Política de Tratamiento de Datos Personales – ALTIPAL / Surtidata

Nov 3, 2026

1. INTRODUCCIÓN

ALTIPAL S.A.S es compañía constituida de conformidad con las leyes de la República de Colombia, identificada con el Número de Identificación Tributaria – NIT 800.186.960-6, domiciliada y ubicada en la Calle 18 # 69b – 73 Zona Industrial Montevideo – Bogotá (en adelante ALTIPAL).

En desarrollo de su actividad económica, ALTIPAL genera sus ventas por medio de sus asesores en modalidad de visita itinerante, así como a través de plataformas de comercio electrónico y aplicaciones digitales como Surtiapp y Surtidata. Conforme a lo anterior y, con la finalidad de dar estricto cumplimiento a la normatividad vigente de protección de Datos Personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 del 2012, Decreto 1074 de 2015 y demás disposiciones que las modifiquen, adicionen o complementen, se publica la presente POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, con el fin de proteger la información brindada por los titulares de los datos que tengan relación con ALTIPAL o con sus terceros aliados en el proceso de venta, como lo son socios, proveedores, clientes, empleados, colaboradores y cualquier otra persona natural de la cual se obtenga, recolecte, procese o trate datos personales, sea que dicho tratamiento sea realizado por ALTIPAL o por terceras personas que lo hagan por encargo de ésta.

La sección 2 de esta Política describe de forma específica cómo la aplicación Surtidata accede, utiliza, almacena y comparte los datos de sus usuarios, incluidos los datos obtenidos de cuentas de Google.

2. POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE LA APLICACIÓN SURTIDATA Y USO DE DATOS DE USUARIOS DE GOOGLE

2.1 Descripción de la aplicación

Surtidata es una aplicación de ALTIPAL S.A.S. que permite a sus clientes consultar las facturas electrónicas de las compras realizadas a ALTIPAL. Dentro de la aplicación, el usuario puede ver el listado de sus facturas y el detalle completo de cada una. Surtidata funciona embebida dentro de la aplicación Surtiapp y está disponible en https://qa-surtidata.altipal.com.co.

2.2 Cómo accede Surtidata a la infiormación

Surtidata no tiene una pantalla de inicio de sesión propia. El acceso se hace mediante un token de autenticación que genera Surtiapp cuando el usuario, ya autenticado en ella, abre Surtidata. Este token solo se usa para identificar al usuario y al cliente que representa, y así mostrarle únicamente las facturas que le corresponden. Surtidata no solicita ni almacena contraseñas.

2.3 Datos que se obtienen de la cuenta de Google

Cuando el usuario autoriza el acceso con su cuenta de Google, Surtidata obtiene únicamente los siguientes datos:

- Dirección de correo electrónico (scope `email`).
- Identificador único de la cuenta de Google (scope `openid`).

2.4 Otros datos que trata Surtidata

Para mostrar las facturas, Surtidata consulta información que ALTIPAL ya tiene por su relación comercial con el cliente:

- Datos de identificación del cliente: razón social, NIT, nombre del usuario y correo electrónico registrado.
- Datos de las facturas electrónicas: número, fecha, productos, cantidades, valores, impuestos y dirección de entrega.

2.5 Finalidad del uso de los datos

Los datos se usan exclusivamente para:

- Identificar y autenticar al usuario dentro de Surtidata.
- Asociar al usuario con el cliente que representa.
- Mostrarle sus facturas electrónicas y el detalle de cada una.

Los datos obtenidos de Google no se usan para publicidad, perfilamiento comercial, venta de información, entrenamiento de modelos de inteligencia artificial ni ninguna otra finalidad distinta a las descritas en esta sección.

2.6 Almacenamiento y seguridad

Los datos se almacenan en la infraestructura de Google Cloud Platform contratada por ALTIPAL S.A.S., con acceso restringido al personal autorizado. La información viaja cifrada mediante HTTPS y se protege con las medidas técnicas y administrativas descritas en la sección 14 de esta Política.

2.7 Compartición de datos

ALTIPAL S.A.S. no comparte, vende, alquila ni transfiere a terceros los datos obtenidos de la cuenta de Google del usuario, ni la información de sus facturas consultada a través de Surtidata. La única excepción es cuando lo exija una autoridad competente o la ley colombiana. Lo dispuesto en esta sección prevalece sobre las finalidades generales de transmisión y transferencia descritas en las secciones 6 y 13 en lo relativo a los datos tratados en Surtidata.

