



**SISTEMA DE GESTION INTEGRADO
POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE
DATOS PERSONALES**

PO-GE-01

VERSION: 01

PAGINA 1 DE 13



1. OBJETO:

Establecer el protocolo para el tratamiento, almacenamiento, privacidad y seguridad de los datos personales de acuerdo con los lineamientos establecidos por la normatividad vigente y el requerimiento de nuestras partes interesadas.

2. ALCANCE:

Esta Política de Privacidad y Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**

Las disposiciones contenidas en esta POLÍTICA serán aplicables a los datos personales sobre las cuales **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**, en el territorio colombiano, desarrolle el tratamiento o sea responsable, en los términos de la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios o normas que los modifiquen o sustituyan.

LA POLÍTICA desarrolla las obligaciones contenidas en el literal k) del artículo 17 y literal f) del artículo 18 de la Ley 1581 de 2012 y las contenidas en el Artículo 2.2.2.25.3.3 del Decreto 1074 de 2015, los cuales regulan los deberes que asisten a los responsables y encargados del tratamiento de datos personales y la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares de los datos, así como a lo dispuesto en la Sección Tercera del Decreto 1074 de 2015 sobre "Políticas de Tratamiento", el cual dispone que "Los responsables del tratamiento deberán desarrollar sus políticas para el tratamiento de los datos personales y velar porque los Encargados del Tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas".

3. RESPONSABLE Y CANALES DE ATENCIÓN:

El responsable del tratamiento de datos personales es PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A. ante quien los interesados podrán dirigirse para el efectivo ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, actualización, y, sólo en los casos en que sea procedente, supresión y revocación de la autorización de tratamiento.

Responsable:	PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.
NIT:	890.211.902-3
Dirección comercial:	Calle 53 No. 35 ^a – 16. Bucaramanga. Colombia
Código Postal:	680003
Teléfono:	6432856
Correo electrónico:	pqrs@palmwil.com
Web:	www.palmwil.com

PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A., designó como Oficial de Protección de Datos Personales al área que se relaciona a continuación, quién será responsable de la recepción, atención y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y en general de cualquier tipo de consulta relacionada con los datos personales de los Titulares:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS	PR-GC-03
		VERSION: 03
		PAGINA 2 DE 13



Área responsable: Departamento de Sostenibilidad.

Dirección: Calle 53 No. 35^a-16. Bucaramanga.

Teléfono: 6432856

Correo: pqrs@palmwil.com

Horarios: Días Hábiles de Lunes a Viernes de 7:30 am a 12:00 am y 1:30 pm a 5:00 pm

4. DEFINICIONES:

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

Aviso de privacidad: Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el responsable que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En el Aviso de Privacidad se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

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

Canal de comunicación: Medio definido y utilizado por la organización para la atención de PQRS.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Dato privado: Es aquel que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular del dato.

Dato semiprivado: El dato semiprivado es aquel que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector, grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio.

Dato público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Datos sensibles: Se trata de aquella información que afecta 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



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
REGISTROS**

PR-GC-03

VERSION: 03

PAGINA 3 DE 13

COPIA
CONTROLADA

sindicatos, organizaciones sociales o 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;

Oficial de Protección de datos: Es el funcionario designado por **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**, para garantizar el cumplimiento de la presente POLÍTICA.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

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 los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

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

5. CONDICIONES GENERALES:

PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A., realizará el Tratamiento de datos personales de sus empleados, empleados de sus contratistas, proveedores, aliados, clientes y cualquier otro grupo de interés que hayan otorgado la debida Autorización. En desarrollo de los principios rectores para el tratamiento de datos personales contemplados en la Ley 1581 de 2012, la recolección de datos personales por parte de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**, se limitará a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normatividad vigente. Salvo en los casos expresamente previstos en la Ley, no se podrán recolectar datos personales sin autorización del Titular.

PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A., tiene la obligación de mantener la confidencialidad de los datos personales objeto de Tratamiento y sólo podrá divulgarlos mediante autorización del titular o por solicitud expresa de las entidades de vigilancia y control y autoridades que tengan la facultad legal de solicitarla, y permitirá en todo momento y de manera gratuita conocer, actualizar y corregir la información personal del Titular de conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012.

