
	<b>PROCEDIMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Fecha: 17/09/2025
		Código: ADM-PJ01
	<b>GESTIÓN Y POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 004

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

FECHA	VERSIÓN	VIGENCIA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
08/02/2024	001	FEBRERO DE 2024	Creación y adecuación Política de Protección de Datos Personales.
05/06/2024	002	JUNIO DE 2024	Verificación del proceso.
20/01/2025	003	ENERO DE 2025	Actualización acápite 6 y 12.
17/09/2025	004	SEPTIEMBRE 2025	Actualización acápites 2, 8.1, 8,2 10.1, 10,2, 10,3, 11.1, 11,2, 11,3, 14.1, 15,16

Elaboró: Daniel Quinceno	Revisó: Luz Chacón	Aprobó: Yuli Lombana
Cargo: Gestor.	Cargo: Supervisor	Cargo: Gerente General
Fecha: 16/09/2025	Fecha: 16/09/2025	Fecha: 17/09/2025

	<b>PROCEDIMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Fecha: 17/09/2025
		Código: ADM-PJ01
	<b>GESTIÓN Y POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 004

**NATURAL DE COLOMBIA S.A.S.** presenta su política de protección de datos personales, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, la Constitución Política de Colombia y demás normatividad aplicable sobre la materia. Esta política refleja el compromiso de la empresa con el tratamiento lícito, transparente, seguro y responsable de los datos personales que recolecte, almacene, procese, utilice, transfiera o suprima, garantizando los derechos fundamentales a la intimidad, el buen nombre y el habeas data.

Como parte de nuestra responsabilidad institucional, adoptamos medidas técnicas, legales y organizacionales para asegurar niveles adecuados de seguridad y confidencialidad, con el objetivo de evitar el acceso, uso o manipulación no autorizados de los datos personales. Esta política aplica a todas las bases de datos y archivos que contengan información personal administrados por **NATURAL DE COLOMBIA S.A.S.**, y cuyo titular sea una persona natural.

## 1. Finalidad de la Política de Protección de Datos:


La presente política de protección de datos personales tiene como finalidad **establecer los lineamientos, principios y procedimientos** que regulan la recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, transmisión y eliminación de los datos personales gestionados por **Natural de Colombia S.A.S.**, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normativas aplicables.

Este documento busca garantizar que el tratamiento de la información personal se realice de forma **lícita, transparente, segura y responsable**, respetando los derechos fundamentales de los titulares, como el derecho a la intimidad, el buen nombre, el habeas data y la autodeterminación informativa.

Asimismo, esta política tiene como propósito:

- Informar a los titulares sobre los derechos que les asisten en relación con el uso de sus datos.
- Establecer los mecanismos adecuados para el ejercicio de dichos derechos.
- Definir las responsabilidades de la empresa y de terceros involucrados en el tratamiento de datos.
- Proteger los datos personales frente al acceso, uso o divulgación no autorizados.


Este documento se aplica a todas las bases de datos que contengan información personal y

	<b>PROCEDIMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Fecha: 17/09/2025
		Código: ADM-PJ01
	<b>GESTIÓN Y POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 004


que sean gestionadas por **Natural de Colombia S.A.S.**, incluyendo empleados, contratistas, proveedores, clientes, aliados comerciales y cualquier otra persona natural cuyos datos estén en posesión de la empresa.

## 2. Definiciones.

Concepto:	Definición:
Administrador de Información:	Persona natural o jurídica que toma decisiones sobre el uso, almacenamiento y gestión de datos personales.
Administrador de Tratamiento:	Persona natural o jurídica que toma decisiones sobre las bases de datos y/o sobre el uso que se le da a los datos personales.
Autoridad de Control:	Entidad pública encargada de supervisar y garantizar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales. En Colombia, esta función corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
Cesión de Datos:	Se produce cuando el responsable o encargado del tratamiento traslada información personal a otra entidad, ya sea dentro o fuera del país, para que esta también la administre bajo los mismos fines autorizados.
Consentimiento:	Expresión clara, previa y voluntaria del titular para permitir el manejo de su información personal por parte de NATURAL DE COLOMBIA S.A.S.
Dato Anónimo:	Información que, por su naturaleza o porque ha sido sometida a procesos técnicos, no permite identificar, directa ni indirectamente, a una persona natural.
Encargado del Tratamiento:	Persona natural o jurídica que, sola o junto con otros, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable, siguiendo sus instrucciones.
Gestor de Datos:	Persona o entidad que, en nombre del responsable, ejecuta actividades relacionadas con el tratamiento de información personal.
Gestión de Datos:	Conjunto de operaciones que pueden incluir la recolección, almacenamiento, modificación, circulación, uso o eliminación de datos personales.
Habeas Data:	Derecho fundamental que tienen todas las personas para conocer, actualizar y rectificar la información que sobre ellas se haya recogido en bases de datos o archivos de entidades públicas o privadas.
Información	Información que por su naturaleza está al alcance del público general,

