



**NESTLÉ DE COLOMBIA S.A.**

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN**

**Año 2013**

**1. Personas a las que está dirigida la política de Nestlé**

Esta política está dirigida todos los titulares de información personal que sea utilizada y/o se encuentre en las bases de datos de las compañías Nestlé de Colombia S.A. y Comestibles la Rosa S.A., quienes actúan en calidad de responsables del tratamiento de los datos personales.

**2. Ámbito legal de la Política**

De conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia en su artículo 15, la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, deberá existir un tratamiento adecuado de los datos personales por quienes ostentan la calidad de Responsables de las bases de datos que se encuentren en su poder.

Adicional a lo anterior, el literal k) del artículo 18 de la ley 1581 de 2012 obliga a los responsables del tratamiento de datos personales a "adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos".

El artículo 25 de la misma ley establece que las políticas de tratamiento de datos son de obligatorio cumplimiento y que su desconocimiento acarreará sanciones. Dichas políticas no pueden garantizar un nivel de tratamiento inferior al establecido en la ley 1581 de 2012.

**3. Obligaciones**

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento para Nestlé y las sociedades que se mencionan, en calidad de responsables, así como todos los terceros que obran en nombre de las Compañías, o que sin actuar en nombre de las mismas tratan datos personales por disposición de ésta como encargados.

Tanto los responsables como los encargados, entiéndase, empleados, contratistas y terceros deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones y/ o actividades aún después de terminados los vínculos legales, comerciales, laborales o de cualquier índole. De igual manera, se comprometen a guardar estricta confidencialidad en relación con los datos tratados.

En caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones aquí mencionadas, por parte de las personas señaladas, los titulares de la información disponen del en el correo electrónico

[servicio.consumidor@co.nestle.co](mailto:servicio.consumidor@co.nestle.co) , y la línea gratuita nacional 01 8000 515566, en donde podrán poner cualquier queja, reclamo o consulta.

#### **4. Estructura Corporativa**

En razón a lo dispuesto en el Decreto 1377 de 2013 y en su ley marco 1581 de 2012, se deja constancia que los Responsables del Tratamiento cuentan con la escritura administrativa necesaria para asegurar la atención de los requerimientos, quejas, consultas y reclamos relacionados con la protección de los datos que tenemos en nuestro poder. Por lo tanto, Nestlé cuenta con la capacidad necesaria para que se puedan ejercer libremente los derechos que tienen los titulares de los datos, tales como el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información personal; así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.

A continuación describimos las áreas encargadas en la estructura corporativa mencionada para la protección de los datos personales:

##### **4.1 Servicio al Consumidor**

Nestlé cuenta con un equipo encargado de recibir las comunicaciones, reclamos, quejas y consultas que directamente realizan los consumidores de los productos de la compañía, con lo cual contamos con un equipo capacitado para que todos los consumidores puedan ejercer libremente los derechos de los que son titulares, según la normatividad señalada. Nestlé, pone a disposición de los consumidores: la línea nacional gratuita de atención al consumidor 01 8000 515566 y el correo electrónico: [servico.consumidor@co.nestle.com](mailto:servico.consumidor@co.nestle.com) , para la atención, y ejercicio de los derechos anteriormente mencionados

##### **4.2 Servicio al Cliente y Proveedores**

Nestlé cuenta con un equipo encargado de recibir las comunicaciones, reclamos, quejas y consultas que directamente realizan nuestros clientes y proveedores, con lo cual contamos con un equipo capacitado para que los mismos puedan ejercer libremente los derechos de los que son titulares, según la normatividad señalada. Nestlé, pone a disposición de los consumidores: la línea nacional gratuita de atención al consumidor 01 8000 515566 y el correo electrónico: [servico.consumidor@co.nestle.com](mailto:servico.consumidor@co.nestle.com), para la atención, y ejercicio de los derechos anteriormente mencionados

##### **4.3 Entes de Control y Vigilancia**

Los entes de control de la compañía son:

- Auditoría Interna,
- Dirección de Servicios Legales de Nestlé
- Superintendencia de Industria y Comercio

##### **4.4 Sistema de Reportes de Colaboradores.**

Nestlé cuenta con una herramienta diseñada para que todos los trabajadores de la Compañía puedan realizar reclamos, quejas, consultas y demás, respecto de sus derechos como titulares de los datos que son objeto de tratamiento por parte del Responsable del Tratamiento. Nestlé, pone a disposición de los consumidores: la línea interna 9999 y el sistema digital en línea, para la atención, y ejercicio de los derechos anteriormente mencionados

## 5. Derechos aplicables a los titulares de datos personales

Nestlé se compromete a respetar y garantizar los siguientes derechos de los titulares de los datos:

- Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos del titular del dato.
- Obtener copia de la autorización suscrita por éstos en calidad de titulares de los datos.
- Informar sobre el uso que Nestlé ha dado a los datos personales del titular.
- Dar trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la ley y en la presente política.
- Acceder a la solicitud de revocatoria de la autorización y/o supresión del dato personal cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento por parte de Nestlé se ha incurrido en conductas contrarias a la ley 1581 de 2012 o a la Constitución.
- El Titular también podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato, cuando no exista un deber legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la base de datos o archivo del Responsable o Encargado.
- La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos del Responsable o Encargado.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el titular.