El Tratamiento de datos incluye la recolección, almacenamiento, procesamiento, administración, utilización, transferencia, transmisión y destrucción, en la forma permitida por la ley y se realiza con la siguiente finalidad específica para cada caso:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS	PR-GC-03
		VERSION: 03
		PAGINA 4 DE 13



- a) **Tratamiento de datos personales y sensibles de aspirantes en procesos de selección:** Se realiza para cumplir con los procesos de vinculación de: personal, estudiantes en práctica, temporales, aprendices Sena, a cargo de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**, tales como, pero sin limitarse a: i) EL desarrollo de procesos de selección actuales y futuros; ii) Capturar información sensible como imágenes, fotos, videos, huella dactilar a través de cámaras de video vigilancia y otros dispositivos tecnológicos, para el registro de las personas que ingresan y salen de las instalaciones de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**, control de acceso a las oficinas, establecer medidas de seguridad a sus colaboradores y visitantes y demás instalaciones que así lo requieran; iii) Atención de consultas, peticiones, solicitudes, acciones y reclamos, hechas por el Titular de la información o por las personas autorizadas por este o la Ley, o por entidades del sistema general de seguridad social a los que el Titular esté o hubiere estado vinculado; iv) Realizar el control y la prevención del terrorismo y de lavado de activos, incluyendo pero sin limitarse a la consulta en listas restrictivas, y toda la información necesaria requerida de acuerdo a la normatividad aplicable; v) Realizar tratamiento de la información por parte de distintas áreas de la organización; vi) Transmitir o transferir la información a sus compañías vinculadas en Colombia cuando ello sea necesario para el desarrollo de sus operaciones; vii) Transmitir o transferir la información a un tercero (denominado Encargado o Responsable respectivamente) para realizar procesos de selección de personas, realización de encuestas, servicio tercerizado de plataformas tecnológicas y otras actividades que contribuyan con el desarrollo de la operación diaria de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**; viii) Realizar auditorías internas o externas o relacionadas con los organismos de certificación o multilaterales; y ix) En general para todos los fines necesarios para la ejecución y desarrollo del objeto social de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**
- b) **Tratamiento de datos personales y sensibles de empleados, ex empleados, pensionados, aprendices, practicantes, sus familiares mayores y menores de edad:** Se realiza para cumplir con las obligaciones laborales y procesos de vinculación de personal, a cargo de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**, tales como, pero sin limitarse a: i) El desarrollo del proceso de vinculación; ii) La celebración, ejecución y terminación del contrato de trabajo, administración del personal activo, administración de nóminas y otros pagos; iii) Procesos de nómina, afiliación, pagos y reportes al sistema general de seguridad social, cajas de compensación familiar, cooperativas de ahorro del sector solidario y entidades financieras, entidades aseguradoras, agremiaciones sindicales, pago a la DIAN de las sumas retenidas, emitir certificados de ingresos y retenciones y certificados laborales; iv) Completar y actualizar historia laboral; v) Realización de los pagos salariales y no salariales en la cuenta bancaria que señale el trabajador; vi) Cumplir las obligaciones de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.** bajo el régimen colombiano de seguridad industrial y salud ocupacional; vii) Cumplimiento de fines médicos para la atención de emergencias médicas, accidentes de trabajo o enfermedades, tramitar incapacidades, promoción de jornadas de salud y atención psicológica por parte de las EPS, llevar a cabo el proceso de control de asistencia al servicio de salud, verificación de mi estado de salud física; viii) La contratación de seguros de vida y de gastos médicos o para el



