

01 de Octubre  
de 2016

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL



**Espumas Santander SAS.** Km 2 Vía  
Al Mar 1-95. Bucaramanga, Santander  
Teléfono: (57) (7) 6402028; E-mail:  
[contabilidad@espumassantander.com](mailto:contabilidad@espumassantander.com)



## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL**

La Política de tratamiento de la información personal es el documento exigido por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 para comunicar a los titulares de datos personales las directrices y lineamientos bajo los cuales será tratada y protegida su información, asegurando el respeto de los principios y normas contenidas en la legislación vigente aplicable.

En cumplimiento del artículo 13 del decreto referido, esta política explica el tipo de información que **ESPUMAS SANTANDER SAS** recolecta, almacena, usa, circula y suprime, las finalidades de su tratamiento y las pautas que serán aplicadas para garantizar el adecuado tratamiento de la información personal.

Lo invitamos a seguir leyendo para conocer las disposiciones y enterarse cómo puede ejercer los derechos que le asisten como titular de datos personales.

### **1. Responsable del Tratamiento de Información personal**

ESPUMAS SANTANDER SAS en calidad de Responsable del tratamiento de información personal comunica al público sus datos de identificación y contacto:

- Nombre o razón social: ESPUMAS SANTANDER SAS
- Domicilio: BUCARAMANGA
- Dirección: KM 2 VIA AL MAR 1 - 95
- Correo electrónico: [contabilidad@espumassantander.com](mailto:contabilidad@espumassantander.com)
- Teléfono: (57) (7) 6402028
- Teléfono Móvil: 3174050834

### **2. Definiciones**

Para la correcta interpretación de los lineamientos contenidos en la presente Política, a continuación se definen los conceptos relacionados con el tratamiento de datos personales.

- **Apoderado o autorizado:** Persona autorizada por el titular de datos personales para que efectúe cualquier tipo de trámite o solicitud ante **ESPUMAS SANTANDER SAS**, por cuenta de quien concede la autorización.
- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.
- **Base de Datos:** Todo conjunto organizado de datos personales que permita el acceso a los datos con arreglo a criterios determinados, cualquiera que fuera la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.





- **Consulta:** Solicitud presentada por el titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley, para acceder a la información personal que repose en cualquier base de datos de **ESPUMAS SANTANDER SAS**, bien sea que esté contenida en un registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.
- **Dato personal:** Cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas naturales determinadas o determinables.
- **Encargado del tratamiento:** La persona natural o jurídica, pública o privada que, por sí misma o conjuntamente con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta de **ESPUMAS SANTANDER SAS**, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio.
- **Reclamo:** Solicitud presentada por el titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.
- **Titular del dato:** Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación sobre datos personales, sea o no automatizado, que permita la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

### 3. Principios

En **ESPUMAS SANTANDER SAS** el tratamiento de datos personales se realiza siguiendo diversos principios que buscan proteger la privacidad e intimidad de los titulares, asegurando las condiciones de legalidad en el tratamiento así como la confidencialidad, seguridad y reserva de la información personal. Estos principios, inspirados en la Ley 1581 de 2012 son:

- a) **Principio de libertad.** La información personal de naturaleza semiprivada, privada y sensible sólo podrá ser tratada cuando medie **autorización** libre, previa y expresa de su titular salvo en los casos excepcionales contemplados en la ley. El consentimiento que el titular otorgue para la disposición de sus datos personales será debidamente informado respecto a su alcance, fines y derechos que le asisten. El suministro de datos personales sensibles será facultativo para su titular, pudiendo abstenerse de entregarlos cuando así lo desee.
- b) **Principio de necesidad.** Los datos personales objeto de tratamiento serán aquellos que resulten **necesarios, pertinentes y adecuados** de acuerdo con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y





legítimas para las que hayan sido recabados. La información personal solicitada al Titular en ningún caso será excesiva o incoherente en relación con la destinación o uso que recibirá la misma al interior de **ESPUMAS SANTANDER SAS.**

