

# Política de Datos del sitio web

1. **Responsable del Tratamiento:** AMPACA.COM COLOMBIA, domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C
2. **Descripción General:** Ampaca.com, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2.012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2.013 y demás disposiciones complementarias, adopta la Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual será aplicada por Ampaca.com respecto de la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y de las diferentes actividades que constituyan tratamiento de datos personales (En adelante “El Responsable”).
3. **Ámbito de aplicación.** Este manual se aplicará al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja, administre y maneje Ampaca.com de sus empleados, clientes, aliados, proveedores, empleados de sus contratistas y/o demás terceras personas con las cuales tengan cualquier tipo de relación de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2.012 y el Decreto 1377 de 2013.
4. **Definiciones.** Para dar aplicación a lo dispuesto en la presente Política, se entiende por:
  - **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
  - **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por Ampaca.com o cualquier tercero designado por éste último para los efectos, 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.
  - **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Para efectos de Ampaca.com serán datos personales entre otros los

siguientes: nombre, apellidos, edad, género, estado civil, correo electrónico, dirección de correspondencia, número de identificación, fecha de nacimiento, teléfono y profesión.

- **Dato sensible:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a 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.
- **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.
- **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.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

5. **Principios.** Ampaca.com definirá su política de tratamiento de datos personales teniendo en cuenta los siguientes principios:

- **Principio de finalidad:** El tratamiento de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución Política de Colombia y la ley, la cual debe ser informada al Titular;
- **Principio de libertad:** El tratamiento sólo puede ejercerse 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;

- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
- **Principio de acceso y circulación restringida:** Los Datos Personales, salvo la información pública, 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 conforme a la Ley;
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento, se deberá manejar 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;
- **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, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades expresamente autorizadas en la Ley.

6. **Finalidad del tratamiento y de la recolección de los datos personales:** El presente manual da cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la ley 1581 de 2012, y al artículo

13 del decreto reglamentario 1377 de 2013, que regula los deberes que tienen los responsables y encargados del tratamiento de datos personales.

La finalidad para la cual Ampaca.com recolecta, almacena, usa, depura, analiza, trata, circula, transmite o transfiere directa o indirectamente datos personales del Titular, tales como pero sin limitarse a: nombre, apellidos, edad, sexo, estado civil, correo electrónico, número de identificación, dirección de correspondencia, fecha de nacimiento y profesión, es para:

1. El adecuado desarrollo de su objeto social, incluida la utilización de los datos para la ejecución de la relación contractual existente con sus clientes, contratistas, proveedores, usuarios, empleados y terceros;
2. Promover nuestros servicios y productos y los de nuestras vinculadas, filiales, subsidiarias y terceros aliados comerciales y los aliados de estos;
3. Entregar o enviar sus datos personales a empresas vinculadas, filiales, subsidiarias y terceros aliados comerciales y los aliados de estos que requieran la información para los fines aquí descritos;
4. Lograr una comunicación eficiente relacionada con nuestros productos, servicios, estudios, ofertas, así como los de nuestras filiales, subsidiarias, vinculadas, terceros aliados comerciales y los aliados de estos para facilitar el acceso general a la información recolectada;
5. Enviar a través de cualquier medio de comunicación que se encuentre creado o vaya a crearse, información publicitaria y de mercadeo propia, de sus vinculadas, filiales, subsidiarias, de terceros aliados comerciales o de los aliados de estos, la implementación de una estrategia global de marketing destinada a actos de promoción y publicidad de nuestros productos, servicios, ofertas, promociones, invitaciones, descuentos, premios, programas de fidelización, campañas, sorteos, entre otras;
6. Evaluación de calidad de los productos y servicios, y en general para la actualización de datos y demás actividades de mercadeo y administración necesarias para el cabal desarrollo de nuestro objeto social, de sus

filiales, vinculadas, subsidiarias, terceros aliados comerciales o de los aliados de estos;

7. Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados con el desarrollo del objeto social, de sus filiales, vinculadas, subsidiarias, terceros aliados comerciales, o de los aliados de estos, y
8. Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo;

Los datos personales que sean suministrados por El Titular serán tratados y utilizados solamente para las finalidades aquí previstas, y por un plazo contado desde el momento que se otorgó la autorización hasta el plazo determinado para la vigencia Ampaca.com Colombia. De igual modo, la información suministrada por El Titular podrá ser compartida con agencias, encargados de la información, proveedores de servicios, aliados comerciales, aliados de estos, y terceros en general que presten servicios a Ampaca.com o a terceros en nuestro nombre.

Ampaca.com no solicita ni realiza tratamiento sobre datos sensibles.

Ampaca.com garantiza que los mecanismos a través de los cuales hace uso de los datos personales son seguros y confidenciales, ya que cuentan con mecanismos de seguridad informática y los medios tecnológicos idóneos para asegurar que sean almacenados de manera tal que se impida el acceso indeseado por parte de terceras personas.

