

## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ENERVIDA**

**Razón social:** ENERVIDA

**NIT:** 901527657-1

**Domicilio:** CALLE 30 # 4H -65 LOCAL 3 EDIFICIO RESERVAS DE CADIZ IBAGUE ( SEDE PRINCIPAL )

**WhatsApp:** 3154635550

**Correo electrónico:** pilarferia@hotmail.com

### **1. NORMATIVIDAD LEGAL Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

La presente política de Tratamiento de datos personales es elaborada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 de la Constitución Política, la ley 1266 de 2008, la ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, el decreto 1727 de 2009, el Decreto 1074 de 26 de mayo de 2015 y demás disposiciones complementarias y concordantes y será aplicada por **ENERVIDA** respecto de la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y de todas aquellas actividades que constituyan tratamiento de datos personales.

### **2. DEFINICIONES**

Para efectos de la ejecución de la presente política y de conformidad con la normatividad legal, serán aplicables las siguientes definiciones:

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- b) **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 la finalidad del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- c) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- d) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- e) **Dato público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales.
- f) **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- g) **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ENERVIDA

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.

- h) 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.
- i) 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.
- j) Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- k) Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.

### 3. FINALIDAD CON LA QUE SE EFECTÚA LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y TRATAMIENTO DE LOS MISMOS

**ENERVIDA**, podrá hacer uso de los datos personales para:

- a)** Ejecutar la relación contractual existente con sus clientes, proveedores, trabajadores, colaboradores y demás grupos de interés, incluida el pago de obligaciones contractuales.
- b)** Proveer los servicios y/o productos requeridos por sus usuarios y/o clientes.
- c)** Informar sobre nuevos servicios y/o productos o sobre cambios en los mismos.
- d)** Evaluar la calidad del servicio y/o productos.
- e)** Realizar estudios sobre hábitos de consumo relacionados con sus productos y/o servicios o su actividad comercial y/o objeto social.
- f)** Enviar al correo físico, 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 por crearse, información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, 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 **ENERVIDA** y/o por terceras personas que se relacionen con el objeto social de la empresa y sus aliadas.
- g)** Desarrollar el proceso de selección, evaluación, y vinculación laboral.
- h)** Soportar procesos de auditoría interna o externa.
- i)** Registrar la información de empleados y/o pensionados y/o colaboradores (activos e inactivos) en las bases de datos de **ENERVIDA**
- j)** Los indicados en la autorización otorgada por el titular del dato o descritos en el aviso de privacidad respectivo, según sea el caso.
- k)** Suministrar, compartir, enviar o entregar sus datos personales a empresas filiales, vinculadas, o subordinadas de **ENERVIDA** ubicadas en Colombia o cualquier otro país en el evento que dichas compañías requieran la información para los fines aquí indicados.
- l)** Respecto de los datos recolectados directamente en los puntos de seguridad, tomados de los documentos que suministran las personas al personal de seguridad y obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de **ENERVIDA**, éstos se utilizarán para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ENERVIDA

**ENERVIDA** y podrán ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso. En todo caso se harán los respectivos avisos para que el personal tenga en cuenta que está siendo grabado.

- m) Si un dato personal es proporcionado, dicha información será utilizada sólo para los propósitos aquí señalados, y por tanto, **ENERVIDA** no procederá a vender, licenciar, transmitir, o divulgar la misma, salvo que: (i) exista autorización expresa para hacerlo; (ii) sea necesario para permitir a los contratistas o agentes prestar los servicios encomendados; (iii) sea necesario con el fin de proveer nuestros servicios y/o productos; (iv) sea necesario divulgarla a las entidades que prestan servicios de mercadeo en nombre de **ENERVIDA** o a otras entidades con las cuales se tengan acuerdos de mercado conjunto; (v) la información tenga relación con una fusión, consolidación, adquisición, desinversión, u otro proceso de reestructuración de la sociedad; (vi) que sea requerido o permitido por la ley.
- n) **ENERVIDA** podrá subcontratar a terceros para el procesamiento de determinadas funciones o información. Cuando efectivamente se subcontrate con terceros el procesamiento de información personal o se proporcione información personal a terceros prestadores de servicios, **ENERVIDA** advierte a dichos terceros sobre la necesidad de proteger dicha información personal con medidas de seguridad apropiadas, se prohíbe el uso de la información para fines propios y se solicita que no se divulgue la información personal a otros. Así mismo, se suscribirá un acuerdo de confidencialidad.