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
REGISTROS**

PR-GC-03

VERSION: 03

PAGINA 5 DE 13

COPIA
CONTROLADA

otorgamiento de cualquier otra prestación de naturaleza salarial o extra-salarial que derive de la relación laboral con el Empleador, de ser el caso; ix) La notificación a familiares en caso de emergencias durante el horario de trabajo o con ocasión del desarrollo del mismo; x) Capturar información sensible como imágenes, fotos, videos, huella dactilar a través de cámaras de video vigilancia y otros dispositivos tecnológicos, para el registro de las personas que ingresan y salen de las instalaciones de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**, control de acceso a las oficinas, establecer medidas de seguridad a sus colaboradores y visitantes, registro y uso de casinos y demás instalaciones que así lo requieran; xi) El manejo de embargos judiciales a través de nómina, administración de salarios y beneficios; xii) El ejercicio de la subordinación sobre empleados y de la potestad sancionatoria, así como para evaluaciones de los empleados; xiii) La coordinación del desarrollo profesional de los empleados, el acceso de los empleados a los recursos informáticos de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.** y la asistencia en su utilización y planificación de actividades empresariales tales como: jornadas de bienestar, beneficios ofrecidos por la compañía y representar a **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.** ante una Organización o Entidad externa de naturaleza pública o privada, con fines comerciales, jurídicos, sociales, educativos o cualquier otra índole correspondientes al cargo que desempeñe dentro de la compañía; xiv) Realizar estudios de seguridad adelantados por la organización o por terceros; xv) Gestionar la afiliación y pago de cuotas sindicales a cargo del empleado, de ser requerido; xvi) Uso fotografías, audio y video, en las publicaciones impresas, digitales y en las redes sociales de la compañía, eventos realizados por **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**; xvii) Gestionar solicitudes de créditos; xviii) Atención de consultas, peticiones, solicitudes, acciones y reclamos, hechas por el Titular de la información o por las personas autorizadas por este o la Ley, o por entidades del sistema general de seguridad social a los que el Titular esté o hubiere estado vinculado; xix) Realizar el control y la prevención del terrorismo y de lavado de activos, incluyendo pero sin limitarse a la consulta en listas restrictivas, y toda la información necesaria requerida de acuerdo a la normatividad aplicable; xx) Realizar tratamiento de la información por parte de distintas áreas de la Compañía; xxi) Transmitir o transferir la información a sus empresas vinculadas en Colombia cuando ello sea necesario para el desarrollo de sus operaciones; xxii) Transmitir o transferir la información a un tercero (denominado Encargado o Responsable respectivamente) para realizar procesos de selección de personas, realización de encuestas, capacitaciones, servicio tercerizado de plataformas tecnológicas y otras actividades que contribuyan con el desarrollo de la operación diaria de la organización; xxiii) Realizar auditorías internas o externas; y xxiv) Realizar auditorías internas o externas o relacionadas con los organismos de certificación o multilaterales y En general para todos los fines necesarios para la ejecución y desarrollo del objeto social de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**

- c) **Tratamiento de datos personales de Proveedores de Bienes y Servicios:** Este tratamiento tiene como fin permitir a **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.** cumplir con las obligaciones precontractuales, contractuales y pos contractuales a su cargo, tales como pero sin limitarse a: i) Registrar como proveedor en los sistemas de



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
REGISTROS**

PR-GC-03

VERSION: 03

PAGINA 6 DE 13

COPIA
CONTROLADA

información de la Compañía; ii) Procesar pagos a favor del proveedor; iii) Expedir o solicitar facturas, o información relacionada con estas, certificados de retención en la fuente, paz y salvos y cualquier otro documento necesario que se deba suscribir en la relación comercial con el proveedor; iv) Contactar por cualquier medio para efectos de la prestación de los servicios o el suministro de los bienes que requiera; v) Conocer y tratar los datos de los empleados y contratistas que emplee el proveedor para la prestación de dichos servicios o suministro de dichos bienes; vi) Evaluar el cumplimiento de la prestación de los servicios o el suministro de los bienes contratados; vii) Realizar análisis estadísticos y reportes de mercadeo; viii) Realizar tratamiento de la información por parte de distintas áreas de la Compañía; ix) Transmitir o transferir la información a sus compañías vinculadas en Colombia cuando ello sea necesario para el desarrollo de sus operaciones; x) Transmitir o transferir la información a un tercero (denominado Encargado o Responsable respectivamente) para la realización de encuestas, servicio tercerizado de plataformas tecnológicas, participación en los eventos y actividades de las agremiaciones, y otras actividades que contribuyan con el desarrollo de la operación diaria de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**; xi) Exigir el cumplimiento de los bienes o servicios contratados; xii) Autorizar el ingreso de subcontratistas y empleados a cargo del proveedor, a las instalaciones de la organización; xiii) Capturar datos personales y sensibles a través de planillas y cámaras de video vigilancia, que serán almacenados por **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.** para controlar el acceso a las oficinas, plantas de producción e inmuebles de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.** y establecer medidas de seguridad para colaboradores y visitantes; xiv) Registros contables, operaciones financieras, operaciones con cooperativas del sector solidario y entidades financieras, asignación y control de elementos tecnológicos, materiales y equipos en general; xv) Gestionar la prestación médica de emergencias, de ser requerido; xvi) Realizar auditorías internas o externas o relacionadas con los organismos de certificación o multilaterales; xvii) Atención de consultas, peticiones, solicitudes, acciones y reclamos, hechas por el Titular de la información o las personas autorizadas por este o la Ley; xviii) Realizar el control y la prevención del terrorismo y de lavado de activos, incluyendo pero sin limitarse a la consulta en listas restrictivas, y toda la información necesaria requerida de acuerdo a la normatividad aplicable; xix) Realizar reportes de la situación financiera y estado creditico ante las respectivas centrales de riesgos; xx) En general para todos los fines necesarios para la ejecución y desarrollo del objeto social de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**