- c) **Principio de finalidad.** Los datos de carácter personal sometidos a tratamiento no podrán ser utilizados para **finalidades incompatibles o contrarias** con aquellas que el titular hubiere autorizado. No se considerará incompatible el tratamiento posterior que obedezca a fines históricos, estadísticos, contables o científicos.
- d) **Principio de veracidad.** Los datos personales serán **exactos y completos** de forma que respondan con veracidad a la realidad actual de su titular. Cuando el titular proporcione directamente los datos personales, se presumirá de buena fe que los mismos son ciertos y veraces.
- e) **Principio de lealtad.** El tratamiento de información personal se realizará de manera leal y lícita en concordancia con los principios y la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, garantizando el libre ejercicio de los derechos de los titulares.
- f) **Principio de acceso y circulación restringida.** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento se realiza por personas autorizadas por el Titular.
- g) **Principio de seguridad.** La información objeto de tratamiento se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h) **Principio de confidencialidad.** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de aquellos datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la **reserva** de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.





#### **4. Titulares y Datos Personales**

La operación diaria de **ESPUMAS SANTANDER SAS** requiere conocer y tratar datos personales. Los titulares sobre los cuales tratamos información son: **Cientes, Empleados, Proveedores y Socios.**

#### **5. Finalidades del Tratamiento de Datos Personales**

**ESPUMAS SANTANDER SAS** utiliza la información que suministran los titulares de datos personales para el cumplimiento de las siguientes finalidades:

**Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de facturación  
Publicidad y prospección comercial - Gestión de cobros y pagos -  
Gestión de facturación Finalidades varias - Procedimientos  
administrativos Finalidades varias - Fidelización de clientes  
Capacitación Empleado Recursos humanos.**

#### **6. Derechos de los Titulares**

Las personas cuya información personal es objeto de tratamiento por parte de **ESPUMAS SANTANDER SAS** ostentan la calidad de titulares, en virtud de la cual podrán ejercer los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para garantizar este derecho deberá acreditarse la identidad del titular o la calidad de legitimado, con el fin de impedir que terceros no autorizados accedan a la información personal.
- Obtener copia de la autorización que hayan otorgado en calidad de titulares de los datos.
- Conocer el tratamiento que se está efectuando sobre los datos personales por parte de **ESPUMAS SANTANDER SAS.**
- Formular consultas y reclamos para salvaguardar su derecho a la protección de datos personales de acuerdo con las pautas establecidas en la ley y en los términos de la presente política.
- Solicitar la supresión de los datos personales o revocar la autorización concedida cuando mediante un proceso judicial o administrativo se determine que en el tratamiento de su información se vulneraron las disposiciones legales y constitucionales sobre la materia.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales en la presente Política que motiven nuevas consultas. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio que le permita conocerla, incluyendo los electrónicos.





## 6.1 Restricciones a los Derechos del Titular

La revocatoria de la autorización y/o solicitud de supresión de datos personales no será procedente cuando el titular tenga una obligación legal o contractual que exija su permanencia en la bases de datos de **ESPUMAS SANTANDER SAS**.

No obstante lo anterior, la información relativa a los titulares inactivos podrá permanecer en las bases de datos en cumplimiento de las normas del Sistema General de Seguridad Social y el Estatuto Tributario, las cuales exigen la conservación de la información histórica y contable por plazos estrictamente legales por lo que la misma no podrá ser suprimida en todas las ocasiones.

## 7. Canales de atención dispuestos al Titular

**ESPUMAS SANTANDER SAS** en aras de garantizar el ejercicio de los derechos del titular, dispone de canales de atención por cada base de datos para la recepción las consultas y reclamos que formule el titular en relación con la protección de sus datos personales:

<b>BASE DE DATOS</b>	<b>TITULAR</b>	<b>CANAL DE ATENCION</b>
<i>Proveedores</i>	Proveedor	Punto Atención Personal: Km 2 Vía al Mar 1 - 95
<i>Clientes</i>	Cliente	Teléfono: (7) 6402028
<i>Empleados</i>	Empleado	Teléfono Móvil: 3174050834
<i>Socios</i>	Socio	E – mail: info@espumasantander.com

## 8. Ejercicio de los derechos del titular

### 8.1 Legitimación para ejercer los derechos del titular

La información personal sólo podrá ser entregada cuando la solicitud sea elevada por las siguientes personas:

- Al titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales.
- A las personas autorizadas por el titular del dato.
- A las personas autorizadas por orden judicial o legal.

