Tabla de contenido

1. **Introducción**
2. **Disposiciones Generales**
3. **Ámbito de aplicación**
4. **Finalidades**
5. **Definiciones**
6. **Principios**
7. **Tratamiento de datos personales**
8. **Derechos de los titulares e identificación de las bases de datos**
9. **Procedimientos para ejercer los derechos de los titulares de los datos personales**
10. **Responsable y Encargado del tratamiento de datos personales**
11. **Identificación de las bases de datos**
12. **Medias de seguridad**
13. **Entrada en vigencia y modificación**

1. **Introducción:**

   PILOTO S.A.S., en cumplimiento de la Constitución Política de Colombia, la ley 1266 de 2008, la ley estatutaria 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013, garantiza la protección de los derechos fundamentales de Habeas Data de todos los titulares de la información de carácter personal que reposa en sus bases de datos; por lo tanto, en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales que con ocasión a su ejercicio social recoge o ha recogido, crea la **Política para la Protección de Datos Personales**, la cual se fundamenta en los valores de respeto, legalidad, confidencialidad y manejo adecuado de la información.

2. **Disposiciones Generales:**

   a. Alcance del derecho a la protección de los datos personales: El derecho al Habeas Data, debe asegurar a los ciudadanos el poder de decisión que les asiste sobre la información, uso y destino de sus datos personales; por ello, el derecho a la protección de los datos personales de cada titular se extiende desde saber quién conserva dichos datos, y hasta establecer qué uso se le están dando a los mismos.

   b. Objeto: El objeto de esta política es consagrar los procedimientos internos que **PILOTO S.A.S.**, en su condición de responsable y/o Encargada del tratamiento de datos personales, debe cumplir, conforme con las disposiciones legales.

   c. Identificación del responsable del tratamiento de datos**:** **PILOTO S.A.S.** es una sociedad comercial, constituida para prestar servicios relacionados con la comunicación gráfica, procesos de impresión offset, diseño y solución de empaques.

   d. Origen de los datos personales tratados por PILOTO S.A.S.: La información de carácter personal que reposa en las bases de datos de **PILOTO S.A.S.** es suministrada por accionistas, empleados, contratistas, clientes, proveedores, y en general, por todas las personas naturales en desarrollo de su actividad comercial o laboral.

   e. Declaración de compromiso: **PILOTO S.A.S.**, declara que se hace responsable de la presente política para el tratamiento y protección de datos personales. Así mismo declara que su domicilio principal se encuentra en la Diagonal 49ª N° 72ª-59 (Medellín-Colombia) y que también puede ser contactada mediante su página web www.piloto.com.co o a través de la línea telefónica (+54-4) 263.0200.

3. Ámbito de aplicación:

a. En primer lugar, la presente política será aplicable a las bases de datos que se encuentren bajo la administración de **PILOTO S.A.S.** o sean susceptibles de ser conocidas por la sociedad en virtud del desarrollo de su objeto social.

b. En segundo lugar, la presente política se aplicará a las demás sociedades que hacen parte de **PILOTO S.A.S.**, a sus aliados comerciales y a los eventos publicitarios.

c. En tercer lugar, la presente política se aplicará al tratamiento de los datos efectuado en territorio colombiano e igualmente, cuando el responsable o el encargado del tratamiento no resida en Colombia, pero en virtud de normas internacionales o tratados le sea aplicable la legislación colombiana.

En el primer caso, **PILOTO S.A.S** actuará como responsable del tratamiento de datos; en los demás casos podrá tener la calidad de Encargado o de responsable, dependiendo de si recibe los datos de un tercero, o si por el contrario PILOTO S.A.S. es quien los recolecta.

4. Finalidades:

PILOTO S.A.S a través de la presente política formaliza el tratamiento de los datos personales, aplicable a todas las personas naturales que son titulares de la información personal que aparece registrada en sus bases de datos, en cumplimiento de su objeto social y específicamente para:

a. Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas en virtud de los contratos comerciales o laborales celebrados.

b. Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, registros comerciales, corporativos y contables de **PILOTO S.A.S.**

c. Proveer información sobre sus productos y servicios, lo cual comprende, entre otros aspectos, el manejo y el registro contable de las operaciones que se desarrollen durante la vigencia de cualquier relación jurídica, así como todas aquellas que se realicen para la terminación, cierre o liquidación de la misma.