2.8 Conservación y eliminación

- Los datos obtenidos de Google se conservan mientras el usuario tenga acceso activo a Surtidata. Se eliminan cuando el acceso se desactiva o el usuario lo solicita.
- Las facturas electrónicas se conservan durante el término legal de diez (10) años previsto en el artículo 28 de la Ley 962 de 2005.
- El usuario puede revocar en cualquier momento el acceso de Surtidata a su cuenta de Google en https://myaccount.google.com/permissions.
- El usuario puede solicitar la consulta, actualización o eliminación de sus datos escribiendo a avisoprivacidad@altipal.com.co, conforme a los procedimientos de la sección 11 de esta Política.

2.9 Uso limitado

El uso que hace Surtidata de la información recibida de las API de Google, y su transferencia a cualquier otra aplicación, cumple la Política de datos de usuario de los servicios de API de Google, incluidos los requisitos de Uso Limitado.

2.10 Cambios en esta sección

Si Surtidata cambia la forma en que accede, usa, almacena o comparte los datos de los usuarios de Google, ALTIPAL S.A.S. actualizará esta sección y lo notificará a los usuarios a través de la aplicación antes de aplicar el cambio.

2.11 Contacto

ALTIPAL S.A.S. – NIT 800.186.960-6 – Calle 18 # 69b – 73, Zona Industrial Montevideo, Bogotá. Correo: avisoprivacidad@altipal.com.co – Línea de servicio al cliente: 3336026387.

3. DEFINICIONES

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus datos personales.

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

Bases de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables.

Dato Público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Dato Sensible: Corresponde a aquel dato que afecta 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.

Datos de usuarios de Google: Información que una aplicación obtiene de la cuenta de Google de un usuario, con su autorización, a través de las API de Google.

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.

Transmisión: 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.

Transferencia: Tiene lugar cuando el responsable o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Oficial de Protección de Datos: Es el rol dentro de ALTIPAL, que tendrá como función la vigilancia y control de la Política.

4. PRINCIPIOS RECTORES

Principio de Legalidad: En materia de Tratamiento de datos, es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.

Principio de Finalidad: El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución Política 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 del responsable de dicho tratamiento o del Encargado, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Principio de Acceso y Circulación Restringida: El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales y de las disposiciones constitucionales y legales. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular o por las personas previstas en la Ley. 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 citada ley.

Principio de Seguridad: La información sujeta a tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del tratamiento a que se refiere la ley se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, y evitar 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 que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley y en los términos de la misma.

5. DATOS GENERALES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

La persona jurídica responsable del Tratamiento es ALTIPAL S.A.S, sociedad identificada con el Nit. 800.186.960-6 cuya información principal es la siguiente:

- **Domicilio:** Bogotá, Colombia.
- **Dirección:** Calle 18 # 69b – 73 Zona Industrial Montevideo.
- **Correo electrónico:** avisoprivacidad@altipal.com.co
- **Teléfono de contacto:** Línea de servicio al cliente 3336026387 – ALTIPAL.

6. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

Los Datos Personales que recolecta ALTIPAL, son incluidos en una Base de Datos a la cual tiene acceso el personal autorizado de ALTIPAL en ejercicio de sus funciones, advirtiendo que en ningún caso está autorizado el Tratamiento de la información para fines diferentes a los aquí descritos y que hayan sido autorizados por el Titular. Las finalidades de esta sección no aplican a los datos tratados en la aplicación Surtidata, que se rigen por la sección 2.

a. Finalidad de tratamiento de los Datos Personales de los Usuarios

- Recabar o recolectar los datos personales e incorporarlos y almacenarlos en nuestra Base de Datos.
- Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar la información suministrada.
- Utilizar los datos suministrados en campañas de comunicación, divulgación y promoción u oferta de productos, actividades o servicios desarrollados como parte de estrategias internas de ALTIPAL.

