

POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

**COCA-COLA FEMSA
COLOMBIA**

INDICE

I.- DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

II.- NORMATIVIDAD

A. MARCO LEGAL

B. POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1.- Tratamiento al cual serán sometidos los datos recogidos por Coca-Cola FEMSA COLOMBIA.

2.- Derechos que le asisten como titular de la información contenida en nuestras bases de datos.

3.- Procedimientos de acceso, consulta, rectificación y actualización de la información.

4.- Área responsable de la atención de consultas y reclamos.

5.- Registro Nacional de Bases de Datos.

C. MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1.- Capítulo I. Disposiciones Generales.

2.- Capítulo II. Autorización.

3.- Capítulo III. Derechos y Deberes.

4.- Capítulo IV. Procedimientos de acceso, consulta y reclamación.

5.- Capítulo V. Seguridad de la información.

6.- Capítulo VI. Manejo de información Call Center.

7.- Capítulo VII. Disposiciones finales.

III.- DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO

A. CONSULTAS

B. RECLAMOS

1.- Solicitud incompleta.

2.- Solicitud a incompetente.

3.- Solicitud completa.

I.- DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

De acuerdo con los conceptos y criterios de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios¹ se definen los siguientes conceptos, los cuales serán desarrollados y aplicados bajo una interpretación sistemática e integral, guardando los lineamientos jurídicos y finalidades de los principios, deberes y obligaciones que rigen los derechos fundamentales que esta Ley proclama:

a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;

b) **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

c) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;

d) **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA:** Conjunto de empresas que comprende las siguientes sociedades: INDUSTRIA NACIONAL DE GASEOSAS S.A., sigla INDEGA S.A., EMBOTELLADORA DEL HUILA S.A., sigla EMBOHUILA S.A., COMPAÑÍA DE SERVICIOS COMERCIALES S.A.S., sigla ATENCOM S.A.S., COMPAÑÍA INVERSIONISTA DE BEBIDAS S.A.S., sigla CINBE S.A.S., y EMBOTELLADORA DE LA SABANA S.A.S., sigla EMBOSA S.A.S.

e) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;

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

g) **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

¹ Título I, Artículo 3° de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. Las definiciones que se emplean en el presente artículo, son elementos indispensables para la protección del habeas data, y permiten una correcta y apropiada interpretación del presente manual y de las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios y contribuyen a determinar las responsabilidades de los involucrados en el tratamiento de datos personales.

- h) **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;
- i) **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;
- j) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- k) **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- l) **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.
- m) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

II.- NORMATIVIDAD

A. MARCO LEGAL.

- Constitución Política de Colombia
- Ley 1581 de 2012 y demás leyes que lo modifiquen o reglamenten
- Decretos Reglamentarios
- Sentencias de la Corte Constitucional C-1011 de 2008 y C-748 de 2011
- Circulares Externas expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio

B. POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES².

Las políticas contenidas en el presente documento se elaboraron teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y sus decretos reglamentarios.

Las políticas que se describen a continuación se aplican al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y controle **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** con domicilio en la Av. Cra. 96 # 24C - 94 de Bogotá, correo electrónico proteccion.de.datos@kof.com.mx y teléfono 4011400.

Las políticas y procedimientos contenidos en el presente documento aplican a las bases de datos que contengan información de: (i) aliados comerciales, (ii) clientes, (iii) consumidores, (iv) empleados, (v) proveedores y, (vi) terceros personas naturales, en general.

² La política de tratamiento de la información contenida en el presente documento entra en vigencia el 25 de julio de 2013.

1. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES RECOGIDOS POR COCA-COLA FEMSA COLOMBIA

Los datos personales respecto de los cuales **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** ostenta el carácter de responsable son incluidos en bases de datos y serán utilizados para las siguientes finalidades:

- Proveer beneficios comerciales, ofrecer servicios y productos de interés;
- Permitir la participación de los titulares de información en programas de lealtad con beneficios, actividades de mercadeo y promocionales (sorteos);
- Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados con los recibidos al momento de suministrar los datos personales;
- Entregar bienes y servicios acordes con las necesidades particulares del cliente;
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes al momento de adquirir bienes o servicios;
- Informar sobre cambios en los referidos productos o servicios;
- Evaluar la calidad del servicio;
- Realizar estudios de mercado sobre hábitos de consumo;
- Obtener servicios y bienes;
- Contar con información suficiente sobre empleados y colaboradores, y
- Convocar a participar en cargos o posiciones.

