

**POLÍTICA INTEGRAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y DE
ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA, CREDITICIA, COMERCIAL Y DE
SERVICIOS****EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S. NIT 800.020.772****Razón social:** EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**Domicilio:** Rionegro, Antioquia.**Dirección:** Del cruce del Tablazo, 700 metros vía a Zona Franca, Rionegro, Antioquia –
ZONA E.**Teléfono:** (604) 322-39-29.**Correo principal para protección de datos personales:**
protecciondatos@darrow.com.co.**Correo para asuntos financieros y crediticios:** cartera@darrow.com.co.**Correo corporativo general:** darrow@darrow.com.co.

El correo protecciondatos@darrow.com.co es el canal principal para ejercer los derechos de hábeas data. El correo cartera@darrow.com.co podrá utilizarse cuando la solicitud se refiera específicamente a información financiera, crediticia, comercial o de servicios.

1. INTRODUCCIÓN

EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S., en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales y de la Información Financiera, Crediticia, Comercial, de Servicios y la Proveniente de Terceros Países, adopta la presente Política de Tratamiento de la Información, con el propósito de garantizar el cumplimiento integral de las disposiciones constitucionales y legales aplicables en materia de protección de datos personales y hábeas data.

En particular, esta Política se fundamenta en lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, la Ley Estatutaria 1266 de 2008, así como en las demás normas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o reglamenten.

En desarrollo de lo anterior, el presente documento establece los lineamientos y procedimientos aplicables a la recolección, almacenamiento, uso, circulación,

transmisión, transferencia, actualización, rectificación, supresión y, en general, cualquier operación realizada sobre datos personales y sobre la información financiera, crediticia, comercial y de servicios sometida a tratamiento por parte de la compañía. Igualmente, define los mecanismos internos para atender de manera oportuna y eficaz las consultas, peticiones, quejas y reclamos formulados por los Titulares de la información o por quienes se encuentren legitimados para ejercer sus derechos.

El derecho fundamental de Hábeas Data faculta a toda persona para conocer, actualizar, rectificar y, cuando sea procedente, suprimir la información que sobre ella repose en bases de datos o archivos de naturaleza pública o privada. Este derecho garantiza a los Titulares la facultad de controlar el uso y destino de sus datos personales, así como de exigir un tratamiento adecuado de los mismos conforme a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad previstos en la legislación colombiana.

Dado que, en desarrollo de su objeto social, **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** recolecta y trata de manera permanente datos personales e información financiera, crediticia, comercial y de servicios de clientes, proveedores, contratistas, accionistas, trabajadores, aspirantes, visitantes y demás grupos de interés, la sociedad adopta la presente Política con el fin de garantizar que dicho tratamiento se realice bajo parámetros de legalidad, seguridad, transparencia y respeto por los derechos de los Titulares.

A través de este documento, **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** informa a los Titulares sobre las finalidades para las cuales se recolecta y utiliza su información, los derechos que les asisten respecto de sus datos personales, los canales habilitados para ejercerlos y las medidas implementadas por la compañía para asegurar la protección, confidencialidad e integridad de la información bajo su responsabilidad.

En consecuencia, la presente Política constituye el marco general que regula el tratamiento de datos personales y de la información financiera, crediticia, comercial y de servicios administrada por **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**, en cumplimiento

de las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012, la Ley 1266 de 2008 y demás normas concordantes que regulan la materia.

2. DEFINICIONES:

Para efectos de la presente Política, los términos que se relacionan a continuación tendrán el significado que les atribuyen las disposiciones legales vigentes en materia de protección de datos personales y hábeas data:

1. Definiciones de la Ley 1581 de 2012

- a) Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- b) Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- c) Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- g) Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

2. Definiciones de la Ley 1266 de 2008

- a) Titular de la información. Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías a que se refiere la presente ley.

b) Fuente de información. Persona natural o jurídica que recibe o conoce datos personales de los Titulares, en virtud de una relación comercial, contractual, de servicios o de cualquier otra naturaleza, y que, por autorización legal o del Titular, suministra dicha información a un Operador de Información.

c) Operador de información. Persona natural o jurídica que recibe información personal proveniente de una o varias Fuentes de Información, la administra y la pone en conocimiento de los Usuarios conforme a las disposiciones legales aplicables.

d) Usuario. persona natural o jurídica que, en los términos previstos por la ley, accede a información personal suministrada por un Operador de Información, una Fuente de Información o directamente por el Titular.

e) Dato personal. Cualquier información vinculada o asociada a una persona natural o jurídica determinada o determinable.

f) Dato público. Dato calificado como tal por la Constitución Política o la ley, así como aquel que no tenga naturaleza privada o semiprivada. Entre otros, tienen esta condición los contenidos en documentos públicos, registros públicos, sentencias judiciales ejecutoriadas no sometidas a reserva legal y los relativos al estado civil de las personas

g) Dato semiprivado. Aquel que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar tanto a su Titular como a un sector determinado o a la sociedad en general. Dentro de esta categoría se encuentran, entre otros, los datos financieros, crediticios, comerciales o de servicios.

h) Dato privado. Aquel que, por su naturaleza íntima o reservada, únicamente resulta relevante para su Titular.

i) Agencia de Información Comercial. Persona jurídica legalmente constituida cuya actividad principal consiste en la recolección, validación, procesamiento y suministro de información comercial relacionada con empresas y comerciantes, necesaria para evaluar su situación financiera, patrimonial, administrativa, operativa, de mercado y el cumplimiento de sus obligaciones.

j) Información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países. Información relacionada con el nacimiento, ejecución, cumplimiento, incumplimiento y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza jurídica del acto o contrato que les dé origen.