- d) **Tratamiento de datos personales de Clientes:** Este tratamiento tiene como fin permitir a **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.** cumplir con las obligaciones precontractuales, contractuales y pos contractuales a su cargo, tales como pero sin limitarse a: i) Registrar como cliente en los sistemas de información de la organización; ii) Proveer servicios y productos requeridos; procesar pedidos de los productos manufacturados por **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**; iii) Dar cumplimiento a obligaciones contractuales con el Cliente, gestionar todo tipo de contratos celebrados por **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**; iv) Expedir o solicitar facturas, o información relacionada con estas; v) Contactar por cualquier medio para efectos de la prestación de los servicios o el suministro de los bienes que el cliente requiera; vi) Realizar tratamiento de la información por parte de distintas áreas de la organización; vii) Transmitir o transferir la información a sus empresas vinculadas cuando ello sea



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
REGISTROS**

PR-GC-03

VERSION: 03

PAGINA 7 DE 13

COPIA
CONTROLADA

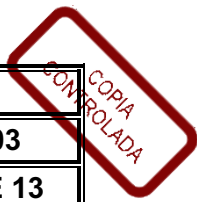
necesario para el desarrollo de sus operaciones; viii) Transmitir o transferir la información a un tercero (denominado Encargado o Responsable respectivamente) para la realización de encuestas, servicio tercerizado de plataformas tecnológicas y otras actividades que contribuyan con el desarrollo de la operación diaria de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**; ix) Enviar información sobre: Nuevos productos o servicios, ofertas relacionadas con los servicios y productos que ofrece y/o desarrolla **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.** por medio de correo físico, electrónico, redes sociales, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS/MMS) o cualquier otro medio; x) Permitir la participación de los Titulares en actividades de mercadeo y promocionales (incluyendo la participación en concursos, rifas y sorteos), y la realización de las mismas en redes sociales; xi) Conocer la opinión del cliente y evaluar la calidad del servicio, evaluar el cumplimiento de la prestación de los servicios o el suministro de los bienes contratados, realizar estudios de mercado y análisis estadísticos para usos internos, a través del uso de encuestas y sondeos generales, Implementar esquemas de fidelización; xii) Llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa propios de la actividad comercial que **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.** desarrolla, así como con organismos de certificación y organismos multilaterales; xiii) Gestionar bienes y servicios proveídos por terceros para el adecuado desarrollo de la actividad comercial de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**; xiv) Responder requerimientos legales o administrativos; xv) Registros contables, operaciones financieras, operaciones con cooperativas del sector solidario y entidades financieras, asignación y control de elementos tecnológicos, materiales y equipos en general; xvi) Capturar datos personales y sensibles a través de planillas y cámaras de video vigilancia, que serán almacenados por **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.** para controlar el acceso a las oficinas, planta de producción e inmuebles de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**, y establecer medidas de seguridad para colaboradores y visitantes; xvii) Atención de consultas, peticiones, solicitudes, acciones y reclamos, hechas por el Titular de la información o las personas autorizadas por este o la Ley; xviii) Realizar el control y la prevención del terrorismo y de lavado de activos, incluyendo pero sin limitarse a la consulta en listas restrictivas, y toda la información necesaria requerida de acuerdo a la normatividad aplicable; xix) Realizar reportes de la situación financiera y estado creditico ante las respectivas centrales de riesgos; xx) En general para todos los fines necesarios para la ejecución y desarrollo del objeto social de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**