- Conservar registros históricos de ALTIPAL y mantener contacto con los Titulares.
- Verificar, comprobar o validar los Datos Personales suministrados.
- Estudiar y analizar la información entregada para el seguimiento y mejoramiento de los productos, el servicio y la atención de ALTIPAL.
- Entregar la información recolectada a terceros con los que ALTIPAL contrate el almacenamiento y administración de los datos personales, bajo los estándares de seguridad y confidencialidad a los cuales ALTIPAL está obligada según lo contenido en las leyes pertinentes.
- Transferir o Transmitir los Datos Personales a cualquier país o servidor. Se podrá hacer Transmisión o Transferencia de los Datos a los aliados estratégicos de ALTIPAL para que ejecuten actividades de marketing, publicidad y promociones asociadas con el objeto social; todo de acuerdo con las disposiciones de la normativa colombiana.
- Comunicar y permitir el acceso a los Datos Personales suministrados a terceros proveedores de servicios de apoyo general y a las personas naturales o jurídicas accionistas de ALTIPAL.
- Recabar, tener, manejar y utilizar los Datos Personales para realizar control y prevención del fraude, control y prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Llevar a cabo la celebración, ejecución y gestión de las propuestas de negocios y contratos objeto de los servicios prestados.
- Realizar de conformidad con la ley los reportes a centrales de riesgo por incumplimiento de las obligaciones financieras derivadas de la relación comercial.
- Envío de comunicaciones a través de cualquier canal incluyendo, pero sin limitarse a, redes sociales, mensajes de texto, notificaciones push, correo electrónico, llamada telefónica, entre otros, relacionadas con el objeto social de ALTIPAL tales como actividades de mercadeo o cualquier solicitud realizada por el Titular a ALTIPAL, entre otros.
- Prestar los servicios ofrecidos o contratados de forma adecuada y con una excelente calidad.
- Creación y administración de la cuenta del usuario.
- Prestar el mantenimiento, desarrollo o control de la relación comercial entre el usuario y ALTIPAL.
- Proveer a los Titulares la información necesaria, a través de la página Web o plataforma, sobre los productos de los oferentes para formalizar la relación de consumo de dichos productos.
- Realizar procesos al interior de ALTIPAL, con fines de desarrollo operativo o de administración de sistemas.

- Prestar los servicios de ALTIPAL y realizar el seguimiento de acuerdo con las necesidades particulares de los Titulares.
- Llevar un registro histórico de la información, con fines de satisfacción al Titular, desarrollando análisis sobre los intereses y necesidades y con el fin de brindar un mejor servicio.
- Realizar estrategias de mercado mediante el estudio del comportamiento del Titular frente a las ofertas para con ello mejorar su contenido, personalizando presentación y servicio.
- Elaborar prospecciones comerciales y segmentación de mercados.
- Realizar encuestas de satisfacción y ofrecimiento o reconocimiento de beneficios propios de nuestro programa de lealtad y servicio postventa, para calificar el servicio y la atención por medio de los canales dispuestos para ello.
- Adelantar las actividades necesarias para gestionar las solicitudes, quejas y reclamos de los Titulares y direccionarlos a las áreas responsables de emitir las respuestas correspondientes.
- Presentar reportes ante las autoridades de inspección, vigilancia y control, y tramitar los requerimientos realizados por entidades administrativas o judiciales.
- Realizar la gestión contable, económica, fiscal y administrativa de los Titulares.
- Conservación de la información por los términos establecidos en la Ley, especialmente el referente a la información de los libros y papeles del comerciante que deberá ser almacenada por un período de diez (10) años, según lo dispone el artículo 28 de la Ley 962 de 2005.
- Remitir información a los Encargados del Tratamiento para facilitar y mejorar la calidad del servicio de ALTIPAL.
- Solicitar la autorización de cobro ante las entidades definidas y autorizadas para ello.
- Transferir y transmitir sus datos personales a terceros aliados comerciales de ALTIPAL que ofrecen sus productos y servicios en la Plataforma con el fin de hacer eficiente el contacto entre el Titular y el aliado comercial, en los términos del artículo 53 de la Ley 1480 de 2011.
- Acceder y consultar los Datos Personales en las centrales de información crediticia y financiera, recabar información relevante del comportamiento crediticio, y conservar, almacenar y usar los datos personales para envío de pauta comercial y publicitaria.

b. Finalidad de tratamiento de los datos de los trabajadores y colaboradores

- Adelantar auditorías y administrar los sistemas y Bases de Datos de ALTIPAL.
- Contactar a los trabajadores y colaboradores para el envío de información referida a la relación contractual y obligacional que tienen con ALTIPAL.