	<b>PROCEDIMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Fecha: 17/09/2025
		Código: ADM-PJ01
	<b>GESTIÓN Y POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 004

Accesible:	sin restricciones legales de acceso o tratamiento.
Información Intermedia:	Datos que no son estrictamente privados ni públicos, pero cuyo uso puede interesar a terceros distintos del titular, como los antecedentes financieros o crediticios.
Información Personal:	Cualquier dato o conjunto de datos que identifica o hace identificable a una persona natural, directa o indirectamente.
Notificación de Privacidad:	Comunicación escrita o verbal por medio de la cual se informa al titular sobre las políticas de tratamiento de datos, los fines, y los mecanismos disponibles para ejercer sus derechos.
Información Reservada:	Datos cuya naturaleza es íntima o confidencial, y cuyo tratamiento puede generar riesgo de discriminación si se utiliza indebidamente (por ejemplo, salud, creencias, orientación, datos biométricos).
Información Sensible:	Son aquellos datos personales que, por su naturaleza íntima o protegida, pueden exponer al titular a riesgos de discriminación o vulneración de sus derechos fundamentales, como los relacionados con salud, orientación sexual, creencias, afiliaciones o biometría.
Privacidad por Defecto:	Principio según el cual los sistemas y servicios deben estar configurados inicialmente para proteger al máximo los datos personales, limitando su uso a lo estrictamente necesario.
Privacidad desde el Diseño:	Obligación de incluir medidas de protección de datos personales desde la fase de diseño de procesos, productos o servicios que impliquen tratamiento de información personal.
Procesamiento de Datos:	Cualquier acción o conjunto de operaciones técnicas, manuales o digitales que involucren la gestión de datos personales.
Propietario de los Datos:	Persona natural titular de la información personal registrada y objeto de tratamiento.
Repositorio de Información:	Conjunto estructurado de registros personales que se conservan y gestionan de forma física o digital por la organización.
Remisión de Información:	Envío de datos personales que no implica cambio de responsabilidad sobre ellos, sino una gestión o tratamiento puntual por un tercero que actúa en nombre del responsable.
Tercero Autorizado:	Persona natural o jurídica que, en virtud de un contrato, mandato o disposición legal, recibe datos personales de NATURAL DE COLOMBIA S.A.S. para su tratamiento bajo condiciones de confidencialidad y seguridad.

	<b>PROCEDIMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Fecha: 17/09/2025
		Código: ADM-PJ01
	<b>GESTIÓN Y POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 004

Violación de Datos Personales:	Cualquier incidente de seguridad que ocasione la destrucción, pérdida, alteración, divulgación no autorizada o acceso indebido a datos personales.
--------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3. Objetivo:

La política de tratamiento de datos personales de **Natural de Colombia S.A.S.** tiene como finalidad establecer los criterios y directrices que regulan la forma en que se recopila, utiliza, transmite y protege la información personal de sus titulares. De esta manera, se asegura el respeto por los derechos fundamentales y se promueve una gestión responsable, ética y segura de los datos. Esta política busca ofrecer claridad sobre los derechos y deberes tanto de los titulares como de la organización, sus colaboradores, proveedores y demás actores involucrados en el tratamiento de datos personales.