3. Definiciones Especiales Aplicables a los Canales Tecnológicos de DARROW S.A.S.

a) Chatbot de WhatsApp: Solución tecnológica implementada por **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** en su canal corporativo de WhatsApp, destinada a facilitar la atención inicial de los usuarios mediante la presentación de opciones previamente definidas, la identificación y clasificación de la solicitud y su direccionamiento al flujo de atención correspondiente o a un asesor humano autorizado.

b) Modelo de Inteligencia Artificial de Alcance Limitado: Herramienta tecnológica utilizada como apoyo para interpretar mensajes escritos por los usuarios en lenguaje natural y clasificarlos dentro de categorías previamente establecidas por **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**

Su utilización tiene una finalidad exclusivamente instrumental de interpretación, clasificación y direccionamiento de solicitudes, sin que la herramienta adopte decisiones autónomas de carácter jurídico, contractual, crediticio, comercial o laboral respecto de los usuarios.

c) Historial de conversación: Conjunto de mensajes, respuestas e interacciones generadas durante la comunicación entre el usuario, el chatbot y, cuando corresponda, los asesores humanos autorizados de **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**, que podrá conservarse para garantizar la continuidad, trazabilidad y adecuada atención de la solicitud.

d) Proveedor tecnológico: Persona natural o jurídica que suministra a **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** servicios tecnológicos relacionados, entre otros, con mensajería, infraestructura, almacenamiento, automatización o herramientas de inteligencia artificial y que, cuando realice tratamiento de datos personales por cuenta de **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**, deberá

sujetarse a las instrucciones, finalidades, condiciones de seguridad y obligaciones aplicables al tratamiento de la información.

3. OBJETO

En esta política, **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** establece las pautas necesarias para garantizar el derecho de hábeas data, proteger los Datos Personales de los Titulares, así como la finalidad de la recolección de la información, los derechos de los Titulares, área responsable de atender las quejas y reclamos, y los procedimientos que se deben agotar para conocer, actualizar, rectificar y/o suprimir la información por parte de los titulares.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política, aplica a todas las bases de datos personales que se encuentren en poder de **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** incluidas en ella las bases de datos de empleados y proveedores, y aquellas que se encuentren en poder de los Encargados del Tratamiento de Datos Personales que obren en nombre de **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** y serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de Tratamiento por parte de **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** así como por los Encargados del Tratamiento de Datos Personales que obren en nombre de **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** con las limitaciones y restricciones que la propia Ley establece, siempre que no se trate de información pública.

5. FINALIDAD DE LA BASE DE DATOS

Al aceptar suministrar y tratar sus datos bajo esta política usted autoriza expresamente **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**, las sociedades en las que tengan participación, con las que se fusionen o integren cualquiera sea la forma jurídica y las que se creen como resultado de una escisión, (quién en el desarrollo de su objeto y sus relaciones con terceros, entiéndase por estos usuarios, empleados, proveedores, acreedores, entre otros; recopila constantemente datos para llevar a cabo diversas finalidades y usos) para que haga uso de los datos suministrados mediante la: recolección, almacenamiento, uso, intercambio, actualización y procesamiento de la información y datos personales por suministrada en formularios y la que

posteriormente sea solicitada en las tiendas y/o eventos y en general durante los procesos y diferentes actividades que desarrollamos, la cual será utilizada, para los fines indicados en el aviso de privacidad y para los siguientes fines:

- El desarrollo de las relaciones contractuales, comerciales, laborales u otras que se tengan con **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**
- Envío de información por cualquier medio conocido o por conocer (correo electrónico, físico, SMS, llamadas telefónicas, etc.) acerca de campañas, información de productos y servicios, bienvenidas.
- Notificaciones de actividades, promociones, ofertas y lanzamientos.
- Programas de fidelización.
- Envío de: muestras, catálogos y publicaciones relacionadas con los productos y servicios prestados por nosotros.
- Dar cumplimiento a las obligaciones legales de información a los entes administrativos, así como a las autoridades competentes que así lo requieran.
- Compartir con terceros que colaboran con **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** y que para el cumplimiento de sus funciones, deban acceder en alguna medida a la información, tales como proveedores de servicios de mensajería, agencias de publicidad, relaciones públicas entre otros. En algunas ocasiones podremos compartir su información personal con sociedades vinculadas y/o con terceras empresas asociadas para llevar a cabo el desarrollo del objeto de la empresa, para el desarrollo de eventos promocionales o de divulgación de las actividades realizadas por la empresa, también podemos compartir su información si **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** cree que es razonablemente necesario para protegerse, proteger a cualquiera de sus usuarios o el público en general. Con excepción de lo descrito anteriormente, **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** nunca revelará su Información personal a ningún tercero para fines de marketing y/o publicidad, a menos que haya otorgado su consentimiento expreso para tales fines, en todo caso el mismo se entenderá otorgado en los términos de esta política.
- Ejecutar los contratos que tiene suscritos por **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**
- Soportar los procesos de auditoría de la empresa.
- Desarrollar procesos de selección y contratación de la compañía.
- Prevenir el fraude y otras actividades ilegales o prohibidas por las leyes de la República de Colombia y/o leyes internacionales.

- Realizar la consulta y reporte de las obligaciones a los bancos de datos o centrales de riesgo crediticio, de acuerdo con lo establecido en la ley 1266 de 2008 y demás normas concordantes y complementarias, cuando se cuente con la autorización expresa y escrita para ello.
- Cualquier otra finalidad que llegare a resultar en desarrollo de la relación entre **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** y el Titular.
- **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** tendrá la facultad de registrar con fines estadísticos, de medición, control y mejora en el rendimiento, la información referente a las acciones realizadas por sus usuarios; Entre ella se encuentra y no se limita a las visitas a nuestro sitio web, incluyendo las visitas a las páginas, el tiempo permanecido en ellas, los enlaces seleccionados, los términos de búsqueda introducidos y cualquier otra acción que realice para conectarse a la página web de **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** el Protocolo de Internet (IP), tipo de navegador y lenguaje, los tiempos de acceso, el Identificador Uniforme de Recursos (URI) del sitio web desde el cual accedió a nuestro sitio y la URL que navega por fuera de nuestro sitio si selecciona un enlace a nuestro sitio.
- Al recibir boletines de noticias o promociones por correo electrónico, sms, entre otros de **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**, podremos almacenar la información estadística, a través del uso de enlaces personalizados o tecnologías similares, para determinar si el correo electrónico o sms fue abierto y las selecciones de los enlaces. Estos datos son utilizados para ayudar a determinar el uso y eficiencia en nuestras comunicaciones y mejorarlas constantemente para lograr mostrarle información que se adecue a sus preferencias y necesidades. En relación con lo anterior, **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** y los Encargados del Tratamiento de Datos Personales que obren en nombre de la empresa podrá ejecutar las siguientes acciones:
 - Obtener, almacenar, compilar, intercambiar, actualizar, recolectar, procesar, copiar, fijar, reproducir y/o disponer de los datos o información parcial o total de aquellos titulares que le otorguen la debida autorización en los términos exigidos por la Ley y en los formatos que para cada caso estime convenientes, entendiéndose en todo caso que esta autorización está dada al inscribirse en el portal y aceptar la recolección y tratamiento de los datos.
 - Clasificar, ordenar, separar la información suministrada por el titular de los datos.