- Conocer, almacenar y procesar toda la información suministrada por los trabajadores y colaboradores en una o varias Bases de Datos, en el formato que ALTIPAL estime más conveniente.
- Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas en virtud de la relación laboral tales como: el pago de salarios, prestaciones sociales y demás retribuciones consagradas en el contrato de trabajo y la legislación laboral.
- Desarrollar programas de prevención y promoción de la salud y seguridad en el trabajo con base en la información médica y de salud ocupacional desde el momento del ingreso, así como durante la ejecución y culminación de las actividades asignadas.
- Ejecutar los contratos que se hayan celebrado con los trabajadores y colaboradores.
- Desarrollar programas de formación, capacitación y entrenamiento según el cargo del trabajador o colaborador.
- Gestionar, mantener, desarrollar y controlar la relación contractual existente entre ALTIPAL y los trabajadores y colaboradores, atender sus solicitudes de información, así como la gestión de sus reclamaciones, trámite de sus solicitudes de terminación del contrato o de revocación de la autorización para el tratamiento de datos personales.
- Gestionar información asociada a la eventual comisión de hechos o circunstancias que impliquen el desarrollo de procedimientos de control ético o disciplinario de conformidad con las disposiciones del reglamento interno aplicable y demás disposiciones normativas aplicables.
- Generar copias y archivos de seguridad de la información en los equipos proporcionados por ALTIPAL.
- Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar la información suministrada por los trabajadores y colaboradores.
- Ofrecer programas de bienestar corporativo y planificar actividades empresariales, para los trabajadores y colaboradores y sus beneficiarios.
- Atender las exigencias legales y requerimientos de información de las autoridades administrativas, de la seguridad social y judicial que regulen, supervisen o vigilen las actividades y operaciones de ALTIPAL previo cumplimiento del debido proceso.
- Dar cumplimiento al Reglamento Interno de Trabajo, así como a las políticas internas de ALTIPAL.
- Verificar la información contenida en la hoja de vida suministrada a ALTIPAL.
- Prevenir el fraude o el uso inadecuado de la información, programas, instalaciones o equipos a los que, en virtud de la relación laboral, los trabajadores o colaboradores tengan acceso.
- Registrar la información del grupo familiar de los trabajadores y colaboradores de ALTIPAL para el cumplimiento de los deberes que la Ley señala, así como para hacerlos partícipes de las actividades de bienestar o beneficios que provea ALTIPAL.

- Realizar un control de acceso a las instalaciones de ALTIPAL.
- Recolectar datos para el cumplimiento de los deberes que, como responsable del Tratamiento, le corresponden a ALTIPAL.
- Recolectar información depositada en centrales de riesgo.
- Satisfacer obligaciones legales, como las relacionadas con la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Verificar, corroborar, comprobar, validar, investigar o comparar la información suministrada por los trabajadores y colaboradores, con el fin de garantizar la veracidad de la misma.
- Emitir certificaciones laborales a solicitud de los trabajadores y colaboradores o de cualquier autoridad competente.
- Contactar a acudientes o contactos de emergencia de los trabajadores y colaboradores.
- Conservar la información por los términos establecidos en la Ley, especialmente el referente a la información de los libros y papeles del comerciante que deberá ser almacenada por un período de diez (10) años, según lo dispone el artículo 28 de la Ley 962 de 2005.
- Informar a los clientes y proveedores de los equipos de trabajo en ALTIPAL.
- Verificar, comparar y evaluar las competencias laborales y personales de los trabajadores y colaboradores.
- Enviar ofertas de trabajo.
- Enviar comunicaciones a través de cualquier canal, con ocasión de actividades de mercadeo y asistencia contractual.
- Garantizar la seguridad de bienes y personas en entornos privados de ALTIPAL.
- Asegurar el cumplimiento y ejecución de las labores asignadas en virtud de la relación laboral con ALTIPAL.
- Grabar y utilizar las grabaciones de cámaras del circuito cerrado de televisión o imágenes, para realizar investigaciones o sanciones de índole disciplinarias o penales según sea el caso.
- Validar la información de ingreso y egreso de las instalaciones físicas de ALTIPAL.
- Establecer un sistema de identificación biométrica en su esquema de seguridad.
- Transferir y transmitir los Datos nacional o internacionalmente, de llegar a ser procedente, para los fines relacionados con la operación de ALTIPAL, de acuerdo con las disposiciones de ley y garantizando siempre el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa colombiana.