### 4. Alcance:


Esta política aplica para toda la información personal recopilada en las bases de datos administradas por **Natural de Colombia S.A.S.**, sin importar el medio o canal a través del cual se haya obtenido. Incluye a todos los actores que participen en el tratamiento de datos, como empleados, contratistas, clientes actuales o potenciales, aliados estratégicos y cualquier tercero con vínculo contractual o legal con la organización, en la medida en que accedan o gestionen datos personales bajo su responsabilidad.

### 5. Destinatarios:

La presente directriz es aplicable a todas las bases de datos administradas por **Natural de Colombia S.A.S.**, sin importar su formato (digital o físico), que contengan información de carácter personal y sean gestionadas directamente por la empresa, en su calidad de responsable de dicho tratamiento.

Esta normativa será obligatoria para las siguientes personas y grupos:

1. Representante legal de NATURAL DE COLOMBIA SAS.
2. Colaboradores internos, incluyendo personal operativo, administrativo y directivo que maneje bases de datos con datos personales.
3. Proveedores, contratistas y demás terceros que, en virtud de relaciones comerciales

	<b>PROCEDIMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Fecha: 17/09/2025
		Código: ADM-PJ01
	<b>GESTIÓN Y POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 004

o contractuales, accedan a datos personales en el desarrollo de sus funciones.

4. Socios, Contador, revisor fiscal y demás vinculados cuya relación esté regulada estatutariamente y que impliquen interacción con información personal.
5. Clientes, tanto personas naturales como jurídicas, del sector público o privado, que compartan datos personales en sus relaciones con la empresa.
6. Toda otra persona o entidad que, por disposición legal o contractual, deba cumplir con esta política.

#### 6. Responsable- Encargados del Tratamiento de datos:

**Natural de Colombia S.A.S.** designa formalmente a los siguientes funcionarios como responsables de la aplicación, seguimiento y cumplimiento de esta política de tratamiento de datos personales:

**Nombre completo:** Luz Chacón

**Rol:** Líder – Supervisora

**Correo electrónico:** [L.chacon@naturaldecolombia.com.co](mailto:L.chacon@naturaldecolombia.com.co)

**Dirección:** Calle 86A NRO. 13 A - 09 OF 209.

**Teléfono:** 3204525682

**Nombre completo:** Daniel Quinceno

**Rol:** Responsable de Seguridad de la Información

**Correo electrónico:** [D.quinceno@naturaldecolombia.com.co](mailto:D.quinceno@naturaldecolombia.com.co)


**Dirección:** Calle 86A NRO. 13 A - 09 OF 209.

**Teléfono:** 3113230341

#### 7. Principios Rectores sobre el Tratamiento de Datos.

La administración de los datos personales en **Natural de Colombia S.A.S.** se rige por los siguientes fundamentos legales y éticos, que guían todo proceso relacionado con su recolección, gestión y uso:

**Principio de Calidad:** Natural de Colombia S.A.S. se compromete a que la información sujeta a tratamiento sea precisa, completa, actualizada, verificable y comprensible para garantizar la confiabilidad de los datos registrados.

	<b>PROCEDIMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Fecha: 17/09/2025
		Código: ADM-PJ01
	<b>GESTIÓN Y POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 004

**Consentimiento Informado:** El tratamiento de datos solo será realizado con autorización voluntaria, expresa y clara del titular, quien será previamente informado de las condiciones y finalidad del mismo.

**Principio de Protección:** Los datos serán resguardados con medidas técnicas, humanas y organizacionales necesarias para prevenir el acceso no autorizado, pérdida, alteración o divulgación indebida.

**Principio de Reserva:** Natural de Colombia S.A.S. mantendrá la confidencialidad de la información, incluso una vez finalizada la relación contractual o legal, y solo podrá divulgarla en los casos permitidos por la ley.

**Principio de Acceso Transparente:** Se asegurará que los titulares puedan consultar en cualquier momento, sin restricciones, la información relacionada con sus propios datos, así como conocer el responsable de su tratamiento.

**Propósito Legítimo:** Toda información personal es tratada con fines específicos y previamente informados al titular, de conformidad con la normativa vigente. No se utilizará para propósitos diferentes a los autorizados.


## 8. Tratamiento de Datos Personales.

**Natural de Colombia S.A.S.** lleva a cabo procesos como la recolección, recepción, almacenamiento, gestión, supresión, análisis, transmisión o intercambio de información personal con entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales, en el marco de relaciones comerciales o contractuales autorizadas por el titular.