## 6. Procedimiento para ejercer sus derechos como titular de los datos

Nestlé en cumplimiento de las normas sobre Protección de Datos Personales, hace de su conocimiento el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos.

6.1 La persona dispone de los siguientes medios para el ejercicio de sus derechos como titular de la información

- a) Línea gratuita nacional 01 8000 525566
- b) Correo electrónico: [servicio.consumidor@co.nestle.com](mailto:servicio.consumidor@co.nestle.com)
- c) Línea interna 9999 o sistema de en línea de reportes (sólo aplica para trabajadores de la Compañía)
- d) Finalmente, la persona podrá imprimir el anexo número 1 de esta política (formulario para el ejercicio de Derechos) y diligenciar cada uno de los campos. Si no tiene acceso al formulario, puede radicar un documento que contenga la información mínima que se detalla más adelante, documento que deberá ser firmado con número de identificación y enviado o radicado a la siguiente dirección Cr. 15 No. 96-35 (Casa Nestlé).

6.2 Las personas que ejerzan alguno de los mecanismos señalados en el punto No. 6.1, deberá suministrar la siguiente información:

- Nombres y apellidos,
- Datos de contacto (Dirección, física y/o electrónica y teléfonos de contacto),
- Medios para recibir respuesta a su solicitud,
- Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo,
- Descripción del Derecho que desea ejercer ante Nestlé,

6.3. En caso de que lo considere necesario, la persona podrá adjuntar los documentos en los que soporte su solicitud y/o vulneración de sus derechos.

6.4. Una vez utilizado alguno de los mecanismos aquí mencionados, la persona podrá comunicarse con Nestlé dentro de los diez (10) días hábiles de radicada su solicitud, a fin de validar el estado de su requerimiento y subsanarlo en el evento en que el mismo presente inconsistencias. En todo caso, Nestlé se comunicará con usted para que las mismas sean subsanadas

6.5 En caso de que la persona o área que recibe el reclamo no es el competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

6.6 Nestlé tiene un término máximo para atender su requerimiento de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo a satisfacción. 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 solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Nestlé dispondrá de un sistema de información para llevar el registro de todas las actuaciones efectuadas respecto de cada reclamo en el cual se anotará, entre otras, lo siguiente:

- Fecha de recibo del requerimiento
- Datos básicos del titular y/o de quien realice el reclamo.
- Descripción de los motivos/hechos que dan lugar al reclamo.
- Fecha de envío de la respuesta al titular del dato y cierre de caso.

## **7. Deberes de Nestlé respecto de la protección de datos personales**

### 7.1 Deberes de Nestlé y las sociedades mencionados cuando obran como Responsables del tratamiento de datos personales.

#### 7.1.1 Respeto del titular del dato.

- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.

#### 7.1.2 Respeto de la calidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales

- Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la siguiente política.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Actualizar la información cuando sea necesario.
- Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.

#### 7.1.3 Cuando realiza el tratamiento a través de un Encargado

- Suministrar al Encargado del tratamiento únicamente los datos personales que está autorizado a suministrar a terceros. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
  - Comunicar de forma oportuna al Encargado del tratamiento todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
  - Informar de manera oportuna al Encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes.
  - Exigir al Encargado del tratamiento, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
  - Informar al Encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

## **7. Video vigilancia**

- Nestlé utiliza diversos medios de videovigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de nuestras instalaciones u oficinas.
- Nestlé informa sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de videovigilancia.
- La información recolectada se utilizará para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad y organización.

## **8. Aviso de Privacidad**

Nestlé informa que el aviso de privacidad de tratamiento de los datos personales puede consultarlo en [www.nestle.com.co](http://www.nestle.com.co)

## **9. Modificación y/o actualización de la política de protección de datos y manejo de información**

Cualquier cambio sustancial en las políticas de Tratamiento, se comunicará de forma oportuna a los titulares de los datos a través de los medios habituales de contacto y/o a través de:

- Página web [www.nestle.com.co](http://www.nestle.com.co)
- Correo electrónico enviado a los titulares,
- Para los titulares que no tengan acceso a medios electrónicos o aquellos a los que no sea posible contactar, se comunicará a través de una publicación en un diario de amplia circulación.

Las comunicaciones se enviarán como mínimo veinte (20) días antes de implementar las nuevas políticas y/o actualización sustancial de la misma.