c. Finalidad del tratamiento de los datos personales de los Aliados

- Recabar o recolectar los datos personales e incorporarlos y almacenarlos en la base de datos de ALTIPAL.
- Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar la información suministrada.
- Utilizar los datos suministrados en campañas de comunicación, divulgación, promoción u oferta de productos, actividades o servicios desarrollados como parte de estrategias internas de ALTIPAL.
- Utilizar los datos para fines administrativos internos o comerciales tales como: estudios de crédito, elaboración y presentación de cotizaciones, facturas, referencias comerciales de experiencia, investigación de mercados, análisis estadísticos, realización de encuestas sobre satisfacción.
- Conservar registros históricos de ALTIPAL y mantener contacto con los Titulares.
- Verificar, comprobar o validar los datos suministrados.
- Llevar a cabo la negociación de relaciones comerciales y alianzas estratégicas.
- Recabar, tener, manejar y utilizar la información para realizar control y prevención de fraude, control y prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Celebrar, ejecutar y gestionar las propuestas de negocios y contratos objeto de los servicios prestados.
- Realizar de conformidad con la ley, los reportes a centrales de riesgo por incumplimiento de las obligaciones financieras derivadas de la relación comercial.
- Cumplir deberes y obligaciones legales y contractuales.
- Enviar comunicaciones a través de cualquier canal incluyendo, pero sin limitarse a, redes sociales, mensajes de texto, notificaciones push, correo electrónico, llamada telefónica, entre otros, relacionadas con el objeto social de ALTIPAL, tales como actividades de mercadeo o cualquier solicitud realizada por el titular a ALTIPAL, entre otros.
- Transferir y transmitir los Datos nacional o internacionalmente de llegar a ser procedente, para los fines relacionados con la operación de ALTIPAL entre otros, de acuerdo con las disposiciones de ley y garantizando siempre el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa colombiana.

7. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES

ALTIPAL no recolectará, almacenará o tratará datos sensibles, a menos que sea estrictamente necesario. De presentarse dicha situación, no realizará ningún Tratamiento sin la debida autorización previa, informada y expresa del Titular, salvo cuando se configuren las siguientes situaciones:

1. El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
2. El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
3. El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.
4. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
5. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

Las respuestas a las preguntas sobre datos sensibles son facultativas, por lo tanto, el Titular no está obligado a responderlas. En todo caso, ALTIPAL observará estrictamente las limitaciones legales al Tratamiento de Datos Sensibles. ALTIPAL no condicionará, en ningún caso, ninguna actividad o servicio al suministro de datos sensibles. Los Datos Sensibles serán tratados con la mayor diligencia posible y con los estándares de seguridad más altos. El acceso limitado a los Datos Sensibles será un principio rector para salvaguardar la privacidad de estos y, por lo tanto, sólo el personal autorizado podrá tener acceso a ese tipo de información.

No podrá realizarse el tratamiento de datos sensibles para fines distintos de los autorizados expresamente por el Titular. La aplicación Surtidata no recolecta datos sensibles.

8. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Los menores de edad son Titulares de sus datos personales y por lo tanto portadores de los derechos correspondientes. De acuerdo con lo establecido en la Constitución Política y en concordancia con el Código de la Infancia y la Adolescencia, los derechos de los menores deben ser interpretados y aplicados de manera prevalente y, por lo tanto, deben ser observados con especial cuidado. Conforme lo señalado en la Sentencia C-748 de 2011, las opiniones de los menores deben ser tenidas en cuenta al momento de realizar algún tratamiento de sus datos.

ALTIPAL procurará no realizar Tratamiento de datos de menores de edad. El uso de la plataforma es para mayores de edad. El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública y cuando dicho Tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. De no existir la autorización, ALTIPAL no estará facultado para realizar el Tratamiento de los datos ni prestar sus servicios a menores de edad.