Cada tratamiento específico será realizado solo si ha sido debidamente autorizado, documentado y notificado al titular correspondiente.

### 8.1. Aviso de Privacidad.

Desde NATURAL DE COLOMBIA S.A.S., informamos que en desarrollo de nuestras actividades recolectamos, almacenamos y tratamos datos personales de nuestros clientes, proveedores, contratistas, empleados y terceros, con la finalidad de gestionar las relaciones contractuales, comerciales y laborales, cumplir obligaciones legales, atender peticiones y prestar adecuadamente sus servicios.

	<b>PROCEDIMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Fecha: 17/09/2025
		Código: ADM-PJ01
	<b>GESTIÓN Y POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 004

Los titulares de la información tienen derecho a conocer, actualizar, rectificar, suprimir sus datos, revocar la autorización otorgada y presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Estos derechos podrán ejercerse mediante comunicación escrita a la dirección Calle 86A NRO. 13 A - 09 OF 209 en Bogotá D.C., al correo electrónico [pqrs@naturaldecolombia.com.co](mailto:pqrs@naturaldecolombia.com.co) o a través de la página web <https://naturaldecolombia.com.co/>.

La Política de Tratamiento de Datos Personales completa, donde se establecen los lineamientos y procedimientos aplicables, puede ser consultada en el sitio web institucional o solicitada directamente a los canales de contacto antes mencionados.

## 8.2. Limitaciones en el Uso de los Datos Personales


En Natural de Colombia S.A.S. nos comprometemos a utilizar los datos personales únicamente para las finalidades previamente informadas al titular y autorizadas conforme a la ley. En ningún caso la información será empleada para propósitos distintos, tales como la comercialización no autorizada, el envío de comunicaciones ajenas a la relación establecida o la cesión de datos a terceros sin el consentimiento expreso del titular, salvo que medie obligación legal o mandato de autoridad competente.

Asimismo, queda prohibido el uso de la información personal de manera que pueda afectar los derechos fundamentales de los titulares, garantizando en todo momento el respeto por su intimidad, dignidad y autonomía.

## 9. Objetivos del uso de Datos Personales.

La información recolectada será utilizada por **Natural de Colombia S.A.S.** para las siguientes finalidades:

- Incluir los datos en sistemas de información y herramientas de gestión con el objetivo de generar informes, métricas o estadísticas requeridas por los clientes o socios de la empresa.
- Atender eficazmente solicitudes o requerimientos de personas naturales o jurídicas que interactúan con la organización, especialmente en el marco de contratos o acuerdos comerciales.
- Dar respuesta a peticiones, reclamos, solicitudes de actualización, rectificación o eliminación de datos, así como gestionar revocatorias de autorización cuando sean procedentes.

	<b>PROCEDIMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Fecha: 17/09/2025
		Código: ADM-PJ01
	<b>GESTIÓN Y POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 004

## 10. Uso de Datos Personales de Empleados y Contratistas

**Natural de Colombia S.A.S.** también realiza el tratamiento de información personal de sus colaboradores y proveedores de servicios, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de sus respectivas relaciones contractuales.

Entre las principales finalidades se encuentran:

- Verificación de identidad, mediante la entrega de información empresarial personalizada con fotos, documento de identidad y tipo de sangre en los carnets, cuenta institucional y registro biométrico.
- Responder a los certificados requeridos por los contratistas o empleado de Natural de Colombia.
- Dar cumplimiento a toda la normatividad aplicable al público destinatario (Proveedores, contratistas y Colaboradores).
- Garantizar el soporte del almacenamiento de los datos, cargar informes automáticos, mediante los procesos tecnológicos y de mantenimiento necesarios según los protocolos establecidos en la normatividad aplicable.

### 10.1. Actualización de la Información Personal


Natural de Colombia S.A.S. promoverá que los empleados, contratistas y proveedores mantengan actualizada su información personal para garantizar la exactitud y pertinencia de los datos contenidos en las bases de datos de la empresa.

La actualización deberá realizarse de manera oportuna cuando cambien datos relevantes como dirección, estado civil, formación académica, información de contacto o cualquier otro dato necesario para el cumplimiento de obligaciones legales, laborales, contractuales o de seguridad.