- e) **Tratamiento de datos personales de accionistas, representantes legales, administradores:** Tiene el propósito de que **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.** pueda realizar las siguiente ordenamiento jurídico colombiano le impone a las sociedades en Colombia, i) Atender requerimientos y realizar reportes a las entidades de Inspección, Vigilancia y Control; ii) Cumplimiento de obligaciones contractuales a cargo de la sociedad o a su cargo; iii) Identificar factores de riesgo y salud financiera de la sociedad a la que está vinculado; iv) Operaciones financieras relacionadas con el pago de dividendos, honorarios, y otras relacionadas con rol; v) Realizar auditorías internas o externas o relacionadas con los organismos de certificación o multilaterales; vi) Atención de consultas, peticiones, solicitudes, acciones y reclamos, hechas por el Titular de la información o las personas autorizadas por este o la Ley; vii) Realizar el control y la prevención del terrorismo y de lavado de activos, incluyendo pero sin limitarse a la consulta en listas restrictivas, y toda la información necesaria requerida



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
REGISTROS**

PR-GC-03
VERSION: 03
PAGINA 8 DE 13



de acuerdo a la normatividad aplicable; viii) Capturar datos personales y sensibles a través de planillas y cámaras de video vigilancia, que serán almacenados por **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.** para controlar el acceso a las oficinas, planta de producción e inmuebles de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.** y establecer medidas de seguridad para colaboradores y visitantes; ix) Realizar tratamiento de la información por parte de distintas áreas de la Compañía; x) Transmitir o transferir la información a sus compañías vinculadas en Colombia cuando ello sea necesario para el desarrollo de sus operaciones; xi) Transmitir o transferir la información a un tercero (denominado Encargado o Responsable respectivamente) para la realización de encuestas, servicio tercerizado de plataformas tecnológicas y otras actividades que contribuyan con el desarrollo de la operación diaria de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.** ; y xii) En general para todos los fines necesarios para la ejecución y desarrollo del objeto social de estas sociedades.

- f) **Tratamiento de datos personales y sensibles de la Comunidad:** Este tratamiento tiene como fin permitir a **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.** cumplir con las siguiente actividades, pero sin limitarse a ellas: i) La realización de encuestas sociodemográficas con el fin de verificar el impacto generado por la actividad socioeconómica de la organización y el impacto de la generación de empleos en las comunidades de influencia y contactar los líderes de las comunidades para lograr una mejor relación ; ii) Ser beneficiario de los programas de gestión social implementados a los grupos de interés, tales como, pero sin limitarse a éstos: brigadas de salud; actividades recreativas, celebración de fiestas especiales, donaciones; iii) Participación en las jornadas de afiliación al Sisbén, con el fin de que las personas de la comunidad (no colaboradores), puedan acceder al régimen subsidiado y reciban los beneficios del programa de salud ofrecido por el Gobierno; iv) Transmitir o transferir la información a un tercero (denominado Encargado o Responsable respectivamente) para la realización de encuestas, servicio tercerizado de plataformas tecnológicas, atender situaciones como consecuencia de los posibles impactos de la operación de la organización, y otras actividades que contribuyan con el desarrollo de la operación diaria de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**; v) Realizar auditorías internas o externas o relacionadas con los organismos de certificación o multilaterales; vi) Atención de consultas, peticiones, solicitudes, acciones y reclamos, hechas por el Titular de la información o por las personas autorizadas por este o la Ley, o por entidades del sistema general de seguridad social a los que el Titular esté o hubiere estado vinculado; y vii) En general para todos los fines necesarios para la ejecución y desarrollo del objeto social de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**

- g) **Tratamiento de datos personales de terceros:** Este tratamiento tiene como fin permitir a **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.** cumplir con las siguiente actividades, pero sin limitarse a ellas: Enviar información sobre ofertas, cambios en las condiciones relacionados con los servicios y productos ofrecidos por **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**; ii) Permitir la participación de los titulares en actividades de mercadeo y promocionales y la realización de las mismas en redes sociales; iii) Evaluar la calidad del servicio, realizar estudios de mercado sobre hábitos de consumo y análisis estadísticos para usos internos y realizar programas de fidelización; iv) Llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa propios de la actividad que **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.** desarrolla; v) Capturar datos personales y sensibles a través

