



## NESTLÉ DE COLOMBIA S.A.

### POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN

Año 2017

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

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

#### **2. Ámbito legal de la Política**

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

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

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

#### **3. Obligaciones**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Los entes de control de la compañía son:

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

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

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

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

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

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

## 6. Información recolectada por Nestlé

Nestlé puede recolectar información personal suya a partir de una variedad de fuentes, incluyendo:

- Interacción electrónica y en línea con nosotros, incluyendo vía sitios de internet Nestlé, Aplicaciones móviles, programas de mensajes de texto o a través de páginas bajo la marca Nestlé o aplicaciones de redes sociales de terceros (ej. Facebook) (Sitios Nestlé);
- Interacciones fuera de línea con nosotros, incluyendo campañas de marketing, via tarjetas de registro, inscripciones a concursos y contactos a través de las líneas de Servicio al Consumidor; y
- Sus interacciones con contenido en línea direccionado (como publicidad) que Nestlé, o un proveedor de servicio en nombre de Nestlé, proporcione a usted mediante sitios web o aplicaciones de terceros.

### 6.1. Información que usted nos proporciona directamente

Esta es información que usted nos provee conscientemente para un propósito específico, incluyendo:

- Información personal de contacto, incluyendo cualquier información que permita a Nestlé contactarlo personalmente (ej. nombre, dirección de domicilio o de correo y teléfono);
- Información Demográfica, incluyendo fecha de nacimiento, edad, género, localización (e. código postal, ciudad, estado y geolocalización), productos favoritos, hobbies, intereses, información de estilo de vida;

- Información de pago, incluyendo aquella para realización de compras ( ej. número de tarjeta de crédito, fecha de expiración, dirección de facturación)
- Información de acceso a Cuenta, incluyendo cualquier información que es requerida para que usted establezca una Cuenta de usuario con Nestlé (ej. login ID/email, nombre de usuario, contraseña y preguntas/respuestas de Seguridad);
- Retroalimentación de consumidor, incluyendo información que usted comparta con Nestlé sobre su experiencia usando productos y Servicios de Nestlé (ej. Sus comentarios y sugerencias, testimonios y otra retroalimentación relacionada con productos Nestlé)
- Contenido generado por consumidor, incluyendo cualquier contenido ([e.j fotos, videos e historias personales) que usted crea y luego comparte con Nestlé (y tal vez con otros) al cargarlo en un sitio Nestlé.

## 6.2. Información que nosotros recolectamos cuando usted interactúa con los Sitios Nestlé

Nosotros usamos cookies y otras tecnologías de seguimiento que recolectan cierta tipo de información cuando usted interactúa con los sitios Nestlé.

## 6.3. Información recolectada de otras fuentes

Nosotros podemos recolectar información de usted de otras fuentes legítimas con el propósito de proporcionarle nuestros productos y Servicios. Tales fuentes incluyen terceros agregadores de datos, promotores Aliados de Nestlé, fuentes públicas y redes sociales de terceros. Tal información puede incluir:

- Información personal; y
- Cualquier información personal que sea parte de su perfil en una red social de un tercero (ej. Facebook) y que usted haya (a ese tercero) autorizado compartir con nosotros (ej. Nombre dirección de correo, género, cumpleaños, foto de perfil, identificación de usuario, lista de amigos). Usted puede saber más acerca de la información que nosotros podemos obtener de usted visitando la página web de la red social que le resulte relevante.

Nosotros también podemos obtener información personal en aquellos casos en que adquiramos otras compañías.

Nestlé eventualmente podrá solicitar información sensible, y cuando así sea, previo a la autorización dada por el titular se pondrá en conocimiento del titular de forma explícita que se está solicitando autorización para el tratamiento de dicha información.

## 7. Información personal de niños

Nestlé no solicita con conocimiento información personal o recolecta información personal directamente de niños y en general de menores de edad. Si Nestlé descubre que accidentalmente recolecto información personal de menores, éste removerá la información personal de ese menor de sus registros tan pronto como sea razonablemente posible. En todo caso Nestlé puede recolectar información personal de niños o menores de edad a través de sus padres o custodios directamente y por tanto con su consentimiento expreso.