### 8.2 Contenido mínimo de la Solicitud

Las solicitudes que presente el titular con el fin de realizar una consulta o reclamo sobre el uso y manejo de sus datos personales deberán contener unas especificaciones mínimas, en aras de brindar al titular una respuesta clara y coherente con lo peticionado. Los requisitos de la solicitud son:





- Estar dirigida a **ESPUMAS SANTANDER SAS**
- Contener la identificación del Titular (nombre y documento de identificación).
- Contener la descripción de los hechos que motivan la consulta o el reclamo en relación con la protección de datos personales.
- Indicar la dirección de notificación del Titular, tanto física como electrónica (e-mail).
- Anexar los documentos que se quieren hacer valer. (Especialmente para reclamos)

## **8.2 Procedimientos para la atención de Consultas y Reclamos**

Las **consultas** serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que la misma haya sido recibida mediante los canales dispuestos para el efecto. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho termino, se informará al interesado la razón del aplazamiento y se señalará la nueva fecha en que será resuelta su consulta, la cual en ningún caso superará a los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Los **reclamos** serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que la misma haya sido recibida mediante los canales de atención definidos. Si el reclamo no cumple con los requisitos establecidos en el acápite precedente o se encontrara incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del mismo para que subsane las falencias identificadas. Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, el titular o interesado no hubiere corregido la solicitud o aportado la información correspondiente se entenderá abandonado el reclamo y se procederá al archivo definitivo del mismo.

En el caso contrario, cuando el requerimiento hubiese sido atendido por el titular en el término previsto, subsanando los defectos del reclamo y allegando la documentación necesaria, **ESPUMAS SANTANDER SAS** emitirá la respuesta pertinente, pudiendo prorrogar el término en casos especiales con previa comunicación al interesado. Este nuevo plazo no será superior a ocho (8) días hábiles.

Cuando **ESPUMAS SANTANDER SAS** determine que **no es competente** para resolver una consulta o reclamo, dará respuesta en un término no mayor a cinco (5) días hábiles explicando al peticionario los motivos por los cuales no se encuentra facultada para resolverlo.





### 8.3 Autorización a terceros

Cuando el titular desee formular una consulta o solicitar la actualización y rectificación de sus datos personales por intermedio de un **tercero**, deberá remitir a **ESPUMAS SANTANDER SAS**, la debida autorización mediante la cual lo faculta para el ejercicio de sus derechos como titular. La presentación de la autorización constituye un requisito obligatorio para garantizar la reserva de la información frente a terceros no autorizados.

La autorización, deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Identificación del titular que autoriza
- Copia de la cedula de ciudadanía del titular
- Nombre y datos de identificación de la persona autorizada.
- Tiempo por el cual puede consultar, actualizar o rectificar la información.
- Carácter voluntario y libre de la autorización.

### 9. Área responsable de la atención de consultas y reclamos

Al interior de **ESPUMAS SANTANDER SAS** se ha definido un área para la recepción, dirección y respuesta de las consultas y reclamos que eleven los titulares de acuerdo a su naturaleza como se describe a continuación:

- Clientes: Departamento de Cartera.
- Proveedores: Departamento de Contabilidad.
- Empleados: Departamento de Talento Humano.

El área designada cuenta con administración de los canales de atención al titular definidos en capítulos anteriores, quien tendrá la responsabilidad de asegurar el respeto a los derechos de acceso, rectificación, actualización y cancelación de datos personales conforme a lo dispuesto en la Constitución y la Regulación General de Protección de Datos Personales. El área estará supervisando el funcionamiento de los canales de atención previamente definidos.