La empresa podrá solicitar periódicamente la verificación de la información registrada, asegurando así la confiabilidad y vigencia de los datos personales administrados.

### 10.2. Temporalidad de los Datos Personales

Los datos personales serán conservados mientras se mantenga vigente la relación contractual, laboral, comercial o legal con el titular de la información. Una vez finalizada dicha relación, los datos serán eliminados de nuestras bases de datos y sistemas de información, salvo que exista una obligación legal, contractual o administrativa que exija su conservación por un periodo adicional.

	<b>PROCEDIMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Fecha: 17/09/2025
		Código: ADM-PJ01
	<b>GESTIÓN Y POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 004

En estos casos, los datos permanecerán almacenados de manera segura y con acceso restringido, garantizando que no se utilicen para finalidades distintas a las autorizadas.

### 10.3. Confidencialidad y Seguridad de la Información

Desde Natural de Colombia S.A.S. aseguramos que los datos personales de empleados, contratistas y proveedores serán tratados bajo estricta reserva, adoptando medidas técnicas, administrativas y organizacionales que impidan su acceso, uso, alteración o divulgación no autorizada.

Todo el personal vinculado laboral o contractualmente con la empresa, que por razón de sus funciones tenga acceso a esta información, se encuentra sujeto a deberes de confidencialidad que permanecen vigentes incluso después de terminada la relación contractual.


## 11. Derechos de los Titulares de la Información

Toda persona natural que haya entregado datos personales a **Natural de Colombia S.A.S.** tiene los siguientes derechos fundamentales:

- Acceso y actualización. Consultar, corregir o modificar la información almacenada en nuestras bases de datos cuando se identifiquen errores, inexactitudes o fragmentaciones, o cuando no exista autorización válida para su tratamiento.
- Solicitar constancia de consentimiento. Exigir prueba de la autorización otorgada para el uso de los datos personales, salvo las excepciones legales previstas.
- Transparencia informativa. Ser informado sobre el uso específico que se le está dando a su información personal, previa solicitud al responsable o al gestor del tratamiento.
- Presentar quejas. Acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio en caso de considerar que sus derechos han sido vulnerados por un uso indebido de sus datos.
- Solicitar la cancelación o revocatoria. Retirar su consentimiento o pedir la supresión de sus datos cuando no se respeten los principios legales, o cuando el uso ya no sea necesario.
- Acceso gratuito. Obtener copia de sus datos personales tratados por la empresa, sin costo alguno, al menos una vez cada mes calendario o cada vez que haya modificaciones sustanciales a la política.

### 11.1. Autorización para el Tratamiento de Datos Personales.

En NATURAL DE COLOMBIA S.A.S. damos cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013, por lo que para el tratamiento de datos solicitamos siempre la autorización previa, expresa e informada de su titular. Esta autorización se obtiene a través de los formatos físicos o electrónicos dispuestos para tal fin que deberá suscribir el titular de la información

	<b>PROCEDIMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Fecha: 17/09/2025
		Código: ADM-PJ01
	<b>GESTIÓN Y POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 004

y, cuando no sea posible por estos medios, la formalizamos mediante mensajes de datos, formularios web, encuestas u otros mecanismos que garanticen su conservación y posterior consulta.

La autorización se conserva como soporte documental y está disponible para el propio titular o para la autoridad competente que la requiera. Con esta manifestación libre y voluntaria, cada persona nos permite tratar sus datos personales de acuerdo con las finalidades descritas en nuestro Aviso de Privacidad y en esta Política.

En los casos en que no sea posible obtener la autorización por escrito, recurrimos a medios alternativos previstos en la ley, asegurando siempre que pueda ser verificada posteriormente.

### **11.2. Procedimiento para la Atención de Solicitudes de los Titulares**

Desde Natural de Colombia S.A.S. garantizamos que todas las solicitudes relacionadas con el ejercicio de los derechos de los titulares serán atendidas en los plazos y condiciones establecidos por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.


Los titulares podrán presentar consultas, reclamos o solicitudes de actualización, rectificación, supresión o revocatoria a través de los canales oficiales de atención dispuestos por la empresa, ya sea de manera presencial, por medios electrónicos o mediante comunicación escrita.