## 8. Finalidades del tratamiento de la información y datos personales

Nestlé recolecta información y la usa únicamente según sea necesario para los propósitos para los cuales fue obtenida. Nestlé puede usar su información personal para algunas o todas las siguientes finalidades:

- **Órdenes** – Para procesamiento y envío sus órdenes y para informar sobre el estatus de sus órdenes. Por favor tenga en cuenta que existen sitios de comercio electrónico que venden productos Nestlé que no son operados ni controlados por Nestlé. Le recomendamos leer las políticas de dichos sitios, incluido en materia de privacidad, antes de realizar cualquier compra en ellos.
- **Conservación de cuenta** – Para crear y mantener su Cuenta con nosotros, incluyendo la administración de programas de lealtad o de incentivos que estén asociados con su Cuenta.
- **Servicio al consumidor** – Para proporcionarle Servicio al consumidor, incluyendo respuestas a sus solicitudes, quejas y en general a retroalimentación sobre nuestros productos. El servicio al consumidor puede ser dado a través de varias formas de comunicación, incluyendo vía correo electrónico, carta, teléfono y chat en línea.
- **Involucramiento de consumidor** – Para hacer que usted este involucrado más activamente con nuestros productos o Servicios. Esto puede implicar el uso o publicación de contenido generado por el consumidor.
- **Personalización** - Nestlé puede combinar información personal obtenida de una Fuente (ej. Un sitio web) con información obtenida de otra fuente (ej. Un evento presencial). Esto le permite a Nestlé tener un panorama más completo de usted como consumidor, lo cual a su vez, le permite a Nestlé atenderlo mejor y de forma mas personalizada, inclusive en relación a:

**Sitios Web** – Para mejorar y personalizar su experiencia en sitios web, usando datos tales como información de acceso a cuenta, información técnica del computador, y/o información sobre sitios web usados previamente.

**Productos** – Para mejorar los productos Nestlé, ajustarlos a sus necesidades y generar ideas para nuevos productos. Esto incluye el uso de información demográfica, información de perfil de consumidor y retroalimentación de consumidor; y

**Publicidad basada en intereses** – Para enviarle publicidad ajustada a sus intereses. Una forma en la que Nestlé hace esto es a través de emparejar la información o actividades obtenidas en los sitios Nestlé con la información de usted obtenida de sitios de terceros. (ej. Emparejamiento de datos). Este tipo de publicidad es también conocida como “publicidad de comportamiento en línea” o “publicidad personalizada”. Dicha personalización es típicamente llevada a cabo vía cookies o tecnologías similares.

- **Comunicación de mercadeo** – Para enviarle Comunicaciones de Mercadeo cuando usted haya aceptado recibir tales Comunicaciones (incluyendo información sobre Nestlé, sus productos y servicios, concursos y promociones). Esto puede ser compartido por medios electrónicos (Ej. SMS, correo electrónico y publicidad en línea) y vía post.

Si usted acepta recibir SMS, la política de recepción de SMS de su proveedor de Servicios móviles aplicara, lo que podrá tener cargos asociados.

- Funcionalidades sociales – Para ofrecerle a usted algunas características sociales, incluidas las siguientes:

- Funcionalidades de comunidad en Sitio web Nestlé

Cuando usted visita un sitio Nestlé con funcionalidades de comunidad y carga o comparte recetas, fotos, videos, Trabajos artísticos y otro contenido, Nestlé podrá usar y mostrar la información personal que usted comparta en dichos sitios.

- Funcionalidades virales en sitio web

Nestlé puede usar su información personal para ofrecer funcionalidades virales, tales como el programa díselo a un amigo, en el cual usted puede compartir ciertas noticias, información de producto, promociones y otro contenido con familia y amigos.

Esto típicamente requiere la obtención y uso de información personal de contacto (ej. Nombre y correo electrónico) de modo que el correo/contenido seleccionado en particular pueda ser enviado a sus recipientes.

- Red social de terceros

Nestlé puede usar datos en razón a interacciones que usted tenga con redes sociales de terceros tales como “Conectar con Facebook” o “facebook like”. Estas funcionalidades pueden estar integradas en Sitios Nestlé para propósitos que incluyen la realización de concursos y permitirle compartir contenido con sus amigos.

#### Otros propósitos específicos

Nestlé puede usar su información personal para otros propósitos específicos de negocio, incluyendo la conservación de la operación diaria y Seguridad de los sitios Nestlé, para la realización de estudios demográficos o auditorias, o para contactarle para investigaciones de consumidor.