Efectuar investigaciones, comparar, verificar y validar los datos que obtenga en debida forma con centrales de riesgo crediticio con las cuales se tengan relaciones comerciales.

- Extender la información que obtenga en los términos de la ley de hábeas data, a las empresas con las que contrata los servicios de captura, almacenamiento y manejo de sus bases de datos previas las debidas autorizaciones que en ese sentido obtenga, entendiéndose en todo caso que esta autorización está dada al inscribirse en el portal y aceptar la recolección y tratamiento de los datos.
- Transferir los datos o información parcial o total a sus establecimientos de comercio, empresas y/o entidades afiliadas a **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**
- De la misma forma aquí indicada se realizará Tratamiento de Datos Personales cuando exista una obligación legal o contractual para ello.
- Gestionar canales digitales y automatizados de atención, incluyendo el canal corporativo de WhatsApp y los chatbots implementados por **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**, con el propósito de recibir, interpretar, clasificar, direccionar y atender las solicitudes formuladas por los usuarios; suministrar información previamente definida, verificada o aprobada por la compañía; transferir las conversaciones a asesores humanos cuando corresponda; conservar la trazabilidad de las interacciones y garantizar la continuidad de la atención.

Para estas actividades, **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** podrá utilizar herramientas tecnológicas de inteligencia artificial de alcance limitado destinadas exclusivamente a interpretar y clasificar mensajes dentro de categorías previamente establecidas por la compañía, sin que dichas herramientas adopten decisiones autónomas respecto de los Titulares.

5.1 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES MEDIANTE EL CHATBOT DE WHATSAPP Y HERRAMIENTAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL DE ALCANCE LIMITADO

5.1.1 Canal digital de atención.
EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S. podrá disponer de un chatbot a través de su canal corporativo con la finalidad de facilitar, organizar y direccionar la atención de clientes, usuarios y demás personas que voluntariamente se comuniquen con la compañía por dicho medio.

La interacción con el chatbot se iniciará cuando el usuario envíe voluntariamente un mensaje al canal corporativo de **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**

Una vez iniciada la conversación, el chatbot presentará al usuario un menú de opciones previamente definidas por la compañía para que pueda identificar y seleccionar el asunto relacionado con su solicitud.

5.1.2 Opciones disponibles en el chatbot. El chatbot podrá presentar, entre otras que posteriormente sean definidas por EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S. y resulten compatibles con las finalidades previstas en esta política, las siguientes opciones:

- Catálogo.
- Compras al detal.
- Compras al por mayor.
- Horarios.
- Sedes.
- Soporte de pago.
- Descuentos.
- Hablar con un asesor.
- Trabaja con nosotros.

Las opciones y respuestas disponibles dentro del chatbot serán previamente definidas, verificadas o aprobadas por **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**

5.1.3 Finalidades. La función del chatbot durante esta etapa se limita principalmente a:

- a. Recibir el mensaje inicial enviado voluntariamente por el usuario.
- b. Presentar las opciones disponibles de atención.
- c. Recibir la opción seleccionada por el usuario.
- d. Interpretar, cuando resulte necesario, los mensajes escritos en lenguaje natural.
- e. Clasificar la solicitud dentro de las categorías previamente establecidas.
- f. Direcccionar la conversación al flujo correspondiente.
- g. Transferir la conversación a un asesor humano cuando corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, por las características propias del canal de WhatsApp, durante la interacción podrá existir información asociada al usuario, como su número telefónico, la información que resulte visible a través del canal y el contenido de los mensajes que voluntariamente remita.

Dicha información será tratada exclusivamente para las finalidades previstas en esta política y de conformidad con los principios y obligaciones aplicables en materia de protección de datos personales.

5.1.4 Uso de herramientas de inteligencia artificial

Cuando el usuario formule su solicitud utilizando lenguaje natural en lugar de seleccionar directamente una de las opciones disponibles en el menú, **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** podrá utilizar herramientas tecnológicas basadas en inteligencia artificial o modelos de lenguaje de alcance limitado.

La finalidad de estas herramientas será exclusivamente interpretar el mensaje e identificar a cuál de las categorías previamente establecidas por **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** corresponde la solicitud, con el propósito de facilitar su direccionamiento.

En consecuencia, la herramienta de inteligencia artificial podrá analizar el contenido del mensaje únicamente en la medida necesaria para identificar la intención del usuario y clasificarla dentro de las opciones habilitadas por la compañía.

5.1.5 Limitaciones de la herramienta de inteligencia artificial. Las herramientas de inteligencia artificial utilizadas dentro del chatbot tendrán un alcance limitado y controlado.

En particular:

- a. No tendrán como finalidad elaborar perfiles de los usuarios.
- b. No adoptarán decisiones jurídicas, contractuales, crediticias, comerciales o laborales respecto de los usuarios.
- c. No determinarán autónomamente la aceptación o rechazo de clientes.
- d. No sustituirán las decisiones que correspondan a trabajadores, asesores o responsables autorizados de **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**

e. No generarán libremente respuestas para la atención general por fuera de los parámetros, categorías y contenidos definidos o aprobados por **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**

f. Su función será de apoyo para la interpretación, clasificación y direccionamiento de las solicitudes recibidas.

g. Cuando la herramienta no pueda identificar adecuadamente la intención del usuario o la solicitud exceda las opciones disponibles, la conversación podrá ser direccionada nuevamente al menú o transferida a un asesor humano.