9. DERECHOS DE LOS TITULARES

A cada Titular, le asisten los siguientes derechos en relación con su información personal:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. 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 en cualquier momento la prueba de la autorización otorgada al responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento.
- Ser informado por la Compañía como el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- Presentar solicitudes ante la Compañía o el Encargado del Tratamiento respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales, y a que éstas le entreguen tal información.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.
- Tener fácil acceso al texto de esta Política y sus modificaciones.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

10. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

El área Servicio al cliente Altipal será la encargada de tramitar las solicitudes de los Titulares para hacer efectivos sus derechos.

El Titular podrá presentar sus peticiones, consultas y reclamos a través de los siguientes medios de comunicación: servicioalcliente@altipal.com.co y Línea de servicio al cliente 3336026387 – ALTIPAL, siguiendo los procedimientos que se describen a continuación.

11. PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la normativa sobre Protección de Datos Personales, podrán presentar un reclamo ante el responsable del tratamiento.

El reclamo deberá ser presentado por el Titular de los datos personales, dirigido por la plataforma Centro de contacto https://www.altipal.com.co/contacto/ opción cliente. En esta plataforma, creará un caso en donde el Titular deberá indicar si desea que sus datos sean actualizados, rectificados o suprimidos o bien si desea revocar la autorización que se había otorgado para el tratamiento de los datos personales. Para efectos de reclamos, el Titular deberá tener en cuenta lo previsto en el artículo 15 de la ley 1581 de 2012.

Si el reclamo estuviese incompleto, el Titular lo puede completar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que se subsanen 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 reclamo. En caso de que la persona que reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, el término máximo para atenderlo 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.

a. Rectifiicación y Actualización de Datos

ALTIPAL tiene la obligación de rectificar y actualizar, a solicitud del Titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados. Al respecto, ALTIPAL tendrá en cuenta lo siguiente: en las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales, el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

ALTIPAL tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando beneficien al Titular de los datos. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que ALTIPAL considere pertinentes.

ALTIPAL podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos, que se pondrán a disposición de los interesados en la página web o solicitándolos mediante un caso en la plataforma Centro de contacto https://www.altipal.com.co/contacto/ opción cliente.

b. Supresión de Datos

El Titular de datos personales tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a ALTIPAL entre otros, la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normativa vigente.
- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.
- La Superintendencia de Industria y Comercio considere que ALTIPAL ha realizado el Tratamiento incurriendo en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.

La supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por ALTIPAL.

El derecho de supresión no es un derecho absoluto y el responsable del tratamiento de datos personales puede negar el ejercicio de este cuando:

- El Titular de los datos tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.

- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular, para realizar una acción en función del interés público o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

c. Revocatoria de la Autorización

Todo Titular de datos personales puede revocar, en cualquier momento, el consentimiento al tratamiento de estos siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, ALTIPAL establecerá mecanismos sencillos que le permitan al Titular revocar su consentimiento. En el caso de Surtidata, el Titular también puede revocar el acceso a su cuenta de Google en https://myaccount.google.com/permissions.

La solicitud de revocatoria de la autorización no procederá cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos.

d. Consultas

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier Base de Datos. Para solicitar dicha información, el Titular debe elevar su consulta al área de Servicio al cliente.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

12. AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR

El consentimiento y autorización por parte del Titular de la información es un requisito constitucional y legal que deben cumplir las personas responsables del tratamiento de datos personales. El consentimiento debe cumplir con los siguientes presupuestos:

- **Previo:** La autorización la debe dar el Titular de información de manera previa a cualquier tipo de Tratamiento de datos personales.
- **Expreso:** La autorización debe otorgarse de forma inequívoca, clara y específica.
- **Informado:** El Titular debe comprender claramente para qué serán tratados sus datos personales y las finalidades que pueden derivarse del Tratamiento de los datos.

12.1 Obtención de Datos Recolectados Antes de la Vigencia del Decreto 1377 de 2013

Todos los visitantes de las Plataformas de ALTIPAL deben registrarse y autorizar el tratamiento de los datos personales para poder hacer uso de los servicios ofrecidos. Por tanto, en cada uno de los sistemas se encuentra una casilla que dice "Política de privacidad y Tratamiento de Datos Personales" la cual debe ser leída y aceptada para poder continuar con el uso de los servicios de ALTIPAL. En Surtidata, la autorización para acceder a los datos de la cuenta de Google se otorga además en la pantalla de consentimiento de Google.

