propias del empleador, relacionadas con su objeto social principal y conexo, las cuales pueden ser realizadas directamente o con el apoyo de terceros. Incluidas las entidades del sector asegurador, cuando se trate pólizas otorgadas al titular y sus beneficiarios.
- Compartir sus datos personales con las autoridades (judiciales o administrativas) nacionales o extranjeras cuando la solicitud se base en razones legales, procesales, y/o tributarias.
- Registrar asistencias y documentar contenido de eventos como reuniones y capacitaciones presenciales y/o virtuales donde se recolecte información personal y/o datos sensibles. Así mismo, permitir futuras visualizaciones y facilitar el acceso al material escrito y/o grabado a personal interesado en la información.
- Acceso a los beneficios establecidos por el empleador, según los requisitos definidos en cada caso.
- Planificar, ofrecer y permitir el acceso a los programas de bienestar corporativo y actividades empresariales, para el titular y sus beneficiarios.
- Tratándose de información relacionada con datos de salud contenidos en las historias clínicas y/o documentos de epicrisis aportados por el empleado, la información será utilizada para los trámites de cobro de licencias e incapacidades ante las EPS, ARL u otras gestiones propias del vínculo laboral.
- Suministrar la información a terceros con los cuales la empresa tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.
- Generar datos de ubicación en tiempo real, captados a través de aplicativos y dispositivos electrónicos en el ejercicio de sus funciones.
- En el caso de los aprendices y/o estudiantes universitarios en práctica, gestionar los informes con las instituciones educativas donde llevan a cabo su formación.
- Tratándose de excolaboradores, la empresa almacenará, aun después de finalizado el contrato de trabajo, la información necesaria para cumplir con las obligaciones que puedan derivarse de la relación laboral que existió conforme a la legislación colombiana; al igual que, para proporcionar las certificaciones laborales que sean solicitadas por el excolaborador o por terceros interesados.

	ÁREA: DIRECCIÓN DE MERCADEO	Fecha 18/11/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Página 6 de 16

- En caso de las grabaciones de imágenes y sonidos capturados a través de sistemas de videovigilancia, tendrán como finalidad la identificación, apoyo en procesos disciplinarios laborales y de prevención del fraude interno y externo, control de acceso, velar por la seguridad de las personas, los bienes, instalaciones y su entorno, así como apoyar cualquier revisión o investigación que sea necesaria.
- Los datos capturados a través de un sistema de identificación digital y biometría tendrán como finalidad el control de acceso a las instalaciones y aplicativos de la empresa, así como la verificación de identidad del titular.
- Las fotografías suministradas por el titular tendrán como finalidad la identificación de este.
- Uso y reproducción de imágenes, videos o grabaciones sonoras a través de medios de comunicación nacionales e internacionales, redes sociales, u otros canales de difusión, con el propósito de elaborar campañas publicitarias con o sin fines comerciales y/o promover eventos empresariales.

Empleados

- Gestión del ingreso y proceso de vinculación del personal de empleados.
- Mantener un archivo que permita contar con la información correspondiente a cada contrato comercial.
- Para las personas interesadas en comercializar los productos de la empresa de manera independiente, su información será conservada en un repositorio para futuras contrataciones.
- Compartir su información con el fin de adelantar actividades propias del contratante, relacionadas con su objeto social principal y conexas, las cuales pueden ser realizadas directamente o con el apoyo de terceros.
- Compartir sus datos personales con las autoridades (judiciales o administrativas) nacionales o extranjeras cuando la solicitud se base en razones legales, procesales, y/o tributarias.
- Planificar, ofrecer y permitir el acceso a programas de bienestar corporativo y actividades empresariales, para el titular y sus beneficiarios, según los requisitos definidos en cada caso.
- Consulta de sus datos en las listas de control, en cumplimiento de las normas nacionales y políticas internas asociadas al Sistema de Administración de Riesgos de LA/FT/FPADM.
- Gestionar las actividades del proceso contable de la empresa.
- Brindar la información relacionada con trámites, quejas y solicitudes de los titulares.
- Suministrar la información a terceros con los cuales la empresa tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.