d. Documentar la relación comercial o laboral existente, y verificar la ejecución y cumplimiento del respectivo contrato.

e. Verificar la identidad y el contacto de la (s) persona (s) natural (es) titulares de los datos personales suministrados a **PILOTO S.A.S.**

f. Efectuar eventos de tipo comercial, social e informativo a sus accionistas, directivos, proveedores, clientes, empleados, prestadores, y terceros en general.
g. Llevar a cabo campañas publicitarias, estudios, investigación de mercados, promociones o eventos de carácter comercial, social, de mercadeo, publicitarios o en ejecución de su objeto social.
h. Ejecutar programas de fidelización y actualización de datos de clientes, directivos, proveedores, empleados, y terceros en general.
i. Informar sobre cambios en sus productos, precios o servicios.
j. Enviar estados de cuenta de cartera.
k. Evaluar la calidad de sus productos y/o servicios mediante encuestas de satisfacción.
l. Realizar actividades de cobranza, recaudo, consultas, verificaciones, control y habilitación de medios de pago.
m. **PILOTO S.A.S** podrá tomar la huella digital o usar otros mecanismos biométricos autorizados por sus accionistas, directivos, clientes, proveedores, empleados, y terceros en general, con el fin de validar su identidad.
n. **PILOTO S.A.S** podrá compartir los datos personales de sus accionistas, directivos, clientes, proveedores, empleados, y terceros generales, con empresas públicas o privadas, nacionales o extranjeras, pero con la condición de que sean entidades con las que **PILOTO S.A.S** se relacione por vínculos de participación accionaria, sean su matriz, subsidiaria u operada. Así mismo, podrá compartir tales datos, cuando la entrega de los mismos, tenga como finalidad la estructuración, diseño e implementación de ofertas de productos y/o servicios en las que PILOTO S.A.S. está en capacidad de ofrecer de manera autónoma o tenga como propósito facilitar el desarrollo de su objeto social, mediante la tercerización de sus procesos, tales como: archivo físico o digital, cobranza, gestión de riesgos, desarrollo de software, investigación de mercados, elaboración de análisis estadísticos, elaboración de estrategias comerciales y/o sociales, mercadeo, estudios de impacto social, participación en programas sociales de inclusión del Estado, establecimiento de nuevos canales de atención, y demás fines relacionados.
o. Los datos personales de los accionistas, directivos, clientes, proveedores, empleados, y terceros generales, serán usados por **PILOTO S.A.S** con el fin de

adelantar adecuadamente todos sus procesos, dándole cumplimiento a la normatividad relacionada con Habeas Data.

p. Los datos suministrados por los accionistas, directivos, clientes, proveedores, empleados, y terceros generales, tendrán como finalidad adelantar el proceso de selección para la contratación interna. Así mismo, estos datos podrán ser utilizados por **PILOTO S.A.S** durante la relación laboral, prestación de servicios, vinculación estratégica y para la incorporación a los diferentes procesos de bienestar y planes de beneficios.

q. **PILOTO S.A.S** podrá obtener los datos personales de accionistas, directivos, clientes, proveedores, empleados, y terceros generales, con el fin de suministrar referencias de carácter laboral o comercial.

r. **PILOTO S.A.S** obtendrá y manejará los datos personales suministrados por sus accionistas, directivos, clientes, proveedores, empleados, y en general de cualquier persona natural, para la finalidad y/o consecuencia del desarrollo de su objeto social, mediante la realización de toda clase de trabajos relativos a la comunicación gráfica y/o a las artes gráficas en general.

s. Las anteriores actividades podrán ser ejecutadas a través de correo físico, correo electrónico, teléfono fijo, sitio web, teléfono celular o dispositivo móvil, vía mensaje de texto, fax, redes sociales, encuestas o a través de cualquier otro medio de comunicación ampliamente conocido o por conocer.

t. Los datos personales de accionistas, directivos, clientes, proveedores, empleados, y en general de cualquier persona natural, con quien **PILOTO S.A.S.** tenga alianzas establecidas en contratos y que aparecen registrados en las bases de datos, serán usados por ésta con el fin de adelantar adecuadamente todos sus procesos y conforme la actividad económica determinada en su registro mercantil.