5.1.6 Respuestas suministradas mediante el chatbot.

Las respuestas suministradas durante la etapa automatizada corresponderán a información, instrucciones, opciones o contenidos previamente definidos, verificados o aprobados por **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**

El chatbot no tendrá como finalidad generar autónomamente información comercial, jurídica, contractual, financiera o de cualquier otra naturaleza que no haya sido previamente definida, validada o autorizada por la compañía.

Cuando la solicitud requiera una atención particular, exceda las opciones disponibles o resulte necesaria la intervención de una persona, la conversación podrá ser transferida a un asesor humano autorizado.

5.1.7 Transferencia a un asesor humano. Una vez identificada la necesidad del usuario, cuando este seleccione la opción correspondiente o cuando resulte necesaria una atención personalizada, la conversación podrá ser transferida a un trabajador o asesor humano autorizado de **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**

El asesor continuará directamente con la atención del usuario.

La intervención del asesor humano constituye una etapa diferente de la atención automatizada inicial.

En consecuencia, deberá distinguirse entre:

a.	Etapas automatizada	inicial:
	El chatbot recibe la interacción, presenta el menú, interpreta o clasifica la solicitud y	

realiza el direccionamiento correspondiente, sin solicitar nombre, número de cédula o documentos de identificación para cumplir dicha función.

b. **Etapas de atención humana:**
Una vez transferida la conversación, el asesor podrá solicitar al usuario la información que resulte necesaria para atender específicamente su requerimiento.

Cuando durante la atención humana resulte necesario recolectar datos personales adicionales para gestionar una compra, solicitud, soporte, reclamación, vinculación comercial, proceso de selección u otra gestión, dichos datos serán tratados de conformidad con las finalidades, autorizaciones y demás disposiciones establecidas en la presente política.

5.1.8 Almacenamiento del historial de conversación. EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S. podrá almacenar el historial de las conversaciones realizadas a través de su canal corporativo de WhatsApp desde el inicio de la interacción.

El historial podrá comprender los mensajes enviados voluntariamente por el usuario, las opciones seleccionadas, las respuestas suministradas por el chatbot y las comunicaciones posteriores realizadas con los asesores humanos.

El almacenamiento del historial tendrá como finalidades:

- a. Mantener el contexto de la solicitud.
- b. Garantizar la continuidad de la atención.
- c. Evitar que el usuario tenga que repetir información previamente suministrada.
- d. Mantener la trazabilidad de las interacciones realizadas a través del canal.
- e. Facilitar la adecuada gestión de las solicitudes.
- f. Atender consultas, peticiones, quejas o reclamos relacionados con la atención prestada.
- g. Cumplir las obligaciones legales o contractuales que resulten aplicables.

5.1.9 Acceso del asesor al historial.

Cuando la conversación sea transferida a un asesor humano autorizado, este podrá consultar el historial previo de la interacción con la finalidad de conocer el contexto de la solicitud y continuar adecuadamente con la atención.

El acceso al historial estará limitado a los trabajadores, contratistas, asesores y proveedores autorizados que, en razón de sus funciones, requieran conocer la información para atender la solicitud, administrar el canal o cumplir las finalidades previstas en esta política.

Las personas que tengan acceso a dicha información deberán observar las obligaciones de confidencialidad, seguridad, reserva y acceso restringido establecidas por **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**

5.1.10 Finalidades específicas del tratamiento mediante el chatbot

La información asociada a las interacciones realizadas mediante el chatbot y el canal corporativo de WhatsApp podrá ser tratada para:

- a. Facilitar la comunicación entre el usuario y **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**
- b. Presentar y administrar las opciones disponibles de atención.
- c. Interpretar mensajes escritos voluntariamente por los usuarios.
- d. Clasificar dichos mensajes dentro de las categorías previamente definidas por la compañía.
- e. Direccionar las solicitudes al flujo de atención correspondiente.
- f. Suministrar información previamente definida, verificada o aprobada por **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**
- g. Transferir la conversación a un asesor humano cuando corresponda.
- h. Permitir al asesor conocer el contexto previo de la conversación.
- i. Garantizar la continuidad de la atención.
- j. Mantener la trazabilidad de las interacciones realizadas a través del canal.

k. Atender consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o requerimientos formulados por los usuarios.

l. Garantizar la seguridad, funcionamiento y adecuada administración del canal.

m. Cumplir las obligaciones legales, contractuales o administrativas aplicables a **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**

La información obtenida mediante este canal no será utilizada para finalidades incompatibles con las aquí señaladas sin que previamente se informe al Titular y, cuando legalmente corresponda, se obtenga la respectiva autorización.

5.1.11 Principio de minimización

EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S. procurará que la información tratada mediante el chatbot sea adecuada, pertinente y limitada a aquella necesaria para orientar, clasificar y direccionar la solicitud del usuario.

En consecuencia, durante la etapa automatizada inicial no se solicitarán nombre, número de cédula, copia del documento de identidad ni otros datos adicionales cuando estos no sean necesarios para el funcionamiento del menú y el direccionamiento de la conversación.

Cuando posteriormente, durante la atención realizada por un asesor humano, resulte necesario solicitar información adicional para gestionar el requerimiento del usuario, dicha información será tratada conforme a las disposiciones generales de la presente política.

5.1.12 Proveedores tecnológicos

Para la operación del canal corporativo de WhatsApp, del chatbot y de sus funcionalidades tecnológicas, **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** podrá apoyarse en terceros proveedores de servicios de mensajería, infraestructura, almacenamiento, automatización, soporte y herramientas de inteligencia artificial.

Cuando dichos proveedores realicen tratamiento de información por cuenta de **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**, deberán hacerlo exclusivamente para las finalidades relacionadas con la prestación del servicio contratado y de acuerdo con las instrucciones impartidas por la compañía.

EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S. procurará establecer con dichos proveedores las condiciones contractuales y medidas razonables necesarias para garantizar:

- a. La confidencialidad de la información.
- b. La seguridad de la información.
- c. El acceso restringido.
- d. El tratamiento conforme a las finalidades autorizadas.
- e. La gestión adecuada de incidentes de seguridad.
- f. La devolución, eliminación o conservación de la información conforme a las condiciones aplicables.
- g. El cumplimiento de las obligaciones que correspondan en materia de protección de datos personales.