#### 4. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales en **ENERVIDA** se regirá por los siguientes principios:

Principio de finalidad: El Tratamiento de los datos personales recogidos debe obedecer a una finalidad legítima, **de acuerdo con lo establecido en la Constitución Nacional y la Ley**, la cual debe ser informada al Titular.

- a) **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- b) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No será efectuado el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- c) **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de **ENERVIDA** en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- d) **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 presente ley y la Constitución. Los datos personales, salvo la información pública, y lo dispuesto en la autorización otorgada por el titular del dato, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.
- e) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por parte de **ENERVIDA** se deberá proteger mediante el uso de 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.

- f) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento. **PARÁGRAFO:** El Titular podrá negarse a autorizar el tratamiento de sus datos personales. El titular podrá negar la autorización parcialmente también indicando que en el evento que se recolecten datos personales sensibles, sobre éstos no autoriza su tratamiento y sobre los demás sí.

## **5. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES OBJETO DE TRATAMIENTO POR PARTE DE ENERVIDA**

Los titulares de datos personales por sí o por intermedio de su representante y/o apoderadoo su causahabiente podrán ejercer los siguientes derechos, respecto de los datos personales que sean objeto de tratamiento por parte de **ENERVIDA**

- a) **Derecho de acceso:** En virtud del cual podrá acceder a los datos personales que estén bajo responsabilidad de **ENERVIDA** o de los que ésta sea encargada para efectos de consultarlos de manera gratuita al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.
- b) **Derecho de actualización, rectificación y supresión:** En virtud del cual podrá solicitar la actualización, rectificación y/o supresión de los datos personales objeto de tratamiento, de tal manera que se satisfagan los propósitos del tratamiento.
- c) **Derecho a solicitar prueba de la autorización:** salvo en los eventos en los cuales, según las normas legales vigentes, no se requiera de la autorización para realizar el tratamiento, **de acuerdo a lo establecido en el art. 10 de la Ley 1581 de 2012.**
- d) **Derecho a ser informado** respecto del uso de los datos personales.
- e) **Derecho a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio:** por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente sobre tratamiento de datos personales.
- f) **Derecho a requerir el cumplimiento** de las órdenes emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Para efectos del ejercicio de los derechos antes descritos tanto el titular como la persona que lo represente deberá demostrar su identidad y, de ser el caso, la calidad en virtud de la cual representa al titular.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Los derechos de los menores de edad serán ejercidos por medio de las personas que estén facultadas para representarlos.

## **6. DEBERES DE ASESORIAS Y SERVICIOS EN ENERVIDA**

Todos los obligados a cumplir esta política deben tener presente **ENERVIDA** Está obligada a cumplir los deberes que al respecto imponga la ley. En consecuencia, se deben cumplir las siguientes obligaciones:

## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ENERVIDA**

**Deberes cuando actúa como responsable:** (i) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular. (ii) 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. (iii) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales (iv) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política (v) Procurar que los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la siguiente política (vi) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. (vii) Actualizar la información cuando sea necesario. (viii) Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.

**Deberes cuando obra como Encargado del tratamiento de datos personales.** Si realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (responsable del tratamiento) deberá cumplir los siguientes deberes: (i) Establecer que el responsable del tratamiento esté autorizado para suministrar los datos personales que tratará como Encargado (ii) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data. (iii) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. (iv) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos. (v) Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo. (vi) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política. (vii) Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se establece en la presente política. (ix) Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal. (x) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio. (xi) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto. (xii) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares. (xiii) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Deberes cuando realiza el tratamiento a través de un Encargado** (i) Suministrar al Encargado del tratamiento únicamente los datos personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado. Para efectos de la transmisión nacional o internacional de los datos se deberá suscribir un contrato de transmisión de datos personales o pactar cláusulas contractuales según lo establecido en el artículo 25 del decreto 1377 de 2013. (ii) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. (iii) 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. (iv) Informar de manera oportuna al Encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes. (v) Exigir al Encargado del tratamiento, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular. (vi) 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.

**Deberes respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio** (i) Informarle las eventuales violaciones a los códigos de seguridad y la existencia de riesgos en la administración de la información de los titulares. (ii) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **7. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN AL TITULAR DEL DATO PERSONAL**

Con antelación y/o al momento de efectuar la recolección del dato personal, **ENERVIDA** solicitará al titular del dato su autorización para efectuar su recolección y tratamiento, indicando la finalidad para la cual se solicita el dato, utilizando para esos efectos medios técnicos automatizados, escritos u orales, que permitan conservar prueba de la autorización y/o de la conducta inequívoca descrita en el artículo 7 del Decreto 1377 de 2013. Dicha autorización se solicitará por el tiempo que sea razonable para satisfacer las necesidades que dieron origen a la solicitud del dato y, en todo caso, con observancia de las disposiciones legales que rigen sobre la materia.