5. Definiciones:

a. Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita, generada por el Responsable y dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

b. Autorización: Consentimiento otorgado por el titular de los datos personales para llevar a cabo el tratamiento de los mismos.

c. Base de datos: Es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso. Las bases de datos se utilizan para designar al conjunto organizado de datos personales que sean objeto de tratamiento o procesamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización o acceso.

d. Dato personal: Es la información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada). En síntesis, se puede citar como tales: el nombre, una fotografía o una grabación de voz, un pin de teléfono, la dirección de email, el CV, la orientación sexual, la condición de consumidor de un producto o de cliente de una empresa, la situación crediticia, un diagnóstico, el historial médico, los hábitos de consumo, la cuenta de banco; entre otros.

e. Dato público: Es el dato personal calificado como tal por la ley y aquel que no tiene la naturaleza de 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, documentos públicos, gacetas, boletines oficiales y en sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

f. Dato personal privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.

g. Dato sensible: Es el dato personal que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación. Se pueden citar como ejemplos aquellos que revelan el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos u organizaciones sociales, el estado de salud, los datos biométricos; entre otros.

h. Encargado del tratamiento: **PILOTO S.A.S** actúa como encargada, en los casos que por sí misma o en compañía con otros, realiza el tratamiento de datos personales, pero por cuenta del responsable del mismo.

i. Responsable del tratamiento: **PILOTO S.A.S,** actúa como Responsable, en los casos que por sí misma o en compañía con otros, decide directamente sobre el tratamiento de los datos personales y en cumplimiento de su objeto social.

j. Titular: Es la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento; éstas son:

- **i.** El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios.
- **ii.** Los causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- **iii.** El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de su calidad.
- **iv.** Por estipulación a favor de otro o para otro.

k. Transferencia: Es el 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.

l. Transmisión: Es la actividad de tratamiento de datos personales mediante la cual se comunican los mismos, internamente o con terceras personas, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando dicha comunicación tenga por objeto la realización de cualquier actividad de tratamiento por el receptor del dato personal.

m. Tratamiento de datos personales: Es toda operación y procedimiento sistemático, electrónico o no, que permite la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relacionamiento, uso, circulación, evaluación, bloqueo, destrucción y en general, el procesamiento de datos personales, así como también su transferencia a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos.

6. Principios:

PILOTO S.A.S. actuará en toda recopilación, manejo y supresión de datos personales de acuerdo con los principios que deben seguirse en todo tratamiento de datos personales y de protección de la ley del HABEAS DATA; estos son:

a. Legalidad: Para el tratamiento de los datos personales, **PILOTO S.A.S** se sujetará a lo establecido en la ley y demás disposiciones.

b. Finalidad: Toda actividad de tratamiento de datos personales debe obedecer a las finalidades mencionadas en esta política o en la autorización otorgada por el titular de los datos personales o en los documentos específicos donde se regule cada tipo o proceso de tratamiento de datos personales. PILOTO S.A.S. informará al titular la

finalidad del tratamiento dado a los datos personales, la cual debe ser legítima de acuerdo con la constitución y la ley.

c. Veracidad: La información sujeta al tratamiento de los datos personales, debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

d. Transparencia: **PILOTO S.A.S** garantiza al titular el derecho a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de sus datos.

e. Temporalidad: **PILOTO S.A.S** no usará la información del titular más allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al titular de los datos personales. En consecuencia, agotada la finalidad para la cual se recolectaron los datos, **PILOTO S.A.S** procederá a su destrucción o devolución, según el caso, o bien a conservarlos según lo dispuesto en la ley, adoptando las medidas técnicas que impidan un tratamiento inadecuado.

f. Acceso y circulación restringida: Los datos personales no podrán estar disponibles en internet o en otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo los que sean de naturaleza pública o aquellos en el que su acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido al titular o terceros autorizados.

g. Seguridad: La información sujeta a tratamiento por **PILOTO S.A.S**, será protegida mediante el uso de medidas técnicas, humanas y administrativas que otorguen seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

h. Necesidad: Los datos personales solo pueden ser tratados durante el tiempo y en la medida que el propósito de su tratamiento lo justifique.

i. Confidencialidad: Las personas que intervengan en el tratamiento de los datos personales, están obligadas a garantizar la reserva de la información suministrada. Tal obligación subsistirá inclusive después de finalizada relación contractual o el vínculo entre el titular del dato personal y **PILOTO S.A.S.**

j. Privacidad: **PILOTO S.A.S** garantizará a los titulares de la información, la reserva de los datos entregados, evitando la adulteración, pérdida, consulta, acceso no autorizado o fraudulento por parte de terceros.