Cada solicitud será registrada, analizada y respondida oportunamente, asegurando un trámite gratuito, ágil y transparente, con el fin de proteger los derechos fundamentales de los titulares de la información.

### **11.3. Canales de Atención para el Ejercicio de Derechos**

Natural de Colombia S.A.S. dispone de diferentes canales de comunicación para que los titulares ejerzan sus derechos sobre el tratamiento de datos personales. Estos canales incluyen atención presencial en la sede administrativa, recepción de solicitudes por correo electrónico institucional y el formulario habilitado en la página web corporativa.

Todos los canales estarán permanentemente disponibles y serán gestionados por el área responsable de protección de datos personales, garantizando que las solicitudes sean recibidas, registradas y atendidas de manera ordenada y transparente.

	<b>PROCEDIMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Fecha: 17/09/2025
		Código: ADM-PJ01
	<b>GESTIÓN Y POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 004

## 12. Encargado de la Gestión de Solicitudes

Natural de Colombia S.A.S. ha asignado a los siguientes funcionarios como los responsables de atender peticiones relacionadas con la protección de datos:

**Nombre completo:** Luz Chacón

**Rol:** Líder – Supervisora

**Correo electrónico:** [L.chacon@naturaldecolombia.com.co](mailto:L.chacon@naturaldecolombia.com.co)

**Nombre completo:** Daniel Quinceno

**Rol:** Responsable de Seguridad de la Información

**Correo electrónico:** [D.quinceno@naturaldecolombia.com.co](mailto:D.quinceno@naturaldecolombia.com.co)

Las solicitudes serán recepcionadas en nuestros canales:

Página Institucional: <https://naturaldecolombia.com.co/>

Dirección de Correspondencia: Calle 86A NRO. 13 A - 09 OF 209.

Correos electrónicos: [PQRS@naturaldecolombia.com.co](mailto:PQRS@naturaldecolombia.com.co) -

[L.chacon@naturaldecolombia.com.co](mailto:L.chacon@naturaldecolombia.com.co)


## 13. Procedimiento para ejercer los derechos sobre datos personales.

Con el propósito de facilitar a los titulares el ejercicio de sus derechos conforme a la Ley 1581 de 2012 —que regula los principios y garantías del tratamiento de datos personales en Colombia—, **Natural de Colombia S.A.S.** establece los mecanismos formales para que personas naturales, su representante legal o apoderados, incluyendo padres de familia o tutores de menores de edad, puedan presentar sus solicitudes de manera efectiva.

### A. Derecho de Consulta

El titular de los datos tiene derecho a **acceder de manera gratuita** a la información personal que esté siendo objeto de tratamiento por parte de **Natural de Colombia S.A.S.** Esta solicitud podrá realizarse:

- Una vez al mes calendario, sin ningún costo.
- Siempre que existan modificaciones sustanciales en esta política o en las finalidades del tratamiento, que ameriten nuevas consultas.

	<b>PROCEDIMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Fecha: 17/09/2025
		Código: ADM-PJ01
	<b>GESTIÓN Y POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 004

El acceso comprende la posibilidad de conocer el uso que se está haciendo de sus datos, las finalidades asociadas, los canales de comunicación utilizados, y cualquier transferencia o procesamiento que involucre su información.

En caso de que la solicitud sea presentada por terceros (como representante legal, tutores legales o apoderados), deberá incluir documentación que acredite debidamente dicha representación.

#### **Tiempos de respuesta:**

Las consultas serán atendidas en un plazo máximo de **15 días hábiles** contados a partir de la fecha de recepción. En caso de que no sea posible dar respuesta dentro de ese término, se notificará el motivo del retraso dentro del tiempo inicial, y se otorgará una prórroga adicional de hasta **5 días hábiles**, conforme lo permite la normativa vigente.

#### **Observación:**


Si una solicitud no cumple con los requisitos formales establecidos, se requerirá al solicitante que subsane los errores. Si después de Cuarenta y cinco (45) días no se corrige, la petición se entenderá como desistida.