7. **Autorización.** La recolección, almacenamiento, el uso, depuración, análisis, circulación, transmisión o transferencia, circulación o supresión de Datos Personales por parte de Ampaca.com requiere siempre del consentimiento previo, expreso e informado del Titular de aquellos.  
En cumplimiento de la legislación vigente, Ampaca.com ha dispuesto los siguientes mecanismos para obtener la autorización o ratificación por parte de los Titulares de Datos Personales:  
7.1 – La Autorización puede constar en un documento físico, electrónico o cualquier otro que permita garantizar su posterior consulta, o a través de un mecanismo técnico o tecnológico idóneo mediante el cual se pueda concluir que el Titular otorgó su autorización para almacenar sus datos en nuestra Base de Datos. Para los efectos se entiende por autorización aquella dada mediante mecanismos tecnológicos tales como pero sin limitarse a un click de aceptación a nuestros

Términos y Condiciones y la Política para el Tratamiento de Datos Personales, al momento de ingresar sus datos para el envío de correos electrónicos, o “Newsletter”; el diligenciamiento de formularios en el sitio web [www. Ampaca.com.com](http://www.Ampaca.com.com) y/o mediante la suscripción por medio de aplicaciones de terceros tales como pero sin limitarse a Facebook o Instagram.

7.2 – Con este procedimiento de Autorización consentida se garantiza expresamente que el Titular de los datos personales conoce y acepta que Ampaca.com recolectará, almacenará, usará, depurará, analizará, circulará, transmitirá, transferirá, actualizará o suprimirá en los términos de Ley, la información para los fines que al efecto le informe de manera previa al otorgamiento de la autorización, y para la finalidad contenida en el presente documento.

7.3 – En la autorización solicitada por Ampaca.com se establecerá como mínimo: (i) La identificación completa de la persona de quien se recopilan Datos Personales; (ii) la Autorización a que hace referencia el numeral 7.2 anterior; (iii) la finalidad del Tratamiento de los Datos Personales, y; (iv) Los derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los Datos Personales suministrados por el Titular de los mismos.

7.4 – Se adjunta como Anexo 1 el modelo de Autorización para la recolección y el tratamiento de los datos personales con el propósito de informar y permitir el acceso de información de Ampaca.com, sus subsidiarias, vinculadas, filiales, terceros aliados comerciales y los aliados de estos, relacionada con servicios, ofertas, productos, alianzas, concursos, estudios y contenidos.

7.5 – Será responsabilidad de Ampaca.com adoptar las medidas necesarias para mantener registros de cuándo y cómo se obtuvo autorización por parte de los Titulares.

7.6 – Los Titulares de Datos Personales podrán solicitar en cualquier momento y sin limitación de ninguna índole, la supresión de sus datos y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos.

**8. Derechos de los titulares de la información.** El titular de los Datos Personales tendrá los siguientes derechos:

Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a Ampaca.com. 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;

Solicitar cuando proceda prueba de la autorización otorgada a Ampaca.com;

Ser informado por Ampaca.com o el Encargado del Tratamiento, respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales.

Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2.012, previo agotamiento del procedimiento de reclamaciones establecido en la Política de Tratamiento de Datos Personales.

Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los Datos Personales cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. De igual forma, la revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que los Responsables o Encargados han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.

Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de tratamiento.

**9. Deberes de Ampaca.com:** En calidad de Responsable del Tratamiento de los Datos Personales, Ampaca.com, sus contratistas y sus trabajadores se comprometen a cumplir con los siguientes deberes:

Garantizar al Titular de la información, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;

Conservar copia de la comunicación y de la respectiva autorización otorgada por el Titular;

Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.

Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

En caso de compartir y/o actualizar la información con algún Encargado del Tratamiento, garantizar que la autorización dada por el Titular sea suficiente y que la información misma sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;

Rectificar la información cuando sea incorrecta.

Tramitar las consultas y reclamos formulados por el Titular en los términos del presente Manual y la Política de Tratamiento de Datos Personales Ampaca.com.

Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.

Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cumplir con las demás disposiciones contenidas en la Ley y en los decretos reglamentarios.

Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” cuando corresponda.

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;

Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;



Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;

Informar a través de la página web de Ampaca.com los nuevos mecanismos que implemente para que los titulares de la información hagan efectivos sus derechos, así como cualquier modificación a la Política de Tratamiento de Datos Personales.

En cumplimiento a la prohibición expresa contenida en el artículo 12 del Decreto 1377 de 2.013, Ampaca.com se abstiene de recolectar datos personales de niños, niñas y adolescentes en sus bases de datos.