7. Tratamiento de datos personales:

a. Tratamiento de datos públicos: **PILOTO S.A.S** indica que, sin autorización previa del titular, realiza el tratamiento de los datos personales que son de naturaleza pública. Sin embargo, el carácter de públicos no implica que no se adopten las medidas necesarias que garanticen el resto de los principios y obligaciones contempladas en la ley 1581 de 2012 y demás normas que regulen esta materia.

b. Tratamiento de datos sensibles: **PILOTO S.A.S** realiza el tratamiento de datos personales de naturaleza sensible, sólo para lo estrictamente necesario; por lo tanto, solicita el consentimiento previo y expreso a los titulares (representantes legales, apoderados, causahabientes) e informa sobre la finalidad exclusiva de su administración. **PILOTO S.A.S** hace uso y tratamiento de los datos catalogados como sensibles cuando:

   i. El tratamiento haya sido autorizado expresamente por el titular de los datos sensibles, salvo en los casos que, por ley, no se requiera el otorgamiento de dicha autorización.

   ii. El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar la autorización.

   iii. El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

   iv. El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica o dentro del marco de procesos de mejoramiento; este último siempre y cuando, se adopten las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares o el dato esté disociado.

c. Tratamiento o transmisión de datos personales a terceros países: En los casos en **que PILOTO S.A.S** en desarrollo de su objeto social constituya una sucursal en el exterior o participe en programas internacionales para el desarrollo económico, cultural y social, o cualquier otra actividad que implique la transferencia de datos de carácter personal a terceros países, solamente lo realizará cuando exista autorización correspondiente del titular y previa autorización de la Delegatura de Datos Personales de la SIC.

d. Tratamiento de datos personales antes de la ley 1581 de 2012: **PILOTO S.A.S** podrá continuar con el tratamiento de los datos contenidos en sus bases de datos para la finalidad indicada en esta política, sin perjuicio de la facultad que tiene el titular de ejercer en cualquier momento su derecho y pedir la eliminación del dato.

e. Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes: **PILOTO S.A.S.** realiza el tratamiento de datos personales de menores de edad cuando éstos son de naturaleza pública o provienen de la información suministrada por empleados o contratistas, al momento de su vinculación laboral o de prestación de servicios. Este tratamiento cumple con los siguientes lineamientos:

   i. Responde y respeta el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
   ii. Asegura el respeto de sus derechos fundamentales.
   iii. Cuando se suscite, **PILOTO S.A.S** exigirá al representante legal del niño, niña o adolescente, la autorización del menor, previo a que éste de su opinión frente al tratamiento que se les dará a sus datos.

f. Autorización: El consentimiento del titular para el tratamiento de los datos personales por parte de **PILOTO S.A.S**, podrá ser obtenido por cualquier medio escrito, físico o electrónico que pueda ser objeto de consulta posterior. Por lo tanto, al momento de solicitarle la autorización, deberá manifestársele la finalidad con la que se recauda el dato personal, los derechos y los medios a través de los cuales puede ejercerlos.

g. Registro de las políticas y/o bases de datos: **PILOTO S.A.S** realizará el registro de sus políticas y/o bases de datos ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), que es la autoridad administrativa designada y en la página web de la entidad.

8. Derechos de los titulares e identificación de las bases de datos:

De acuerdo con la ley, los titulares de datos personales tienen los siguientes derechos:

a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente **PILOTO S.A.S** o los Encargados del tratamiento de los mismos. 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 **PILOTO S.A.S**, salvo que la ley indique que dicha autorización no es necesaria.

c. Presentar solicitudes ante **PILOTO S.A.S** o el Encargado del tratamiento respecto del uso que le ha dado a sus datos personales, y a que éstos le entreguen tal información.

d. Revocar su autorización y/o solicitar la supresión de su información personal de las bases de datos de **PILOTO S.A.S**, cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado mediante acto administrativo definitivo que en el tratamiento **PILOTO S.A.S** o el Encargado del tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la ley o cuando no hay una obligación legal o contractual de mantener el dato personal en la base de datos del responsable.

e. Conocer las modificaciones a los términos de esta política de manera previa y eficiente a la implementación de las nuevas modificaciones o, en su defecto, de la nueva política de tratamiento de la información.

f. Tener fácil acceso al texto de esta política y sus modificaciones.

g. Conocer a la dependencia o persona facultada por PILOTO S.A.S. frente a quien podrá presentar quejas, consultas, reclamos y cualquier otra solicitud sobre sus datos personales.

h. **PILOTO S.A.S** a través del aviso de privacidad de datos informará acerca de los canales y procedimientos previstos para que el titular pueda ejercer sus derechos de manera efectiva.