## **8. AVISO DE PRIVACIDAD**

En el evento en el que **ENERVIDA** no pueda poner a disposición del titular del dato personal la presente política de tratamiento de la información, publicará el aviso de privacidad que se adjunta al presente documento, cuyo texto conservará para consulta posterior por parte del titular del dato y/o de la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **9. LIMITACIONES TEMPORALES AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.**

**ENERVIDA** sólo podrá recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, procederá a la supresión de los datos personales en suposición. No obstante, lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

## **10. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES**

a) **ENERVIDA** no recolectará ni tratará Datos Personales ligados exclusivamente a ideologías políticas, afiliación sindical, creencias religiosas, vida sexual, origen étnico, y Datos de salud, salvo autorización expresa del Titular y en aquellos casos de Ley en los cuales no se requiera del consentimiento. La información personal de carácter sensible que se pueda obtener de un proceso de selección de personal será protegida a través de adecuadas medidas de seguridad. **OBTENCIÓN DE DATOS SENSIBLES: ENERVIDA** no obtendrá información catalogada por la normatividad como datos sensibles, salvo en los siguientes eventos:

1. Cuando los Titulares den su autorización de manera expresa y previa o concomitante en relación con el dato recolectado.
2. Cuando el Tratamiento de los datos sea necesario para salvaguardar un interés vital del Titular, caso en el cual se requerirá la autorización previa de quien ejerza la representación legal del Titular;
3. Cuando se refiera datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial; cuando tenga una finalidad histórica, estadística o científica, para lo cual deberán tomarse todas las medidas conducentes a la eliminación de la entidad de los Titulares.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ENERVIDA

**b) FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS DE CLIENTES:** ENERVIDA podrá llevar a cabo el Tratamiento de la información personal acerca de sus Clientes para los propósitos de prestar los servicios o la venta de los productos manejados, de conformidad con el objeto social respectivo. Por esta razón, toda comunicación con los clientes deberá regir por lo dispuesto en la presente Política, o incluir un documento que regule el tratamiento de la información a la que se acceda en virtud del mismo. Como se mencionó anteriormente, los datos a excepción de aquellos que tengan el carácter de sensibles, que sean recolectados por **ENERVIDA** podrán, eventualmente, ser compartidos con otros miembros de la Organización Deloitte a nivel mundial, y con terceros autoridades que ejercen la Supervisión de Las Sociedades con la finalidad de desarrollar revisiones de calidad, llevar a cabo auditorias, actividades de supervisión o con el fin de cumplir con los estándares de calidad respecto de los servicios contratados por el Cliente. **ENERVIDA** podrá llevar a cabo el tratamiento de la información personal de sus Clientes actuales o futuros y de aquellos Clientes con los cuales haya terminado su relación comercial, con la finalidad de enviarles información comercial que a juicio de **ENERVIDA** pueda ser de su interés; así como, entre otros, invitarlos a eventos que organice; remitir boletines, informes sectoriales o publicaciones y en general, utilizar los datos para el desarrollo de las actividades comprendidas en el objeto social de la empresa. Así mismo, **ENERVIDA**, con ocasión de los eventos, capacitaciones o demás actividades llevadas a cabo, podrá grabar y tomar audios, videos o fotos de Clientes en el desarrollo de las mismas. Estos audios, videos o fotos podrán ser utilizados por **ENERVIDA** en boletines, informes sectoriales, publicaciones, y en general en cualquier actividad de la empresa.

**c) FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS DE EMPLEADOS:** ENERVIDA llevará a cabo el tratamiento de información personal de sus empleados y su núcleo familiar (datos de contacto, profesión, edad) con la finalidad de cumplir con las obligaciones que emanan de las respectivas relaciones laborales. Tales obligaciones incluyen, entre otras, pagos de nómina, otorgamiento de beneficios como obsequios a hijos menores de edad de los empleados en Navidad, evaluaciones de desempeño, mejoramiento de los programas de entrenamiento, entre otros. Así mismo, **ENERVIDA** podrá recolectar información personal de aspirantes que se presenten para procesos de selección con la finalidad de poder adelantar los procesos respectivos de contratación de personal. Adicionalmente, **ENERVIDA** podrá almacenar indefinidamente la información de quienes se presenten para estos procesos y utilizarla en procesos de selección de personal futuros. Por lo anterior, se entiende que quien someta a consideración de **ENERVIDA** su hoja de vida, por cualquier medio, entiende y autoriza el Tratamiento que de sus datos personales.