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS	PR-GC-03
		VERSION: 03
		PAGINA 9 DE 13



de planillas y cámaras de video vigilancia, que serán almacenados por **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.** para controlar el acceso a las oficinas, plantas de producción e inmuebles de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.** y establecer medidas de seguridad para colaboradores y visitantes; vi) Incluir y almacenar una copia física o digital de documento de identificación personal o documentos que contengan información de salud y/o edad en las bases de datos de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.** para atender emergencias de salud del Titular, cuando sea necesario; vii) Realizar el control y la prevención del terrorismo y de lavado de activos, incluyendo pero sin limitarse a la consulta en listas restrictivas, y toda la información necesaria requerida de acuerdo a la normatividad aplicable; viii) Atención de eventuales emergencias; xix) Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los titulares y a organismos de control y demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los Datos Personales; x) Transferir la información recolectada a distintas áreas de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**, cuando ello sea necesario para el desarrollo de sus operaciones; xi) Uso de datos personales y sensibles como imagen, audio y video en publicaciones físicas, digitales, incluyendo redes sociales y página web de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**; xii) Transmitir o transferir mis datos personales a proveedores de servicios y aliados comerciales de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**, en la medida en que sea necesario para las finalidades arriba indicadas; xiii) Atención de consultas, peticiones, solicitudes, acciones y reclamos, hechas por el Titular de la información o por las personas autorizadas por este o la Ley, o por entidades del sistema general de seguridad social a los que el Titular esté o hubiere estado vinculado; y xiv) En general para todos los fines necesarios para la ejecución y desarrollo del objeto social de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**

- h) **Tratamiento de datos de los niños, niñas y adolescentes:** **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.** realizará excepcionalmente el tratamiento de datos personales y sensibles de niños, niñas y adolescentes, siempre y cuando su tratamiento sea necesario para garantizar el respeto del interés superior de los niños, niñas y adolescentes, o asegurar el respeto de sus derechos fundamentales, previa autorización de Padre o Acudiente del menor, como en los siguientes eventos:
- i. Afiliación de los hijos de los colaboradores a entidades de salud, cajas de compensación.
 - ii. Inclusión de los hijos de los colaboradores en las pólizas de seguro que ofrece la organización por convenio.
 - iii. Inscripción de niños, niñas y adolescentes que sean hijos de colaboradores y de personas de la comunidad, en programas educativos y de bienestar.
- i) El tratamiento de los datos se realizará cumpliendo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013

6. DERECHOS DE LOS TITULARES.

Son Derechos de los titulares de la información:



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
REGISTROS**

PR-GC-03

VERSION: 03

PAGINA 10 DE 13

**COPIA
CONTROLADA**

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.** o los Encargados del Tratamiento de Datos designados por esta. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento.
- c) Ser informado por **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**, como responsable del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) 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.
- e) Acceder en forma gratuita y de manera fácil y sencilla a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, de acuerdo con el artículo 21 del Decreto 1377 del 2013.
- f) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley.
- g) Conocer la dependencia o persona facultada por **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**, frente a quien podrá presentar quejas, consultas, reclamos y cualquier otra solicitud sobre sus Datos Personales.
- h) Las demás que señale la normatividad vigente.

7. ACCESO, CONSULTA Y ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN

El Titular tiene derecho a presentar ante **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**, la solicitud ESCRITA de consultas y/o reclamos, previa validación de su identidad, a través de cualquiera de los siguientes canales, de atención al usuario dispuesto a nivel nacional

Correo: pqrs@palmwil.com
Dirección: Calle 53 No. 35^a – 16. Bucaramanga. Colombia
Código Postal: 680003
Teléfono: 6432856
WEB: www.palmwil.com
Horario: Días Hábiles de Lunes a Viernes de 7:30 am a 12:00 am y 1:30 pm a 5:00 pm

7.1 CONSULTAS.

El Titular podrá consultar la información que reposa en las bases de datos de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**, de forma gratuita, al menos una vez cada 15 días hábiles o cuando existan modificaciones sustanciales en la Política de tratamiento de datos personales que motiven nuevas consultas. Para esto deberá presentar la respectiva solicitud escrita a través de los canales establecidos por **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**, en el punto anterior, la cual deberá contener datos de identificación (Nombre, apellido, número de identificación) y así tramitar la consulta.



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
REGISTROS**

PR-GC-03

VERSION: 03

PAGINA 11 DE 13

COPIA
CONTROLADA

Una vez recibida la consulta, **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**, deberá resolverla en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha que se recibió la misma. Cuando no fuere posible cumplir con este tiempo, se deberá informar al interesado expresando los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la consulta en un término no mayor a cinco (5) días hábiles.