9. Procedimientos para ejercer los derechos de los Titulares de los Datos Personales:

a. Legitimación para ejercer los derechos de los titulares de los datos personales: Los titulares podrán ejercer sus derechos de ley y realizar los procedimientos establecidos en esta política mediante la presentación de su cédula de ciudadanía o documento de identificación original. Los menores de edad podrán ejercer sus derechos personalmente, o a través de sus padres o los adultos que detenten la patria potestad, quienes deberán demostrarlo mediante la documentación pertinente. Así mismo podrán ejercer los derechos del titular los causahabientes que acrediten dicha calidad, el representante y/o apoderado del titular con la acreditación correspondiente y aquellos que han hecho una estipulación a favor de otro.

b. Procedimiento de consultas: **PILOTO S.A.S** dispondrá de mecanismos para que el titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, aquellos a quienes se ha estipulado a favor de otro y/o los representantes de menores de edad titulares,

formulen consultas respecto de los datos personales que reposan en las bases de datos de **PILOTO S.A.S** estos mecanismos podrán ejercerse mediante:

i. Correo físico dirigido a la Diagonal 49ª N° 72ª-59 (Medellín-Colombia)

ii. Página web www.piloto.com.co - Link de protección de datos

iii. Telefónicamente en la línea de atención (+57-4) 263.0200 opción 9.

El procedimiento para formular una consulta será el siguiente:

- Si el solicitante tuviere capacidad para formular la consulta, **PILOTO S.A.S** recopilará toda la información sobre el titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del titular dentro de las bases de datos de **PILOTO S.A.S** y se la hará conocer al solicitante.
- El Encargado al atender la consulta, dará respuesta al solicitante, siempre y cuando, tuviere derecho a ello por ser el titular del dato personal, su causahabiente, apoderado, se haya estipulado por otro o sea el representante legal en el caso de menores de edad. Esta respuesta se enviará dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por **PILOTO S.A.S.**
- En caso de que la solicitud no pueda ser atendida dentro de los diez (10) hábiles, se contactará al solicitante para comunicarle los motivos por los cuales el estado de su solicitud se encuentra en trámite. Para ello se utilizará el mismo medio o uno similar al que fue utilizado por el titular para su comunicar su solicitud.
- La respuesta definitiva a todas las solicitudes no tardará más de quince (15) días hábiles desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida por PILOTO S.A.S. e. Cualquiera que sea el medio, **PILOTO S.A.S** guardará prueba de la consulta y su respuesta.

c. <u>Procedimiento de reclamos:</u> **PILOTO S.A.S** dispondrá de mecanismos para que el titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, aquellos a quienes se ha estipulado a favor de otro y/o los representantes de menores de edad titulares, formulen reclamos respecto de datos personales tratados por **PILOTO S.A.S** que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión; y en el presunto

incumplimiento de los deberes de ley por **PILOTO S.A.S**, estos mecanismos podrán ejercerse mediante:

i. Correo físico dirigido a la Diagonal 49ª N° 72ª-59 (Medellín-Colombia)
ii. Página web www.piloto.com.co - Link de protección de datos
iii. Telefónicamente en la línea de atención (+57-4) 263.0200 opción 9.

- El procedimiento para formular una consulta será el siguiente: El reclamo deberá ser presentado por el titular, sus causahabientes o representantes o acreditados, así:
    - Deberá contener el nombre y documento de identificación del titular.
    - Deberá contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes).
    - Deberá indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.
    - Deberá acompañar toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer.
    - Copia de la cédula de ciudadanía o documento de identificación original del titular, y los poderes especiales, generales o documentos que se exijan según sea el caso.

- Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, **PILOTO S.A.S** requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo.