Cuando el tratamiento realizado por un proveedor implique transmisión o transferencia nacional o internacional de datos personales, **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** aplicará las disposiciones legales y contractuales que correspondan.

5.1.13 Derechos de los Titulares

Los Titulares conservarán respecto de la información tratada mediante el canal de WhatsApp los derechos establecidos en la presente política y en la legislación colombiana aplicable.

En consecuencia, podrán, cuando resulte procedente:

- a. Conocer y consultar sus datos personales.
- b. Solicitar su actualización o rectificación.
- c. Solicitar información acerca del uso dado a sus datos.
- d. Solicitar prueba de la autorización cuando esta resulte legalmente exigible.
- e. Solicitar la supresión de la información cuando resulte procedente.
- f. Revocar la autorización en los casos establecidos por la ley.

g. Presentar consultas, peticiones y reclamos a través de los canales establecidos por **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**

6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Todo proceso que conlleve el tratamiento por parte de cualquier área de la empresa, de datos personales tanto de usuarios, proveedores, empleados, clientes y en general cualquier tercero con el cual EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S. sostenga relaciones comerciales y laborales deberá tener en cuenta, los derechos que le asisten a ese titular de los datos, los cuáles se enuncian a continuación:

De conformidad con la ley 1581 de 2012 – Datos personales

- a) Conocer, actualizar, rectificar y consultar sus datos personales en cualquier momento frente a **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** o Encargados del Tratamiento de datos. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**, o cualquier otra que suscriba el titular de los Datos Personales para tal efecto, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento de datos de conformidad con la ley.
- c) Ser informado por **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud del titular de los datos, respecto del uso que se le ha dado a los mismos.
- d) Presentar ante la Autoridad Competente quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, para hacer valer su derecho al Hábeas Data frente a la compañía.
- e) 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 1581 de 2012 y a la Constitución.

f) Acceder en forma gratuita a los Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento, para lo cual la compañía se encarga de conservar y archivar de forma segura y confiable los formatos de autorización de cada uno de los titulares de datos personales debidamente otorgadas. De conformidad con la ley 1266 de 2008 – información financiera:

g) Ejercer el derecho fundamental al hábeas data en los términos de la ley, mediante la utilización de los procedimientos de consultas o reclamos, sin perjuicio de los demás mecanismos constitucionales y legales.

h) Solicitar el respeto y la protección de los demás derechos constitucionales o legales, así como de las demás disposiciones de la ley, mediante la utilización del procedimiento de reclamos y peticiones.

i) Solicitar prueba de la certificación de la existencia de la autorización expedida por la fuente o por el usuario.

j) Solicitar información acerca de los usuarios autorizados para obtener información.

k) Ejercer los derechos fundamentales al hábeas data y de petición, cuyo cumplimiento se podrá realizar a través de los operadores, conforme lo previsto en los procedimientos de consultas y reclamos de esta ley, sin perjuicio de los demás mecanismos constitucionales o legales.

l) Solicitar información o pedir la actualización o rectificación de los datos contenidos en la base de datos, lo cual realizará el operador, con base en la información aportada por la fuente, conforme se establece en el procedimiento para consultas, reclamos y peticiones.

m) Solicitar prueba de la autorización, cuando dicha autorización sea requerida conforme lo previsto en la ley.

n) Solicitar información sobre la utilización que el usuario le está dando a la información, cuando dicha información no hubiere sido suministrada por el operador.

ñ) Solicitar prueba de la autorización, cuando ella sea requerida conforme lo previsto en la ley.

o) Los titulares de información financiera y crediticia tendrán adicionalmente los siguientes derechos: Podrán acudir ante la autoridad de vigilancia para presentar quejas contra las fuentes, operadores o usuarios por violación de las normas sobre administración de la información financiera y crediticia. Así mismo, pueden acudir ante la autoridad de vigilancia para pretender que se ordene a un operador o fuente la corrección o actualización de sus datos personales, cuando ello sea procedente conforme lo establecido en la ley.

p) Todas aquellas que indique la Ley.

7. CASOS EN LOS CUALES EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S. REQUIERE AUTORIZACIÓN PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE LA QUE TRATA LA LEY 1266 DE 2008

La información pública no requiere de ningún tipo de autorización por parte del titular para el manejo y administración de este tipo de información, sin embargo, esta queda sujeta a todas las disposiciones contempladas en la ley.

La administración de datos semiprivados y privados requiere el consentimiento previo y expreso del titular de los datos, salvo en el caso del dato financiero, crediticio, comercial, de servicios y el proveniente de terceros países el cual no requiere autorización del titular. En todo caso, la administración de datos semiprivados y privados se sujeta al cumplimiento de los principios de la administración de datos personales y a las demás disposiciones de la presente ley.

El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, sólo se efectuará cuando se cuente con la autorización previa y expresa para ello y sólo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá enviarse al correo electrónico que sea suministrado para estos efectos por parte del titular.

8. CASOS EN LOS CUALES EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S. NO REQUIERE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS QUE TENGA EN SU PODER

- Cuando la información sea solicitada a la empresa por una entidad pública o administrativa que esté actuando en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Cuando se trate de datos de naturaleza pública debido a que éstos no son protegidos por el ámbito de aplicación de la norma.
- Eventos de urgencia médica o sanitaria debidamente comprobadas.
- En aquellos eventos donde la información sea autorizada por la ley para cumplir con fines históricos, estadísticos y científicos.
- Cuando se trate de datos relacionados con el registro civil de las personas debido a que ésta información no es considerada como un dato de naturaleza privada.

9. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

En su condición de titular de datos personales, usted podrá ejercer en cualquier momento los derechos de conocer, actualizar, rectificar, suprimir sus datos personales o revocar la autorización otorgada para su tratamiento, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen, complementen o sustituyan.