	ÁREA: DIRECCIÓN DE MERCADEO	Fecha 18/11/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Página 7 de 16

- Documentar socializaciones presenciales y/o virtuales donde se recolecte información personal y/o datos sensibles. Así mismo, permitir futuras visualizaciones y facilitar el acceso al material escrito y/o grabado a personal interesado en la información.
- Realizar la caracterización de los titulares y conocer sus datos de identificación, demográficos y socioeconómicos, con el fin de efectuar análisis e investigaciones estadísticas, análisis de riesgos, además de brindar apoyo a la gestión administrativa en la planificación e implementación de los programas de bienestar.
- Tratándose de Fuerza de Ventas, la empresa almacenará, aun después de finalizado el contrato, la información necesaria para cumplir con las obligaciones que puedan derivarse de la relación comercial que existió conforme a la normatividad vigente aplicable.
- En caso de las grabaciones de imágenes y sonidos capturados a través de sistemas de videovigilancia, tendrá como finalidad la identificación, apoyo en procesos de prevención del fraude interno y externo, control de acceso, velar por la seguridad de las personas, los bienes, instalaciones y su entorno, así como apoyar cualquier revisión o investigación que sea necesaria.
- Los datos capturados a través de un sistema de identificación digital y biometría tendrán como finalidad el control de acceso a las instalaciones y aplicativos de la empresa, así como la verificación de identidad del titular.
- Las fotografías suministradas por el titular tendrán como finalidad la identificación de este.
- Uso y reproducción de imágenes, videos o grabaciones sonoras a través de medios de comunicación nacionales e internacionales, con el propósito de elaborar campañas publicitarias con o sin fines comerciales y/o promover eventos empresariales.

Cientes

- Compartir sus datos personales con las autoridades (judiciales o administrativas) nacionales o extranjeras cuando la solicitud se base en razones legales, procesales, y/o tributarias.
- Consulta de sus datos en las listas de control, en cumplimiento de las normas nacionales y políticas internas asociadas al Sistema de Administración de Riesgos de LA/FT/FPADM.
- Mantener un registro histórico y estadístico de las relaciones comerciales.
- Generar modelos y datos para la toma de decisiones.
- Realizar estudios de mercado y análisis e investigaciones de inteligencia de clientes.
- Suministrar comunicaciones comerciales, publicitarias y promocionales sobre los

	ÁREA: DIRECCIÓN DE MERCADEO	Fecha 18/11/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Página 8 de 16

productos, servicios, eventos, promociones, etc.; por cualquiera de los medios de comunicación proporcionados por el titular u otros medios electrónicos, de mensajería y digitales dispuestos por la empresa, relacionadas con los productos y servicios ofrecidos.

- Realizar encuestas de satisfacción al usuario, calidad del servicio y fortalecer los canales de atención al cliente.
- Implementar, administrar e integrar programas para la gestión de las relaciones con el cliente
- Realizar actividades de fidelización de usuarios.
- Almacenar información relacionada con la ubicación del usuario y dirección IP para efectos de monitoreo y control de las operaciones, así como alimentar las bases de datos de la red comercial de la empresa para realizar campañas de comercialización segmentadas.
- Transferir o transmitir datos personales, previa autorización del titular, dentro o fuera del territorio colombiano, con Aliados Comerciales los cuales actuarán en calidad de responsable o encargado.
- Contactar al usuario para adelantar gestiones administrativas y operativas relacionadas con el servicio y/o producto prestado.
- Usar datos personales biométricos con el fin de realizar procesos de enrolamientos, verificación y autenticación de los usuarios.
- Gestionar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por medio de los canales establecidos por la compañía.
- Compartir su información con el fin de realizar diversas operaciones comerciales y administrativas, las cuales pueden ser realizadas directamente por la empresa o con el apoyo de terceros.
- Usar los datos personales y/o transaccionales suministrados en cualquier interacción dentro del ecosistema digital disponible para la promoción y comercialización del portafolio de productos y servicios; así como para la analítica correspondiente.
- Gestionar los pagos, emisión de certificados de ingresos y retenciones, de acuerdo con el producto y/o servicio prestado.
- En caso de las grabaciones de imágenes y sonidos capturados a través de sistemas de videovigilancia, tendrán como finalidad la identificación, apoyo en procesos de prevención del fraude interno y externo, control de acceso, velar por la seguridad de las personas, los bienes, instalaciones y su entorno, así como apoyar cualquier revisión o investigación que sea necesaria.
- Los registros fotográficos del usuario tendrán como finalidad la identificación de este.
- Uso y reproducción de imágenes, videos o grabaciones sonoras a través de medios de comunicación nacionales e internacionales, con el propósito de elaborar campañas publicitarias para fines comerciales y/o promover eventos empresariales