7.2 RECLAMOS.

El Titular que considere que la información contenida en una base de datos de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**, debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley 1581 de 2012 o en la presente Política, podrá presentar un reclamo a **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**, el cual será tramitado bajo las siguientes condiciones:

1. Si la información presentada en el reclamo es incompleta, **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.** requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del mismo para que presente la información faltante. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que el interesado ha desistido del reclamo presentado.
2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la herramienta correspondiente y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. De igual manera se dará traslado al área correspondiente con el fin de gestionar la solicitud presentada.
3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. La respuesta se dará de forma escrita en el canal mediante fue recibida la solicitud.

7.3 PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES

Los titulares de datos personales pueden presentar sus solicitudes a través de los canales de comunicaciones establecidos por la organización de acuerdo a las siguientes disposiciones:

7.3.1 Si la solicitud se realiza a través de correo electrónico:

- Indicar en el asunto: Consulta, Actualización o Reclamo de Habeas Data según corresponda.
- El contenido deberá tener la siguiente información:
 - i. Nombre y apellido del Titular de los datos
 - ii. Número de identificación
 - iii. La descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud
 - iv. La dirección de envío de correspondencia
 - v. Aportar los documentos necesarios soporten la solicitud.



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
REGISTROS**

PR-GC-03

VERSION: 03

PAGINA 12 DE 13

COPIA
CONTROLADA

7.3.2 Si la solicitud se realiza a través de nuestra oficina física – centro de recepción de facturación:

- Presentar la solicitud escrita, la cual deberá contener la siguiente información como mínimo:
 - i. Indicar en el asunto: Consulta, actualización o Reclamo de Habeas Data
 - ii. Nombre y apellido del Titular de los datos
 - iii. Número de identificación
 - iv. La descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud
 - v. La dirección de envío de correspondencia
 - vi. Aportar los documentos necesarios que soporten la solicitud.

7.3.3 Si la solicitud se realiza a través de la página web:

- Utilizar la opción: contactenos en la ventana emergente.
- Diligenciar los campos marcados como obligatorios
- En el asunto indicar Consulta, actualización o Reclamo de Habeas Data
- Número de identificación
- La descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud
- La dirección de envío de correspondencia
- Aportar los documentos necesarios que soporten la solicitud.

8. DISPOSICIONES FINALES

Cuando **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**, requiera enviar o transmitir datos a uno o varios Encargados ubicados dentro fuera del territorio de la República de Colombia, deberá establecer cláusulas contractuales o celebrar un contrato de transmisión de Datos Personales en el que, entre otros, se pacte lo siguiente:

- a. Los alcances y finalidades del Tratamiento.
- b. Las actividades que el Encargado realizará en nombre de **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**
- c. Las obligaciones que debe cumplir el Encargado respecto del Titular del dato y **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**
- d. El deber del Encargado de tratar los datos de acuerdo con la finalidad autorizada para el mismo y observando los principios establecidos en la Ley colombiana y la presente **POLÍTICA**.
- e. La obligación del Encargado de proteger adecuadamente los Datos Personales y las bases de datos así como de guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los datos transmitidos.
- f. Una descripción de las medidas de seguridad concretas que van a ser adoptadas tanto por **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**, como por el Encargado de los datos en su lugar de destino.

PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A., no solicitará la Autorización de transmisiones internacionales de Datos Personales cuando esta transmisión se encuentre amparada en alguna de las excepciones previstas en la Ley y sus Decretos Reglamentarios.



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
REGISTROS**

PR-GC-03

VERSION: 03

PAGINA 13 DE 13

**COPIA
CONTROLADA**

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, **PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A.**, ha adoptado las medidas técnicas, humanas y administrativas consideradas necesarias para otorgar seguridad a los Datos Personales objeto de Tratamiento, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

9. PUBLICACIÓN Y VIGENCIA

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE PALMERAS DE PUERTO WILCHES S.A., se publicará en la página web www.palmwil.com, y rige a partir del 4 de marzo de 2019 y hasta el momento en que expresamente se revoque o modifique

10. CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Descripción	Versión Actualizada
1.	Creación del documento	01
2.	Actualización de horario de Atención	02

Responsable	Elaboró: Gilberto Rojas Vergara	Revisó: Jaime Gómez	Aprobó: Juan Carlos Jiménez
Cargo	Director de Sostenibilidad	Jefe de Talento Humano	Gerente
Fecha	4-03-2019	4-03-2019	4-03-2019