Por otro lado, **ENERVIDA**, con ocasión de los eventos, capacitaciones o demás actividades llevadas a cabo por ésta, podrán grabar y tomar audios, videos o fotos de los empleados del desarrollo de éstos. Estos audios, videos o fotos podrán ser utilizados por las Sociedades en boletines, informes sectoriales, publicaciones, y en general en cualquier actividad de la Sociedades, incluso una vez el empleado se retire de la trabajar con las Sociedades.

**d) FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS DE EXEMPLEADOS:** ENERVIDA tendrá un archivo en el cual se almacenarán indefinidamente los datos personales de todos los Empleados que hayan terminado su relación laboral con **ENERVIDA**. Este archivo tendrá como finalidad: (i) Servir como base para la expedición de los certificados laborales de que trata el Artículo 57, numeral 7° del Código Sustantivo del Trabajo, a solicitud del Exempleado o sus causahabientes; (ii) Servir de base para el otorgamiento de referencias laborales a potenciales empleadores del Exempleado, cuando éste así lo autorice al momento de su desvinculación de cualquiera de Las Sociedades; y/o (iii) la información almacenada en este

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ENERVIDA

archivo podrá ser estudiada, analizada y utilizada por **ENERVIDA** a efectos de considerar al Expleado en los procesos de contratación de personal que lleven a cabo Las Sociedades.

- e) **FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS DE PROVEEDORES O DE PERSONAS CON QUIENES SE TENGAN UNA RELACIÓN COMERCIAL O DE CAPACITACIÓN:** **ENERVIDA** llevará a cabo el Tratamiento de información personal de sus Proveedores o de las personas con quienes tengan una relación comercial o de capacitación con la finalidad de cumplir con las obligaciones adquiridas en virtud de la respectiva relación. En relación con los Proveedores, tales obligaciones incluyen, entre otras, evaluar su desempeño; establecer, gestionar o terminar las relaciones comerciales o verificar las referencias; proveer las métricas de negocio, y las demás que se establezcan en los acuerdos o contratos que se suscriban con el Proveedor respectivo.

El Tratamiento de los datos que se recolecten en virtud de lo dispuesto en el presente párrafo será llevado a cabo y estará vigente mientras se mantenga la finalidad por la cual fueron recolectados los datos respectivos.

### 11. COOKIES

**ENERVIDA** reconoce que en su sitio Web se utilicen “cookies”. Por “Cookie” entendemos un archivo pequeño con una cadena de caracteres que se envía al ordenador de quien ingresa a un sitio web, lo cual permite almacenar, entre otras, las preferencias del usuario.

Si bien es posible que el usuario, aun cuando no permita la utilización de cookies, pueda acceder a los sitios Web de **ENERVIDA**, para poder administrar y hacer una correcta administración de los sitios Web, es posible que de manera anónima **ENERVIDA** alimenten sus sistemas operacionales con la información derivada de las cookies, e identifiquen las categorías de visitantes por rubros como dominios y tipo de “browsers”. Toda esta información podrá ser introducida en los desarrolladores Web de **ENERVIDA**, con la finalidad de proporcionar una mejor experiencia a quienes utilicen los sitios Web de Las Sociedades.

### 12. ÁREA RESPONSABLE Y PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DEL DATO PERSONAL

Es responsabilidad del área de Financiera mantener actualizados los datos de los clientes finales y proveedores de **ENERVIDA**, así mismo si un titular de datos requiere consulta, actualización, rectificación o supresión de sus datos, el área garantizará realizar las acciones pertinentes para atender de manera adecuada la consulta o reclamo a que tienen derecho todos los titulares del dato personal.

**PRESENTACIÓN DE RECLAMOS:** El proceso de **Servicio al cliente** de **ENERVIDA** será el responsable de radicar los reclamos asociados a los datos personales, así mismo será quien remita el reclamo con la pretensión específica al área Financiera; Servicio al Cliente garantizará además el cierre del caso con envío de una respuesta que resuelva de fondo el reclamo presentado por el titular del dato personal.