	ÁREA: DIRECCIÓN DE MERCADEO	Fecha 18/11/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Página 9 de 16

Edición y uso de imágenes mediante fotografías (digitales o análogas) y producciones audiovisuales (videos), con el propósito de realizar publicaciones en cualquier medio de comunicación o red social de la empresa.

- Realizar publicaciones, en cualquier medio de comunicación o red social, para demostrar la transparencia de un concurso, sorteo o juego y/o el cumplimiento en la entrega de premios u obsequios.
- Divulgar campañas promocionales, comerciales y de fidelización por los mecanismos o herramientas de comunicación empleados por la compañía
- Edición y uso de imágenes mediante fotografías (digitales o análogas) y producciones audiovisuales (videos), con el propósito de realizar publicaciones en cualquier medio de comunicación, red social de la empresa, o impresos.
- Realizar publicaciones, en cualquier medio de comunicación o red social, para demostrar la transparencia de un concurso, sorteo o juego y/o el cumplimiento en la entrega de premios u obsequios.
- Uso y reproducción de imágenes, videos o grabaciones sonoras a través de medios de comunicación nacionales e internacionales, con el propósito de elaborar campañas publicitarias para fines comerciales y/o promover eventos empresariales.
- Recolectar información por medio de cupones promocionales, bonos de juego o boletas para participar en sorteos, usados para contactar al titular (cliente) mediante los diferentes medios de contacto de la empresa como SMS, listas de difusión, llamadas telefónicas, correo electrónico y cualquier otro medio no descrito en este documento.
- Dichas finalidades aplican para nuestros aliados comerciales.
- La empresa quien actuará, como responsable del tratamiento de sus datos personales, informa que esta zona está siendo video vigilada. Las imágenes y los sonidos captados serán almacenadas con la finalidad de identificación, apoyo en procesos de prevención del fraude interno y externo, control de acceso, velar por la seguridad de las personas, los bienes, instalaciones y su entorno, así como apoyar cualquier revisión o investigación que sea necesaria. Los derechos que le asisten como Titular de los datos personales, son: conocer, actualizar, rectificar, suprimir, revocar la autorización del tratamiento, a ser informado acerca del tratamiento de sus datos personales, a presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y a acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

Terceros

- Realizar el proceso de vinculación y contratación con los terceros y titulares, siguiendo los procedimientos internos para la debida diligencia, los cuales son de relacionamiento, contables, financieros, comerciales, logísticos y de seguridad social (si aplica), entre otros.

	ÁREA: DIRECCIÓN DE MERCADEO	Fecha 18/11/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Página 10 de 16