Para la obtención o recolección de Datos Personales de los Titulares obtenidos antes de la vigencia del Decreto 1377 de 2013, se buscará obtener la autorización a través de mecanismos eficientes de comunicación. Se entiende por mecanismos eficientes de comunicación aquellos que la Compañía usa en el curso ordinario de su interacción con los Titulares como correos electrónicos, llamadas telefónicas entre otros.

13. TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES A TERCEROS PAÍSES

Teniendo en cuenta que tanto ALTIPAL como sus aliados tecnológicos, logísticos y comerciales, tienen sistemas tecnológicos y servidores de datos fuera del país; los datos mencionados en la presente política podrán ser transferidos a terceros países para los fines enunciados. Garantizando en todo momento que los países a los cuáles se transfieren cumplen con las condiciones de seguridad establecidas por la Ley Colombiana. Cuando el país receptor no cumpla con los estándares adecuados de protección de datos, la transmisión o transferencia quedará prohibida a menos que se trate de:

1. Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
2. Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública.
3. Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
4. Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
5. Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular.

6. Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

Cuando ALTIPAL celebre contratos de transmisión de datos con los Encargados del Tratamiento, no se requerirá consentimiento del Titular.

Los datos tratados en Surtidata solo se alojan en la infraestructura de Google Cloud Platform contratada por ALTIPAL y no se transfieren a terceros, conforme a la sección 2.

14. REGLAS GENERALES APLICABLES PARA LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ALTIPAL establece las siguientes reglas generales para la protección de datos personales y sensibles, como en el cuidado de bases de datos, ficheros electrónicos e información personal:

- Garantizará la autenticidad, confidencialidad e integridad de la información. El Comité de Seguridad será quien tendrá como objetivo ejecutar y diseñar la estrategia para que la presente Política se cumpla.
- Tomará todas las medidas técnicas necesarias para garantizar la protección de las bases de datos existentes. En los casos que la infraestructura dependa de un tercero, se cerciorará que la disponibilidad de la información como el cuidado de los datos personales y sensibles sea un objetivo fundamental.
- Se realizarán auditorías y controles de manera periódica para garantizar la correcta implementación de la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.
- Es responsabilidad de los empleados y colaboradores de ALTIPAL 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, suplantación de identidad, o conductas que puedan vulnerar la intimidad de una persona.
- Para garantizar la protección de la información personal, adoptará, en sus portales transaccionales, todos los mecanismos para garantizar la confidencialidad de la información. Para esto podrá adoptar mecanismos de seguridad tecnológicos como es el caso de software de seguridad, firmas digitales, certificados SSL, Hypertext Transfer Protocol Secure (HTTPS), como las herramientas necesarias para resguardar y proteger las bases de datos de la entidad.
- La formación y capacitación de los funcionarios, proveedores y contratistas será un complemento fundamental de estas Políticas.
- El Oficial de Protección de Datos deberá identificar e impulsar las autorizaciones de los Titulares, los avisos de privacidad, los avisos en el website de la entidad, las campañas de sensibilización, las leyendas de reclamo y demás procedimientos para dar

cumplimiento a la ley 1581 de 2012 y demás normativa que la complemente, modifique o derogue.

15. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

La presente Política entra en vigencia a partir de su aprobación por parte del Gerente de Tecnología, la Coordinación Legal y el Líder de Aseguramiento de la Calidad de la Información de ALTIPAL y su actualización dependerá de las instrucciones de dicho Comité.

Se articularán las acciones conducentes a la protección de datos personales dentro del área de Aseguramiento de la Calidad de la Información, la cual realizará revisiones periódicas de la correcta ejecución de la Política de manera conjunta con el Oficial de Protección de Datos de la Compañía. La versión aprobada de esta Política se publicará en la página oficial de ALTIPAL y en la aplicación Surtidata.

Es un deber de los empleados y colaboradores de ALTIPAL, conocer esta Política y realizar todos los actos conducentes para su cumplimiento, implementación y mantenimiento. La presente Política de Protección de Datos Personales fue aprobada en sesión de Comité el día 12 de octubre del 2023 y actualizada el [fecha de aprobación] para incluir la sección 2 sobre la aplicación Surtidata.