**PRESENTACIÓN DE CONSULTAS:** El proceso de **Servicio al cliente** de **ENERVIDA** será el responsable de radicar las consultas asociadas al estado de los datos personales del titular, así mismo será quien remita la consulta al área Financiera; Servicio al Cliente garantizará además el cierre del caso con envío de una respuesta que resuelva de fondo la consulta presentada por el titular del dato personal.



## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ENERVIDA**

### **PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS O CONSULTAS ASOCIADAS AL TRATAMIENTO**

**DE DATOS PERSONALES:** Para tales efectos, el titular del dato personal o quien ejerza su representación podrá enviar su reclamo o consulta de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. al correo electrónico [pilarferia@hotmail.com](mailto:pilarferia@hotmail.com) al WhatsApp 3154635550, o, al domicilio de **ENERVIDA, Calle 30 # 4h -65 local 8 edificio Reservas de Cádiz .**

La consulta o reclamo del Titular del dato deberá contar como mínimo con la descripción de los hechos que dan lugar al requerimiento, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del requerimiento. En caso de que quien reciba el requerimiento no sea competente para darle trámite, dará traslado a **Servicio al Cliente** para su respectiva radicación en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado. Una vez recibido el requerimiento completo, se enviará un mensaje preferiblemente de correo electrónico o WhatsApp al interesado notificándole que queda radicado su requerimiento y se le dará conocimiento del número de caso correspondiente, en un término no mayor a dos (2) días hábiles, además en el mensaje de notificación irá una leyenda que confirme el inicio de la cuenta de términos para la respuesta de fondo. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de radicado. 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.

### **13 DATOS RECOLECTADOS ANTES DE LA EXPEDICIÓN DEL DECRETO 1377 DE 2013**

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 10 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013 **ENERVIDA** procederá a publicar un aviso en las instalaciones de la compañía ubicada en la dirección Domicilio: **Calle 30 # 4h -65 local 8 edificio Reservas de Cádiz** dirigido a los titulares de datos personales para efectos de dar a conocer la presente política de tratamiento de información y el modo de ejercer sus derechos como titulares de datos personales alojados en las bases de datos de **ENERVIDA**

### **14. MEDIDAS DE SEGURIDAD:**

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, **ENERVIDA** adoptará 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. El personal que realice el tratamiento de los datos personales ejecutará los protocolos establecidos con el fin de garantizar la seguridad de la información.

### **15. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA:**

La presente Política de Datos Personales fue creada el día 5 de noviembre de 2024 y entrada en vigor a partir del día xxxxxx. La vigencia de la base de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir con las finalidades del tratamiento de los datos personales. La política vigente, acorde con los cambios y actualizaciones que reciba se hará pública en la página **Web Oficial de Enervida**, o, se comunicará si así fuere necesario a través de la dirección electrónica: [pilarferia@hotmail.com](mailto:pilarferia@hotmail.com)

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES  
ENERVIDA**

ENERVIDA

Domicilio: **Calle 30 # 4h -65 local 8 edificio Reservas de Cádiz**

**AVISO DE PRIVACIDAD**

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: **ENERVIDA**

DOMICILIO: **Calle 30 # 4h -65 local 8 edificio Reservas de Cádiz**

CORREO ELECTRÓNICO: [pilarferia@hotmail.com](mailto:pilarferia@hotmail.com)

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** Podrá ser consultada en la siguiente dirección física: **Calle 30 # 4h -65 local 8 edificio Reservas de Cádiz.**, cualquier cambio que se presente respecto de la presente política, se hará público con la subida del documento vigente en la página **WEB Oficial de Enervida.**

En el evento que se recolecten datos personales sensibles, el Titular podrá negarse a autorizar su Tratamiento y/o puede negarse a suministrar datos sensibles.

El proceso de **Servicio al cliente** o su equivalente de **ENERVIDA** será el responsable de radicar y tramitar las consultas o reclamos que formule el titular del dato en ejercicio de los derechos contemplados en el numeral 5 de la política de tratamiento de datos personales, a excepción del descrito en su literal e). Para tales efectos, el titular del dato personal o quien ejerza su representación podrá enviar su consulta o reclamo de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. al correo electrónico [pilarferia@hotmail.com](mailto:pilarferia@hotmail.com) al WhatsApp 3154635550 o, al domicilio de **ENERVIDA**, dirección **Calle 30 # 4h -65 local 8 edificio Reservas de Cádiz**

ENERVIDA

Domicilio: **Calle 30 # 4h -65 local 8 edificio Reservas de Cádiz**

  
Gerente General ENERVIDA