- Consulta de sus datos en las listas de control, en cumplimiento de las normas nacionales y políticas internas asociadas al Sistema de Administración de Riesgos de LA/FT/FPADM.
- Gestionar y verificar las referencias suministradas.
- Desarrollar procesos de evaluación para fortalecer los procesos de contratación dentro de la empresa.
- Gestionar los cobros y pagos, emisión de certificados de ingresos y retenciones; y en general para gestionar el proceso contable de la empresa.
- Brindar la información relacionada con trámites y solicitudes.
- Compartir sus datos personales con las autoridades (judiciales o administrativas) nacionales o extranjeras cuando la solicitud se base en razones legales, procesales, y/o tributarias.
- Mantener un archivo que permita contar con la información correspondiente a cada contrato.
- Suministrar la información a terceros con los cuales la empresa tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.
- Generar datos de ubicación en tiempo real, captados a través de aplicativos y dispositivos electrónicos durante la prestación de sus servicios, o formatos físicos.
- En caso de las grabaciones de imágenes y sonidos capturados a través de sistemas de videovigilancia, tendrán como finalidad la identificación, apoyo en procesos de prevención del fraude interno y externo, control de acceso, velar por la seguridad de las personas, los bienes, instalaciones y su entorno, apoyar cualquier revisión o investigación que sea necesaria. Así como controlar y verificar el desarrollo de las actividades realizadas por los terceros en las sedes administrativas, puntos de atención y otras instalaciones de la empresa.
- Los registros fotográficos del titular tendrán como finalidad la identificación de este.

COOKIES

El uso de cookies, cuando sean implementados en la web, los cuales son pequeños archivos de texto almacenados en el dispositivo del titular y permiten recopilar información sobre su navegación. Esta solicitud de consentimiento tiene como objetivo cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos y garantizar la transparencia en el tratamiento de los datos personales del titular.

Al otorgar el consentimiento, el titular permite al sitio web utilizar cookies para las finalidades descritas en la presente política, que incluye información relacionada sobre los tipos de cookies utilizadas, su finalidad y la duración de su almacenamiento.

El titular puede gestionar las cookies en cualquier momento a través de la

	ÁREA: DIRECCIÓN DE MERCADEO	Fecha 18/11/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Página 11 de 16

configuración de su navegador. Al continuar navegando por el sitio web sin modificar la configuración de su navegador, el titular está aceptando el uso de cookies.

6. CASOS EN LOS QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- Cuando la información es requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- En caso de hacer tratamiento de datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Para el tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Cuando se trata de datos relacionados con el Registro Civil.

7. DERECHOS DEL TITULAR

Los titulares de la información que son objeto de tratamiento por la empresa podrán:

- Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente, teniendo en cuenta el debido proceso adelantado en primera instancia con la empresa.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
- Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas, niños y adolescentes.

En concordancia con el artículo 20 del Decreto 1377 de 2013, el ejercicio de los derechos anteriormente mencionados podrá ejercerse por las siguientes personas:

- Por el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la

	ÁREA: DIRECCIÓN DE MERCADEO	Fecha 18/11/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Página 12 de 16

representación o apoderamiento. Por los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.

- Por estipulación a favor de otro o para otro.
- Los derechos de los niños, niñas y adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

8. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

En cumplimiento con la normatividad expedida por el gobierno colombiano sobre protección de datos personales, la empresa describe el procedimiento y los requisitos mínimos para el cumplimiento de los derechos del titular:

8.1 Consultas

Los titulares o cualquier otra persona que pueda tener un interés legítimo podrán solicitar que se les informe sobre los datos personales del titular que se encuentren almacenados en cualquier base de datos de la empresa, mediante previa solicitud formal en los canales destinados por la compañía para estas actividades.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no sea posible atender la consulta dentro del término previsto, se informará al interesado, señalando los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la consulta, la cual no superará los cinco (5) días hábiles siguientes al

vencimiento del primer término, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.

8.1 Reclamos

Los titulares o sus causahabientes que consideren que la información contenida en alguna de las bases de datos de la empresa deba ser objeto de corrección, actualización o supresión, o que adviertan un posible incumplimiento de los deberes establecidos en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, podrán presentar un reclamo siguiendo los requisitos del artículo 15 de la misma Ley.