- Manejo de relación con proveedores o clientes - Nestlé puede utilizar información personal en el marco de su relación con proveedores o clientes y para la realización de evaluaciones y selección de proveedores o clientes potenciales, así como para el procesamiento de transacciones y cumplimiento de normas fiscales, laborales, contables, etc. En general, Nestlé puede utilizar su información para el desarrollo y cumplimiento de la relación comercial existente.

- Manejo de relaciones laborales – Nestlé puede utilizar su información personal para procesos de recursos humanos tales como análisis condiciones laborales, salarios, promociones, nivelaciones, escalas salariales, proyectos de formación, planes de carrera, evaluaciones de desempeño, contratos de trabajo, evaluaciones de candidatos, nómina, información de vacaciones, información contable, análisis de salarios y competitividad en los mercados, beneficios legales y extralegales, reportes requeridos por las entidades públicas, reportes requeridos por las entidades de seguridad social y parafiscales, auditorías del Ministerio del Trabajo y de cualquier otra entidad estatal y cualquier otro aspecto relacionado directa o indirectamente con la relación laboral existente;

- En el marco de procesos de selección de personal Nestlé puede usar su información personal y datos suministrados para enviar información relacionada con los

procesos y procedimientos propios de Recursos Humanos, tales como: administración de vacantes disponibles en la Compañía y/o compañías afiliadas o vinculadas, selección y/o proceso de contratación. Nestlé podrá directamente o a través de terceros verificar la veracidad de la información suministrada, consultar referencias personales y/o laborales, así como consultar en los portales oficiales los antecedentes disciplinarios y/o judiciales.

Nestlé puede utilizar su información personal (1) Para fusión, adquisición o venta de la empresa, (2) para la concesión de operaciones del negocio, operación conjunta o cualesquiera otros eventos semejantes por parte de la empresa y/o de sus filiales, (3) para la comunicación con filiales, auditores, consultores, abogados externos, otros prestadores de servicios, u otras entidades semejantes, para fines de conformidad legal o reglamentaria.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.6. Nestlé tiene un término máximo para atender su requerimiento de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo a satisfacción.

Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

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

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

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

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

#### **10.1.1 Respetto del titular del dato.**

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

#### **10.1.2 Respetto de la calidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales**

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

#### **10.1.3 Cuando realiza el tratamiento a través de un Encargado**

- Suministrar al Encargado del tratamiento únicamente los datos personales que está autorizado a suministrar a terceros. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
  - Comunicar de forma oportuna al Encargado del tratamiento todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
  - Informar de manera oportuna al Encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes.



- Exigir al Encargado del tratamiento, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Informar al Encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

#### **11. Video vigilancia**

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

#### **12. Compartir su información personal por parte de Nestlé**

Nestlé no comparte su información personal con terceras partes que busquen usarla para propósitos de marketing, salvo que usted haya dado su consentimiento específico con relación a ello.

Nestlé Puede compartir su información personal con terceros para otras finalidades y propósitos, únicamente en las siguientes circunstancias:

#### **13. Afiliados**

Nestlé puede compartir su información personal a sus afiliados o compañías relacionadas para propósitos legítimos de negocio.

#### **14. Proveedores de servicios**

Nestlé puede establecer relaciones con proveedores, agentes o contratistas para proveer Servicios en su nombre, incluyendo la administración de los sitios Nestlé y los Servicios disponibles para usted. Estas terceras partes es posible que puedan llegar a acceder o procesar su información personal para efectos de proveerle dichos servicios.

Nestlé requiere a esas terceras partes, quienes pueden estar localizadas en un país diferente a aquel en el cual usted accedió al sitio Nestlé o al Servicio, cumplir con la normatividad relevante de protección de datos en relación a su información personal, generalmente a través de un acuerdo escrito.

#### **15. Aliados y promociones conjuntas**

Nestlé puede realizar programas copatrocinados o promociones con otra compañía y como parte de su participación en la actividad, podemos recolectar y usar su información personal.

Su información personal únicamente va a ser compartida con otra compañía solo si usted ha autorizado recibir información directamente de esa compañía. Nestlé le recomienda leer la política de tratamiento de datos de esa compañía de forma previa a compartir su información personal. Si usted no desea que su información personal sea compartida con una compañía diferente a Nestlé usted siempre puede decidir no participar en dicha actividad.

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

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

- Página web [www.nestle.com.co](http://www.nestle.com.co)
- Correo electrónico enviado a los titulares,

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