Para presentar peticiones, consultas, reclamos o solicitudes relacionadas con el tratamiento de sus datos personales, podrá comunicarse con **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** a través del correo electrónico **protecciondatos@darrow.com.co** o mediante comunicación escrita dirigida a la siguiente dirección: **Del cruce El Tablazo, 700 metros vía a Zona Franca, Rionegro, Antioquia, Zona E, Lote 47, teléfono (604) 322 39 29.**

Igualmente, si desea que **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** suprima sus datos personales de sus bases de datos o revoque la autorización otorgada para su tratamiento, deberá manifestarlo de forma previa, expresa, inequívoca y por escrito, a través de cualquiera de los canales de atención antes indicados.

En aquellos casos en que no exista una solicitud expresa de supresión o revocatoria de la autorización, **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** podrá continuar

realizando el tratamiento de los datos personales conforme a las finalidades autorizadas y en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia de protección de datos personales.

Una vez recibida por, la consulta o queja, será radicada en la fecha, día y hora de su recepción y se le aplicarán los términos de respuesta y los procedimientos consignados por la Ley 1581 de 2012.

En todo caso la solicitud de ejercicio de cualquiera de los derechos mencionados deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

9.1. Nombre completo del titular de los datos personales y, cuando corresponda, de su representante o apoderado debidamente acreditado.

9.2. Descripción clara, concreta y precisa de la solicitud, indicando si se trata de una consulta, actualización, rectificación, supresión de datos o revocatoria de la autorización otorgada. La petición deberá estar debidamente fundamentada para permitir a **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** dar una respuesta adecuada y oportuna en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.

9.3. Dirección física y/o electrónica autorizada para recibir notificaciones y comunicaciones relacionadas con la solicitud.

9.4. Los documentos y soportes que respalden la solicitud, cuando ello resulte procedente.

9.5. Firma del titular, representante o apoderado que presenta la solicitud.

En caso de que la solicitud se encuentre incompleta, **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción para que subsane las falencias identificadas. Si transcurren dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de su solicitud.

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recepción. Los reclamos serán resueltos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, de conformidad con los términos establecidos en la legislación vigente sobre protección de datos personales.

Cuando **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** determine que no posee datos personales del solicitante en sus sistemas de información, informará oportunamente dicha circunstancia dentro de los términos legales aplicables.

Se recuerda a los titulares que, de conformidad con la normativa vigente, antes de acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio para el ejercicio de cualquier acción administrativa relacionada con la protección de datos personales, deberá agotarse previamente el trámite de consulta o reclamo ante **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**

Ejercicio de los derechos consagrados en la Ley 1266 de 2008 (Información financiera, crediticia, comercial y de servicios)

Los titulares de información financiera, crediticia, comercial o de servicios que deseen presentar consultas, peticiones o reclamos relacionados con el tratamiento de dicha información por parte de **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**, podrán hacerlo a través de los siguientes canales de atención:

- **Correo electrónico:** cartera@darrow.com.co
- **Dirección física:** Del cruce El Tablazo, 700 metros vía a Zona Franca, Rionegro, Antioquia, Zona E, Lote 47.
- **Teléfono:** 604 322 39 29

EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S. atenderá las solicitudes relacionadas con información financiera y crediticia de conformidad con los procedimientos y términos establecidos en la Ley 1266 de 2008 y las demás normas que la modifiquen, complementen o sustituyan, garantizando a los titulares el ejercicio efectivo de sus derechos de consulta, actualización, rectificación y reclamación.

10. PERSONAS A QUIENES PUEDE ENTREGARSE INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

- A los titulares de los datos, sus herederos o representantes en cualquier momento y a través de cualquier medio cuando así lo soliciten a **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**
- A las entidades judiciales o administrativas en ejercicio de funciones que eleven

algún requerimiento a la compañía para que le sea entregada la información.

- A los terceros que sean autorizados por alguna Ley de la República de Colombia.
- A los terceros a los que el Titular del dato autorice expresamente entregar la información y cuya autorización sea entregada a **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**

En los términos de la ley 1266 de 2012: Por disposición del artículo 5 de la ley 1266 de 2008, existen unas personas a la cuales puede ser entregada la información que repose en las bases de datos de **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** que haya sido recolectada o suministrada a la empresa directamente o por intermedio de un tercero con el cual tenga algún tipo de vínculo comercial, esta información puede ser puesta a disposición de las siguientes personas y por cualquier medio bien sea escrito o verbal:

- A los titulares, a las personas debidamente autorizadas por estos y a sus causahabientes mediante el procedimiento de consulta previsto en la ley.
- A los usuarios de la información, dentro de los parámetros establecidos en la ley.
- A cualquier autoridad judicial, previa orden judicial.
- A las entidades públicas del poder ejecutivo, cuando el conocimiento de dicha información corresponda directamente al cumplimiento de alguna de sus funciones.
- A los órganos de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal, o administrativa, cuando la información sea necesaria para el desarrollo de una investigación en curso.
- A otros operadores de datos, cuando se cuente con autorización del titular, o cuando sin ser necesaria la autorización del titular el banco de datos de destino tenga la misma finalidad o una finalidad que comprenda la que tiene el operador que entrega los datos. Si el receptor de la información fuere un banco de datos extranjero, la entrega sin autorización del titular sólo podrá realizarse dejando constancia escrita de la entrega de la información y previa verificación por parte del operador de que las leyes del país respectivo o el receptor otorgan garantías suficientes para la protección de los derechos del titular.
- A otras personas autorizadas por la Ley.

11. AUTORIZACIÓN

Para el tratamiento de los datos personales por parte de **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** se requiere la autorización previa, informada y expresa del Titular, la

cual será obtenida por cualquier medio verbal (dejando su constancia), escrito, físico o electrónico que pueda ser objeto de consulta posterior; sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, entendiéndose en todo caso que esta autorización está dada al inscribirse en nuestras oficinas, puntos de venta y/o en la página web y aceptar la recolección y tratamiento de los datos, en los mismos términos deberá obtenerse la autorización correspondiente para consulta y reporte de información financiera y crediticia. **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** conservará la prueba de dichas autorizaciones de forma adecuada, respetando los principios de confidencialidad y privacidad de la información.

12. PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

Los titulares de Datos Personales, sin importar el tipo de vinculación que tengan con **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**, pueden ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y/o revocar la autorización otorgada de acuerdo con los siguientes procedimientos:

Para la información a que se refiere la ley 1581 de 2012:

a) Procedimiento para solicitar prueba de autorización otorgada. La solicitud se radicará a través de los datos de contacto aquí mencionados, indicando por lo menos, nombre completo del titular de la información y su número de identificación, lugar o dirección física o electrónica a la cual se le dará respuesta.

Recibida la solicitud se enviará copia de la autorización, dentro de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de la solicitud. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informarán al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá; en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

b) Procedimiento para actualizar información. El titular de los Datos Personales que esté interesado en actualizar la información suministrada y bajo tratamiento por parte de **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** o el Encargado del Tratamiento podrá enviar la información actualizada a través de alguno de los canales establecidos para tal fin

como lo son el sitio web, correo electrónico del área encargada del Tratamiento de Datos Personales.

c) Procedimiento para rectificar y suprimir información y/o revocar autorizaciones.

Cuando el titular de la información pretenda rectificar, suprimir y/o revocar autorizaciones para el Tratamiento de Datos Personales presentará una solicitud de acuerdo con lo siguiente:

La solicitud deberá ser presentada a través de los datos de contacto aquí mencionados, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar a la misma, la dirección y si fuere el caso, acompañando los documentos de soporte que se quieran hacer valer. Si la solicitud resulta incompleta, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de ésta para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma.

- En caso de que quien reciba la solicitud 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 recibida la solicitud completa, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "Reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a cinco (5) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la solicitud sea decidida.
- El término máximo para atender la solicitud será de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderla 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.

Resulta indispensable advertir que la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización, no procederá cuando Titular tenga un deber legal o contractual con **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**

Para la información a que se refiere la ley 1266 de 2008:

EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S. ha dispuesto del correo electrónico darrow@darrow.com.co, con la finalidad de que los titulares de la información o sus

causahabientes envíen las consultas sobre la información que reposa en la base de datos de la empresa, así como que eleven los reclamos tendientes a la corrección o actualización de la información.

De esta forma, tanto las consultas como los reclamos deberán ser realizados por escrito y enviados al correo electrónico darrow@darrow.com.co, en donde la persona encargada le dará el trámite correspondiente dentro de los términos fijados por la ley.

Procedimiento para el trámite de consultas:

Para este tipo de eventos **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** cuenta con un término de 10 días hábiles contados desde la fecha y hora de recepción de la misma para dar respuesta al titular de la información o al causahabiente que hubiere realizado la consulta, en caso de que esta no pueda ser atendida se le informará al interesado los motivos de la demora y se le señalará la fecha en que se le dará respuesta.

Procedimiento para el trámite de reclamos:

Al escrito mediante el cual se formule el reclamo se deberán adjuntar todos aquellos documentos que se quieran hacer valer y la indicación de los hechos que dan lugar al reclamo, una vez recibido por **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** se tendrá 15 días hábiles para dar respuesta al interesado, en caso de que el escrito este incompleto se le informará a la persona interesada para que en el término de un mes contado desde la fecha del requerimiento, subsane y complete la información que se le haya solicitado, pasado este término si no se recibe por parte de **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** el escrito mediante el cual se subsana el escrito de reclamo se entenderá que se ha desistido de formular el reclamo.

Una vez recibido el escrito completo **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** deberá incluir en el registro individual una leyenda que diga "reclamo en trámite", para lo cual contará con dos días hábiles para poner dicha leyenda. Procedimiento previo para reporte en caso de mora:

En caso de mora, cuando se cuente con la autorización correspondiente, se podrá efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de **EMPAQUETADURAS**

DARROW S.A.S. y sin perjuicio, si es del caso, de dar cumplimiento a la obligación de informar al operador, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y está aún no haya sido resuelta.

13. OBLIGACIONES DE EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.

EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S. reconoce que los datos personales son propiedad de los titulares de los mismos y que únicamente tales personas podrán decidir sobre éstos. En este sentido, hará uso exclusivo para aquellas finalidades para las que sea facultado en los términos de la ley y en aras de lo anterior se permite informar los deberes que asume en su calidad de responsable del tratamiento:

En virtud de la Ley 1581 de 2012:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de sus derechos.
- b) **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** deberá buscar el medio a través del cual obtener la autorización expresa por parte del titular de los datos para realizar cualquier tipo de tratamiento y conservar copia de dicha autorización.
- c) **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** deberá informar de manera clara y expresa a sus usuarios, empleados, proveedores, clientes y terceros en general de quienes obtenga datos, el tratamiento al cual serán sometidos los mismos, la finalidad de dicho tratamiento y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada. Para ello, **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** deberá diseñar la estrategia a través de la cual para cada evento, mecánica o solicitud de datos que se realice, informará a los mismos el respectivo tratamiento de que se trate. Algunos de estos medios pueden ser el envío de correos electrónicos, mensajes de texto, diligenciamiento de formatos físicos, a través del sitio web, entre otros.
- d) **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** debe informar a los titulares de los datos para cada caso, el carácter facultativo de responder y otorgar la respectiva información solicitada.
- e) En todos los casos en los que se recopilen datos, se deberá informar los derechos que le asisten a todos los titulares respecto a sus datos.

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

g) **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** debe informar la identificación, dirección física o electrónica y teléfono de la persona o área que tendrá la calidad de responsable del tratamiento.

h) **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**, deberá garantizar en todo tiempo al titular de la información, el pleno y efectivo ejercicio del derecho al hábeas data y de petición, es decir, la posibilidad de conocer la información que sobre él exista o repose en el banco de datos, solicitar la actualización o corrección de datos y tramitar consultas, todo lo cual se realizará por conducto de los mecanismos de consultas o reclamos previstos en el presente manual.

i) **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** deberá conservar con las debidas seguridades los registros de datos personales almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento y realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que los titulares de los mismos le reporten novedades o solicitudes.

j) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

k) Actualizar la información, comunicando 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 se mantenga actualizada.

l) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.

m) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en el presente Manual.

n) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

o) Tramitar las consultas, reclamos y solicitudes formulados en los términos señalados en la Ley o en el presente Manual.

p) Adoptar un Manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y en especial, para la atención de consultas, reclamos y solicitudes.

q) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la solicitud y no haya finalizado el trámite respectivo.