	ÁREA: DIRECCIÓN DE MERCADEO	Fecha 18/11/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Página 13 de 16

8.2. Requisitos para presentar un reclamo:

- Nombres y apellidos del titular, causahabientes o representante.
- Identificación del titular, causahabiente o representante: tipo y número de identificación.
- Datos de contacto: dirección física, electrónica y teléfono de contacto del titular, causahabientes o representantes.
- Medios para recibir respuesta a la solicitud.
- Describir el motivo del reclamo de forma clara y expresa, donde se establezcan los hechos que dan lugar al reclamo, presentando los documentos que pretenda hacer valer.
- Acreditar el interés legítimo con el que actúa quien presenta el reclamo y adjuntar, en caso de ser necesarios, los soportes correspondientes.
- Firma (si aplica)

En todo caso, si el reclamo está incompleto se requerirá al interesado dentro de los cinco

(5) días siguientes a la recepción de este para que subsane las fallas.

Transcurridos dos

(2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, la empresa entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles, y se informará de dicha situación al interesado.

Una vez sea recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esta leyenda permanecerá hasta que el reclamo sea resuelto y se ajustará de acuerdo con los procedimientos internos.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Los titulares o cualquier otra persona con un interés legítimo podrán presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, pero sólo una vez hayan agotado el trámite de consulta o reclamo ante la empresa, como responsable y/o cualquier encargado, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

8.3. Supresión de la información y Revocatoria de la autorización

	ÁREA: DIRECCIÓN DE MERCADEO	Fecha 18/11/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Página 14 de 16

En caso de solicitar la supresión total o parcial de la información personal o la revocatoria de la autorización, el titular deberá tener en cuenta que la empresa analizará dichos requerimientos y le comunicará si estos proceden. No obstante, no procederán en caso de que el titular tenga algún deber legal o contractual de permanecer en la base de datos que administra la empresa.

8.4. Canales de atención

La empresa tiene habilitado para los titulares de los datos personales los siguientes canales de atención para el ejercicio de sus derechos en los términos establecidos por la Ley.

Sede: Carrera 25 # 13-22 Bogotá Cundinamarca

Línea telefónica: +57 601 745 0500

Correo electrónico: contactenos@ferreteriareina.com

Página web: www.ferreteriareina.com

9. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES

Eventualmente la empresa, como responsable de la información personal almacenada en sus bases de datos y en desarrollo de las finalidades descritas en el presente documento, podrá realizar transferencia o transmisión de datos, verificando los niveles de los estándares de protección y seguridad del receptor de la información personal y suscribir contratos que garanticen la protección de los datos personales objeto de transferencia.

En todo caso, cuando la empresa transmita los datos a uno o varios encargados, ubicados dentro o fuera del territorio nacional, establecerá cláusulas contractuales o celebrará un contrato de transmisión de datos personales en el que se indicará:

- Alcance del tratamiento.
- Actividades que el encargado realizará por cuenta del responsable para el tratamiento de los datos personales.
- Las obligaciones de encargado para con el titular y el responsable.

10. VIGENCIA

	ÁREA: DIRECCIÓN DE MERCADEO	Fecha 18/11/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Página 15 de 16

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales rige a partir de **18 de noviembre de 2024**

El período de conservación de los datos personales es el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado, mientras no se solicite la supresión por parte del titular y siempre que no exista un deber legal para conservarlos.

Los datos personales estarán sujetos a tratamiento por la empresa y sus encargados durante el término contractual en el que el titular de la información tenga el producto, servicio, contrato o relación, más el término que establezca la ley.

11. DISPOSICIONES FINALES

Esta política puede ser modificada en cualquier momento con el objeto de adaptarla a nuevas prácticas que se desarrollen o a novedades legislativas o jurisprudenciales en la materia. Cualquier actualización se pondrá a disposición de los titulares de los datos personales, a través de los medios de comunicación disponibles o en cualquier otro medio que se considere pertinente, indicando la fecha de entrada en vigor de la correspondiente modificación o actualización, según sea el caso.

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
----------------	---------------	---------------

	ÁREA: DIRECCIÓN DE MERCADEO	Fecha 18/11/2024
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Página 16 de 16

Daniela Diaz	Jorge Jimenez Cruz	Jorge Jimenez Cruz
Asistente de Mercadeo	Director Mercadeo	Director Mercadeo

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión Modificada	Descripción del Cambio	Fecha	Autorizado Por
01	Se Crea la política de tratamiento de datos personales	18/11/2024	