### **B. Derecho de Corrección y Actualización**

El titular de los datos personales o sus representantes legales podrán presentar una **solicitud de modificación**, cuando identifiquen que la información registrada en las bases de datos administradas por **Natural de Colombia S.A.S.** es incorrecta, desactualizada, incompleta o inexacta, o si consideran que se está incumpliendo con alguno de los deberes establecidos en la Ley 1581 de 2012.

#### **Proceso para presentar una solicitud de rectificación:**

- El requerimiento deberá ser enviado a **Natural de Colombia S.A.S.**, incluyendo:
  - a) Identificación del titular,
  - b) Descripción clara de los hechos,
  - c) Petición concreta,
  - d) Documentos que respalden la solicitud.
- Si el reclamo está incompleto, la empresa requerirá al solicitante que corrija o complete la solicitud en un plazo máximo de **05 días hábiles**. Si no se presenta la información adicional dentro del plazo, se entenderá que la solicitud ha sido desistida.

	<b>PROCEDIMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Fecha: 17/09/2025
		Código: ADM-PJ01
	<b>GESTIÓN Y POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 004

**Plazos de respuesta:**

- El término para atender reclamos válidos es de **15 días hábiles** contados a partir del día siguiente a su recepción completa.
- Si no es posible responder dentro de este plazo, se informará al solicitante la razón del retraso y se otorgará un plazo adicional de hasta **10 días hábiles** para la respuesta definitiva.

**Nota adicional:**

El titular podrá presentar este tipo de solicitud cuando detecte que su información ha sido mal gestionada o registrada con errores, indicando las correcciones requeridas y adjuntando los soportes respectivos. Esto incluye tanto datos generales como datos sensibles que consten en los sistemas de **Natural de Colombia S.A.S.**

**C. Derecho de Eliminación de Información Personal**

El titular de los datos personales, o su representante autorizado, podrá solicitar a **Natural de Colombia S.A.S.** la **supresión o eliminación** de sus datos personales en cualquiera de los siguientes casos:


- Cuando se determine que los datos no están siendo tratados conforme a los principios legales, contractuales o constitucionales establecidos.
- Cuando los datos hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para los fines con los que fueron recolectados inicialmente.
- Cuando se haya cumplido el plazo legal o contractual para el cual fue autorizada su conservación.

Esta eliminación puede ser total o parcial, y aplica a los registros, archivos, bases de datos o plataformas donde estén almacenados los datos, siempre que no exista una obligación legal que impida su eliminación.

**Excepciones al ejercicio de este derecho**

Natural de Colombia S.A.S. podrá **negar la supresión de los datos** personales si:

1. El titular tiene un vínculo legal o contractual vigente que justifique su permanencia en la base de datos.
2. Eliminar los datos afecta intereses públicos o la ejecución de procesos administrativos o judiciales.
3. La información es requerida para salvaguardar derechos legales del titular, el cumplimiento de obligaciones adquiridas, o como parte de investigaciones autorizadas por la ley.

	<b>PROCEDIMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Fecha: 17/09/2025
		Código: ADM-PJ01
	<b>GESTIÓN Y POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 004

### Requisito de Procedibilidad

Antes de acudir a instancias como la **Superintendencia de Industria y Comercio**, el titular deberá haber agotado los procedimientos internos de consulta o reclamo directamente ante **Natural de Colombia S.A.S.**, según lo establece el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

## 14. Responsabilidades del Administrador y los Gestores de Datos


**Natural de Colombia S.A.S.**, en calidad de entidad responsable del tratamiento de datos personales, asume las siguientes obligaciones fundamentales:

- a. **Custodia segura:** Asegurar que toda la información recopilada se almacene y gestione bajo estándares de seguridad que prevengan su alteración, pérdida, consulta o uso no autorizado o fraudulento.
- b. **Corrección activa:** Adoptar medidas para corregir los datos que resulten inexactos o incompletos, e informar de manera oportuna a los encargados del tratamiento sobre los ajustes necesarios.
- c. **Atención oportuna:** Responder adecuadamente a las solicitudes, peticiones o reclamos que presenten los titulares, dentro de los plazos establecidos en la Ley 1581 de 2012.
- d. **Cumplimiento normativo integral:** Observar y aplicar todas las responsabilidades previstas en los artículos 17 y 18 de la Ley 1581 de 2012, relacionados con los deberes específicos tanto del responsable como de los encargados del tratamiento.