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

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

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

En virtud de la Ley 1266 de 2008:

EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S. reconoce la información financiera, crediticia, comercial y de servicios, es confidencial y por lo tanto solo le concierne al titular de la misma y sus causahabientes conocer, actualizar y corregir la información que del obtenga, recoja o le suministren, en virtud de esto **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** tiene los siguientes deberes de acuerdo con lo consagrado en la ley y la Constitución Política:

a). EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S. garantizara, en todo tiempo al titular de la información, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data y de petición, es decir, la posibilidad de conocer la información que sobre él exista o repose en el banco de datos, y solicitar la actualización o corrección de datos.

b). EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S. garantiza, que, en la recolección, tratamiento y circulación de datos, se respetan los derechos consagrados en la ley.

c). Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que, de conformidad con lo previsto en la ley, pueden tener acceso a ella.

- d). 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 por parte de los titulares.
- e). Solicitar la certificación a la fuente de la existencia de la autorización otorgada por el titular, cuando dicha autorización sea necesaria.
- f). Conservar con las debidas seguridades los registros almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento.
- g). Realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos.
- h). Tramitar las peticiones, consultas y los reclamos formulados por los titulares de la información, en los términos señalados en la presente ley.
- i). Indicar en el respectivo registro individual que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado la solicitud de rectificación o actualización de la misma y no haya finalizado dicho trámite.

14. PERÍODO DE VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS

Los datos se conservarán durante el tiempo razonable y necesario para cumplir la finalidad informada y, posteriormente, durante los períodos exigidos por obligaciones legales, contractuales, contables, fiscales, laborales, probatorias o de defensa de derechos.

No se establece una vigencia indefinida general ni un plazo único de cinco años para todas las bases. Los períodos concretos se determinarán conforme a la categoría documental, las tablas de retención aplicables, la relación con el Titular y las normas especiales. Cumplida la finalidad y vencidas las obligaciones de conservación, los datos serán suprimidos, anonimizados o bloqueados cuando corresponda. El régimen reglamentario exige conservarlos únicamente durante el tiempo razonable y necesario, sin perjuicio de las obligaciones legales o contractuales.

La permanencia en centrales de riesgo se registrará exclusivamente por las reglas especiales de la Ley 1266 de 2008.

15. MECANISMOS DE PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S. se compromete a conservar la información y su contenido, de manera estrictamente confidencial y almacenada en servidores que cumplen con los estándares de seguridad necesarios para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento y así garantizar el ejercicio del derecho de hábeas data. Como cliente, proveedor de **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** dispondrá en todo momento de los derechos de información, rectificación y cancelación de sus datos personales. Si bien nos esforzamos para proteger tu información personal. Toda la información almacenada por **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** es administrada con absoluta confidencialidad y conforme lo dispone la legislación vigente, incluyendo en su tratamiento todas las medidas de seguridad necesarias para ello.

En relación con los canales digitales y automatizados de atención, incluyendo el chatbot y el canal corporativo, **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** adoptará medidas administrativas, humanas y técnicas razonables dirigidas a proteger la información frente a pérdida, adulteración, consulta, uso, circulación o acceso no autorizado o fraudulento.

El acceso a los historiales de conversación estará limitado a trabajadores, asesores, contratistas y proveedores que requieran conocer la información para cumplir las finalidades previstas en esta política.

EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S. procurará implementar controles de acceso, mecanismos de autenticación, trazabilidad, gestión de permisos, confidencialidad y demás medidas que resulten razonables de acuerdo con la naturaleza de la información tratada.

Asimismo, cuando intervengan proveedores tecnológicos en la operación del chatbot, **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** establecerá las condiciones contractuales y de seguridad necesarias para procurar que la información sea tratada únicamente para las finalidades autorizadas y conforme a las instrucciones impartidas por la compañía.

16. INFORMACIÓN PERSONAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S. procura en el desarrollo de su actividad económica no recaudar información de menores de edad, si tiene menos de 18 años de edad, sus datos solo podrán ingresar a nuestras bases de datos con el consentimiento expreso del representante legal del menor de edad. Sin perjuicio de lo anterior y en el evento en que nos sean suministrados datos por menores de edad, dichos datos estarán sujetos a las reglas que se señalan a continuación.

Requisitos especiales para el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes.

El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012 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 acuerdo con la Corte Constitucional Colombiana los datos personales de los menores de 18 años, pueden ser tratados, siempre y cuando no se ponga en riesgo la prevalencia de sus derechos fundamentales e inequívocamente responda a la realización del principio de su interés superior, sin perjuicio del cumplimiento de lo anterior, la recopilación y cualquier uso de los datos de los menores de edad que se encuentren registrados en las bases de datos de **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** o que se soliciten requieren la autorización expresa del representante legal del niño, niña o adolescente, representantes estos a quienes **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** facilitará la posibilidad de que puedan ejercer los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición de los datos de sus tutelados.

Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y en el decreto reglamentario.

La familia y la sociedad deben velar porque los responsables y encargados del tratamiento de los datos personales de los menores de edad cumplan las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y en el decreto reglamentario.

19. MODIFICACIONES

EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S podrá actualizar esta Política por cambios normativos, organizacionales, tecnológicos o en las operaciones de Tratamiento.

Los cambios sustanciales serán comunicados oportunamente antes de su implementación. Cuando impliquen una finalidad nueva o una modificación que afecte el contenido de la autorización, DARROW solicitará una nueva autorización cuando sea legalmente exigible.

La publicación de una modificación no reemplaza la autorización ni implica su aceptación automática por el solo transcurso del tiempo.

20. VIGENCIA

Esta Política rige a partir de su aprobación formal por **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** y permanecerá vigente mientras se realicen las actividades de Tratamiento aquí reguladas, sin perjuicio de las actualizaciones que resulten necesarias.