10. **Área Responsable y Procedimiento para el ejercicio de los derechos del Titular:** El Titular, su representante o causahabiente podrá presentar en cualquier momento y de manera gratuita, consultas, peticiones y/o reclamos ante Ampaca.com para conocer, actualizar, rectificar, solicitar la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización.

Por esta razón, es responsabilidad de todo el equipo de trabajadores directos e indirectos de Ampaca.com, sin excepción, cumplir con la Política de Tratamiento de la Información, y en especial con la debida atención de las peticiones, quejas y reclamos que el Titular presente ante la compañía por este concepto.

Para ejercer sus derechos, el Titular o quien actúe en su nombre y representación, podrá presentar sus peticiones, quejas y/o reclamos ante Ampaca.com por los siguientes medios:

i) Por correo electrónico a: [ventas@ampaca.com](mailto:ventas@ampaca.com)

ii) Teléfono: 313 2092293

iii) Comunicación escrita por medio electrónico mediante la página web de Ampaca.com.

El área responsable del manejo y tratamiento de la bases de datos, según el caso, será siempre el responsable del departamento de servicio al cliente quien estará encargado de atender las peticiones, quejas y reclamos que formule el Titular en ejercicio de sus derechos

La atención de una consulta, petición, queja o reclamo (PQR), recibida por escrito, correo electrónico, por medio electrónico, vía telefónica o verbalmente, se tramitará de acuerdo al siguiente procedimiento:

**CONSULTA:** Cuando la pretensión principal sea una consulta, es decir, se consulte la información personal de El Titular que repose en la base de datos de Ampaca.com, el procedimiento será el aquí establecido:

La consulta se formulará mediante el diligenciamiento de los formatos de PQR Ampaca.com contenidos en la página web o al correo electrónico: [ventas@ampaca.com](mailto:ventas@ampaca.com).

Una vez recibido la consulta se deberá dar respuesta a El Titular, cualquiera que ella sea, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

Si no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará a El Titular, expresando los motivos de la demora e indicando la fecha en la que se atenderá la consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**RECLAMO:** Cuando la pretensión principal sea un reclamo, es decir, cuando El Titular considere que la información contenida en la base de datos de Ampaca.com debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 por parte de Ampaca.com, el procedimiento será el aquí establecido:

– El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable o Encargado de la Información, con el número de identificación de El Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y los documentos que considere necesarios.

— Si el reclamo se encuentra incompleto, se requerirá a El Titular o quien hiciera sus veces dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del reclamo a fin que subsane los errores.

— Si pasados dos (2) meses desde la fecha del requerimiento de subsanación, El Titular o quien hiciera sus veces no presenta la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

— Una vez se reciba un reclamo con el lleno de los requisitos, se deberá incluir el mismo en las bases de datos en un término no mayor a dos (2) días hábiles identificándolo con una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

— Si pasados dos (2) meses desde la fecha del requerimiento de subsanación, El Titular o quien hiciere sus veces no presenta la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

— El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de este término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en la que se atenderá su reclamo, la cual no podrá superar ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del término.

— En caso que Ampaca.com reciba un reclamo y no sea competente para resolverlo, dará traslado, en la medida de lo posible, a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

— Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

## 12. **Rectificación, actualización y supresión de Datos**

**Personales:** De acuerdo a lo establecido en el punto 10 anterior, Ampaca.com rectificará, actualizará o suprimirá a solicitud del Titular, cualquier tipo de información, según el procedimiento y los términos señalados en el artículo anterior. Tratándose de rectificación y/o actualización, las correcciones propuestas deberán estar debidamente fundamentadas. **Parágrafo:** El Titular de la información en todo momento tendrá derecho a solicitar la eliminación total o parcial de sus Datos Personales y para ello se seguirá el procedimiento establecido en el punto 10 anterior. Ampaca.com sólo podrá negar la eliminación cuando: i) El Titular tenga el deber legal y/o contractual de permanecer en la base de datos; ii) La supresión de los datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas en curso, y; iii) En los demás casos

contemplados en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, cuando sea procedente.

13. **Medidas de seguridad de la información.**Ampaca.com 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; Dichas medidas responderán a los requerimientos mínimos hechos por la legislación vigente.
14. **Designación.**Ampaca.com designa al departamento de servicio al cliente o quien haga sus veces, para cumplir con la función de protección de Datos Personales, así como para dar trámite a las solicitudes de los Titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y la Política de Tratamiento de Datos Personales Ampaca.com.
15. **Vigencia.**La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales Ampaca.com estará vigente por un término igual al estatutariamente establecido para la duración de la sociedad o sus prórrogas.

De igual forma le recordamos que usted tiene el derecho de conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos personales en cualquier momento, para lo cual les solicitamos comunicarnos su decisión a la cuenta de correo anteriormente mencionada o mediante la página web [www.Ampaca.com.com](http://www.Ampaca.com.com)