### 14.1. Responsabilidad en la Gestión de Incidentes de Seguridad

**Natural de Colombia S.A.S.**, en su calidad de responsable del tratamiento de datos, deberá implementar procedimientos internos para la detección, reporte y atención de incidentes de seguridad que afecten o puedan afectar la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos personales.

En caso de ocurrir una vulneración, la empresa adoptará medidas inmediatas para contener y mitigar el impacto, notificará al titular cuando corresponda y, de ser necesario, a la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo con la normatividad vigente.

	<b>PROCEDIMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Fecha: 17/09/2025
		Código: ADM-PJ01
	<b>GESTIÓN Y POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 004

## 15. Medidas de Seguridad de la Información

En NATURAL DE COLOMBIA S.A.S. implementamos medidas de seguridad técnicas, administrativas y organizacionales orientadas a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales bajo su custodia. Estas medidas buscan prevenir el acceso, uso, pérdida, alteración, divulgación o destrucción no autorizada de la información, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y normas concordantes.

Entre las acciones adoptadas se encuentran, de manera enunciativa y no limitativa: el uso de contraseñas seguras y renovadas periódicamente, la aplicación de protocolos de cifrado en la transmisión y almacenamiento de información, la realización de copias de seguridad periódicas, la implementación de controles de acceso físico y digital a los sistemas y archivos, y la capacitación constante al personal sobre buenas prácticas en seguridad de la información.


La empresa se compromete a revisar y actualizar periódicamente estas medidas de seguridad, en atención a la evolución tecnológica, los riesgos identificados y las disposiciones legales vigentes, garantizando así un tratamiento de datos personales bajo estándares de seguridad adecuados y proporcionales a la naturaleza de la información recolectada.

## 16. Procedimiento en caso de Incidentes de Seguridad

En NATURAL DE COLOMBIA S.A.S. somos conscientes, a pesar de las medidas de prevención implementadas, pueden presentarse incidentes de seguridad que comprometan la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos personales, tales como pérdida de información, acceso no autorizado, alteración indebida o divulgación no consentida.

En caso de presentarse una situación de este tipo, la organización seguirá el siguiente protocolo:

1. Detección y contención inmediata: Ante la identificación de un incidente, se activarán de manera prioritaria los mecanismos internos para contener el riesgo y evitar su propagación o agravamiento.
2. Evaluación del impacto: El responsable de seguridad de la información realizará un análisis del alcance del incidente, identificando los datos comprometidos, las posibles consecuencias y los titulares afectados.
3. Notificación interna y registro: Todo incidente será documentado en un registro de

	<b>PROCEDIMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Fecha: 17/09/2025
		Código: ADM-PJ01
	<b>GESTIÓN Y POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 004

eventos de seguridad, dejando constancia de las medidas adoptadas, responsables y tiempos de respuesta.

4. Comunicación al titular de los datos: Cuando el incidente afecte directamente los derechos de los titulares, estos serán informados oportunamente sobre lo ocurrido, las medidas adoptadas y los canales de contacto para ejercer sus derechos.
5. Notificación a la autoridad competente: En los casos que corresponda, y conforme a lo previsto por la Ley 1581 de 2012 y las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), se procederá a informar de manera inmediata sobre el incidente, incluyendo las acciones implementadas para su mitigación.

NATURAL DE COLOMBIA S.A.S. se compromete a mantener este protocolo actualizado y a capacitar periódicamente a sus colaboradores en la adecuada gestión de incidentes de seguridad, garantizando así la protección efectiva de los datos personales y la confianza de los titulares.

Aunado a lo anterior, en Natural de Colombia S.A.S., damos cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y demás normatividad aplicable, para adelantar el proceso de Inscripción en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) aquellas bases que cumplan los criterios definidos por la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC.

En concordancia con nuestro principio de mejora continua, la Compañía establece que la inscripción se realizará con base en lineamientos actualizados, claros y aprobados por la Compañía. En consecuencia, la inscripción de las bases de datos será adelantada de manera progresiva conforme a las actualizaciones aquí previstas, asegurando que la información reportada ante la SIC sea veraz y consistente con los parámetros vigentes de la Compañía.