- Una vez recibido el reclamo con la documentación completa, se incluirá en la base de datos **PILOTO S.A.S** donde reposen los datos del titular sujetos a reclamo una leyenda que diga “Reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esta leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

- 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.

10. Responsable y Encargado del tratamiento de datos personales:

Responsable del tratamiento de datos:	**PILOTO S.A.S. / NIT. 890.927.158-3**
Dirección:	**Diagonal 49ª N° 72ª-59 (Medellín-Colombia)**
Página web:	**www.piloto.com.co**
Teléfono:	**(+57- 4) 263.02.00**

Encargado del tratamiento de datos:	**Luís Andrés Arcila Piedrahíta**
Dirección:	**Diagonal 49ª N° 72ª-59 (Medellín-Colombia)**
Página web:	**gerente@piloto.com.co**
Teléfono:	**(+57- 4) 263.02.00 | Ext. 1115**

PILOTO S.A.S ha designado al Gerente General como Encargado de la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos y consultas de todo tipo relacionadas con los datos personales. El citado tramitará las consultas y reclamaciones en materia de datos personales de conformidad con la ley y esta política.

Algunas de las funciones particulares del Encargado en relación con los datos personales son:

a. Tramitar y responder aquellas solicitudes que tengan fundamento en la ley o en estas políticas, como por ejemplo: solicitudes de actualización de datos personales; solicitudes de conocer los datos personales; solicitudes de supresión de datos personales cuando el titular presente copia de la decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio de acuerdo con lo establecido en la ley; solicitudes de información sobre el uso dado a sus datos personales; solicitudes de prueba de la autorización otorgada, cuando ella hubiere procedido según la ley.

b. Dar respuesta a los titulares de los datos personales sobre aquellas solicitudes que no procedan de acuerdo con la ley.
c. Conocer esta política y darle aplicación en lo que corresponda.
d. Enviar una comunicación vía correo electrónico a cada empleado o persona que dentro de PILOTO S.A.S maneje o haya manejado algún tipo de dato personal de los miembros de la Empresa, en el sentido que éstos informen al departamento encargado, el nombre y correo electrónico de los usuarios de quien tengan datos personales.
e. Conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el titular de los datos personales.
f. Rectificar la información del titular cuando sea incorrecta.
g. Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de información del titular.
h. Realizar la actualización, rectificación o supresión de los datos personales dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de su recibo.
i. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas.
j. Tramitar oportunamente las consultas y reclamos formulados por los titulares de los datos personales.
k. Reportar cualquier incidente de fuga de información, daño informático, violación de datos personales, comercialización de datos, uso de datos personales de niños, niñas o adolescentes sin la autorización pertinente, suplantación de identidad, o conductas que puedan vulnerar la intimidad de una persona, o que tenga indicios que los mismos estén siendo utilizados para propósitos delictivos y/o no autorizados.
l. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
m. Los demás consagrados en la ley.

11. Identificación de las bases de datos:

Para los datos recolectados antes de la expedición del presente decreto 1377 de 2013, **PILOTO S.A.S** solicitará a cada titular la autorización para continuar con el manejo de las bases de datos. Tal solicitud se realizará por medio de correo electrónico y/o mediante publicación en la página web www.piloto.com.co – link de protección de datos. En caso de que en un plazo de treinta (30) días hábiles contados a partir de la recepción o publicación del presente aviso, las personas que aparecen registradas en cualquiera de las bases de

datos que maneja PILOTO S.A.S., no soliciten la supresión de sus datos personales, PILOTO S.A.S. entenderá que ha sido autorizado para continuar realizando el tratamiento de los mismos. Todo de conformidad con lo previsto en el numeral 4 del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013.

En virtud de lo expresado **PILOTO S.A.S** ha identificado las siguientes bases de datos:

a. Bases de datos con información pública: Los datos contenidos en los registros públicos provienen del cumplimento de una función reglada, cuyos formularios y procedimientos cumplen una finalidad de publicidad y oponibilidad. Por lo tanto, se entiende que estos datos son de carácter público por disposición legal y no requieren de la autorización previa del titular para su tratamiento.
b. Bases de datos de clientes: Son las bases de datos manuales o digitales, pertenecientes a personas naturales y jurídicas, en calidad de clientes de **PILOTO S.A.S**, y estructuradas con información de naturaleza pública y privada. Dichas bases de datos pueden contener información sensible, por lo que se requerirá la autorización del usuario y solo será usada para los fines en que ha sido confiada.
c. Bases de datos de empleados, directivos y prestadores de servicios: Son las bases de datos manuales o digitales, pertenecientes a personas naturales vinculadas por contrato laboral, prestación de servicios o alianzas, y que incorpora información privada, pública, sensible y de menores. El tratamiento de los datos para los fines de las obligaciones derivadas de la relación laboral, por prestación de servicios o alianzas, requerirán autorización previa del titular o su representante legal según sea el caso, la cual estará contenida en las cláusulas estipuladas para tal fin en los documentos de vinculación, prestación o contratos.
d. Bases de datos de contratistas y proveedores: Son las bases de datos manuales o digitales, pertenecientes a personas naturales y jurídicas, en calidad de Contratistas o Proveedores de **PILOTO S.A.S,** y estructuradas con información de naturaleza pública y privada. Dichas bases pueden contener datos públicos, privados y sensibles, en función el desarrollo de relaciones contractuales; por lo tanto, el tratamiento de estos datos requiere de autorización previa del titular. 5. Bases de datos con información general: Son las bases de datos manuales o digitales que contienen información de carácter personal que no es pública, sensible o de menores. Es de carácter ocasional y para el

cumplimiento de las finalidades específicas de **PILOTO S.A.S**; por lo tanto, el tratamiento de estos datos requerirá autorización previa e información de las finalidades de su tratamiento, bajo los formatos que para tal efecto defina **PILOTO S.A.S.**

e. Bases de datos de archivos Inactivos: Son las bases de datos manuales o digitales que contienen archivos o información de carácter personal inactiva. Los titulares de los datos personales almacenados en estas bases podrán ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, actualización, rectificación y supresión, frente a PILOTO S.A.S. en su calidad de responsable de tratamiento.

12. Medidas de seguridad

a. Para el tratamiento de los datos personales, **PILOTO S.A.S** 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.
b. El personal que realice el tratamiento de los datos personales ejecutará los protocolos establecidos con el fin de garantizar la seguridad de la información.
c. Es obligación de los destinatarios de esta política informar a **PILOTO S.A.S** cualquier sospecha que pueda implicar una violación a las medidas de seguridad adoptadas por la empresa para proteger los datos personales confiados a ella, así como cualquier tratamiento inadecuado de los mismos, una vez tengan conocimiento de esta situación. En estos casos, PILOTO S.A.S. comunicará a la autoridad de control tal situación y procederá a gestionar el respectivo incidente de seguridad respecto de los datos personales, con el fin de establecer las repercusiones jurídicas del mismo.
d. Se ha establecido que, en los contratos celebrados con los Encargados, se incluyan cláusulas que establezcan de manera clara el deber de éstos de garantizar la seguridad y privacidad de la información del titular; por lo tanto, **PILOTO S.A.S** y todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos de carácter personal, tienen la obligación profesional de guardar y mantener la reserva de tales datos, obligación que subsiste aún después de finalizada la relación contractual.
e. **PILOTO S.A.S** manifiesta que algunos de sus portales pueden contener vínculos a páginas web de terceros, sobre las cuales no tiene manejo ni control alguno, por tal motivo, no se hace responsables por el contenido, políticas de privacidad, seguridad

y/o manejo de datos personales que se establezcan en las mismas, siendo obligación del titular de los datos personales conocer en los respectivos portales, las políticas relacionadas con la protección y el tratamiento de su información.

f. Algunos mecanismos de seguridad a implementar en el tratamiento de datos personales son:
    - Protección de acceso a los datos mediante contraseñas
    - Rastreo de todas las actividades realizadas con las plataformas y sus datos
    - Procedimientos de recuperación
    - Almacenamiento cifrado de las copias de respaldo.
    - Cifrado y protección por contraseña de los computadores desde los que se realiza la manipulación de los datos.

13. Entrada en vigencia y modificación:

- Esta política rige a partir del 15 de febrero de 2016.
- Esta política podrá ser modificada en cualquier momento y de forma unilateral por parte de **PILOTO S.A.S**, debiendo dar a conocer oportunamente a los titulares de los datos personales, dichas modificaciones.

LUÍS ANDRÉS ARCILA PIEDRAHÍTA
Gerente General
PILOTO S.A.S.