### 10. Vigencia

La presente Política de Tratamiento de la Información Personal tendrá vigencia a partir del **2016-10-01**.

Los cambios y modificaciones de orden sustancial que se incorporen en la presente política con posterioridad a su entrada en vigencia, serán comunicados al titular con mínimo diez (10) días de antelación a su implementación. La notificación sobre las modificaciones que serán efectuadas, podrán remitirse por los medios de comunicación idóneos para el efecto.







**Espumas®  
Santander S.A.S.**  
NIT. 800.089.439-4



...Únicos con aroma!

## FORMATO PARA AUTORIZACION, MANEJO Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el decreto reglamentario 1377 del 2013, por las cuales se dictan disposiciones para la protección de datos personales y desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos. ESPUMAS SANTANDER S.A.S, en su calidad de responsable del tratamiento de sus datos personales; por medio de este consentimiento declaro que he sido informado sobre el tratamiento de datos personales y conozco los lineamientos generales:

1. El responsable del tratamiento de mis datos personales es ESPUMAS SANTANDER S.A.S identificado con Nit: 800.089.439-4, con sede principal en la KM 2 vía al mar N° 1 - 95, Portal Web [www.espumassantander.com](http://www.espumassantander.com), actuara como responsable del tratamiento de mis datos personales los cuales suministro por voluntad propia.
2. La autorización permite a ESPUMAS SANTANDER S.A.S, recolectar, transferir, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir, actualizar y transmitir mis datos personales para ejecutar la relación contractual existente. (cliente, proveedor y/o trabajadores).
3. Mis derechos como titular del dato son los previstos en la constitución y la ley, especialmente el derecho a conocer, rectificar y suprimir mi información personal así mismo mi derecho de revocar este consentimiento otorgado para el tratamiento de datos.
4. Mis derechos pueden ser ejercidos a través de los canales gratuitos dispuestos por ESPUMAS SANTANDER S.A.S, para presentar Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) y observando la política de tratamientos de datos personales de la compañía. [contabilidad@espumassantander.com](mailto:contabilidad@espumassantander.com)
5. Para cualquier inquietud o información relacionada con el tratamiento de mis datos personales puedo contactarme con el correo electrónico [contabilidad@espumassantander.com](mailto:contabilidad@espumassantander.com)

Teniendo en cuenta lo anterior, a los días \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a ESPUMAS SANTANDER S.A.S, para el tratamiento de mis datos personales y comerciales con la finalidad principal de almacenarlos en las bases de datos de la compañía y archivos físicos que ESPUMAS SANTANDER S.A.S disponga; al igual hacer uso de ellos en desarrollo de nuestra relación económica contractual; adicional a esto consultarlos durante la vigencia de la relación comercial y con posterioridad a la misma, igualmente recibir informes de estados de cuentas, información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario adelantados por ESPUMAS SANTANDER S.A.S y/o por terceras personas por medio de correos físicos, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, así como el contacto a través de medios telefónicos, correos electrónicos, físicos y/o personales.

La información obtenida para el tratamiento de mis datos personales la he suministrado de forma voluntaria y verídica

DATOS BASICOS DEL TITULAR DE LA INFORMACION						
NOMBRE COMPLETO DE LA RAZÓN SOCIAL Y/O PERSONA						
TIPO DOCUMENTO /NO. IDENTIFICACIÓN						
DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA						
TELÉFONO					CELULAR	
CORREO ELECTRÓNICO						
CLIENTE		PROVEEDOR		EMPLEADO		SOCIO
					OTRO, CUAL?	

Nombre del Representante Legal: \_\_\_\_\_

Identificación (Nit; CC.): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**FIRMA Y SELLO**

Km. 2 vía al Mar No. 1 - 95 PBX: 640 20 28 - FAX: 673 01 30 - 640 25 52 - Bucaramanga - Colombia  
[www.espumassantander.com](http://www.espumassantander.com)

e.mail: [info@espumassantander.com](mailto:info@espumassantander.com) / [serviciocliente@espumassantander.com](mailto:serviciocliente@espumassantander.com)