2. DERECHOS QUE LE ASISTEN COMO TITULAR DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN NUESTRAS BASES DE DATOS

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA**, en su condición de responsable del tratamiento.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** en su condición de Responsable del Tratamiento.
- c) Ser informado por **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento, según lo dispuesto en la presente Política.
- 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.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

3. PROCEDIMIENTO DE ACCESO, CONSULTA, RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES

Los titulares de la información tienen derecho a acceder a sus datos personales y a los detalles del tratamiento de los mismos, así como a rectificarlos y actualizarlos en caso de ser inexactos o a solicitar su eliminación cuando considere que resulten ser excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención u oponerse al tratamiento de los mismos para fines específicos. Las vías que se han implementado para garantizar el ejercicio de dichos derechos, a través de la presentación de la solicitud respectiva, son:

- ✓ Dependencias físicas: Con atención a la Dirección Legal y Asuntos Corporativos, encargada del cumplimiento de la protección de datos personales, ubicada en la Av. Cra. 96 # 24C – 94 en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia.
- ✓ Centros de atención al cliente: Call Center, al número telefónico 018000912580.
- ✓ Correo electrónico: protección.de.datos@kof.com.mx
- ✓ Podrá consultar el texto y contenido de la Política de Protección de Datos Personales de **Coca-Cola FEMSA Colombia** en la página web www.femsa.com.

Estos canales podrán ser utilizados por titulares de información o terceros autorizados por ley para actuar en su nombre con el objeto de ejercer los siguientes derechos:

a) Derecho de Acceso: El titular de la información podrá consultar de forma gratuita sus datos personales. Para conocer los datos personales que son objeto de tratamiento por parte de **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** el titular de información podrá elevar una solicitud indicando la información que desea conocer a través de cualquiera de las vías arriba señaladas.

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

b. Peticiones, consultas y reclamos. De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, cuando el Titular o sus causahabientes consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando deba ser revocada por advertirse el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA**, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- i. Los derechos de rectificación, actualización o supresión o revocatoria del consentimiento únicamente se podrán ejercer por:
 - El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad.
 - Su representante, previa acreditación de la representación.
 - Por estipulación a favor de otro o para otro.
- ii. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada. La solicitud de rectificación, actualización, supresión o revocatoria debe ser presentada a través de los medios habilitados por **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** y contener, como mínimo, la siguiente información:

1. Nombre y apellidos del solicitante y del titular.
 2. Domicilio y correo electrónico del titular o la información en donde desea recibir la respuesta. A falta de esta información, la respuesta se entregará en las instalaciones de **Coca-Cola FEMSA Colombia**.
 3. Documentos que acrediten la identidad del solicitante y en caso dado, la de su representante con la respectiva autorización.
 4. Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos y la solicitud concreta.
 5. En caso dado, otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.
- iii. El término máximo para atender la solicitud, queja o reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

4. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE LA PETICIONES, CONSULTAS, RECLAMOS

El área responsable de atender las peticiones de acceso, rectificación, actualización, supresión de datos o revocatoria del consentimiento o autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales, es la Dirección Legal y Asuntos Corporativos de **Coca-Cola FEMSA Colombia**.

5. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

Coca-Cola FEMSA Colombia procederá a registrar oportunamente en el Registro Nacional de Bases de Datos a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio o la autoridad competente para este fin, la información requerida sobre de las Bases de Datos de que sea Responsable.

Así mismo, mantendrá actualizada la información aportada de las Bases de Datos en el Registro Nacional de Bases de Datos, según el procedimiento que para este fin defina la Superintendencia de Industria y Comercio.

C. MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

El presente manual para el tratamiento de datos personales pretende garantizar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se hayan recogido sobre ellas en las bases de datos o archivos que **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** tenga para las finalidades previstas en la autorización respectiva.

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. LEGISLACIÓN APLICABLE. Este manual fue elaborado teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y sus decretos y circulares reglamentarios.

ARTICULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Este manual se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja, controle o encargue **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA**.

ARTÍCULO 3. BASES DE DATOS. Las políticas y procedimientos contenidos en el presente manual aplican a las bases de datos personales de propiedad de **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** contentivas de información personal de quienes ostentan la calidad de concesionarios del canal tradicional, empleados, participantes de nuestros diversos procesos de selección, clientes, consumidores y, en general, usuarios y terceros que acceden o registren sus datos a través de nuestros portales web o nuestros servicios de call center, siempre y cuando estos sean personas naturales de acuerdo con lo dispuesto en la Ley.

ARTÍCULO 4. OBJETO. Por medio del presente manual se da cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido en la misma ley y sus decretos reglamentarios.

ARTÍCULO 5. DEFINICIONES. Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente manual, se tomarán las mismas definiciones establecidas en el Capítulo I – DEFINICIONES, de la presente Política.

ARTÍCULO 6. PRINCIPIOS. Los principios que se establecen a continuación, constituyen los parámetros generales que serán respetados por **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** en los procesos de acopio, uso y tratamiento de datos personales.

- a) **Principio de finalidad:** El Tratamiento de los datos personales recogidos por **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** obedece a una finalidad legítima que se informa al Titular;
- b) **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no serán obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;
- c) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;
- d) **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
- e) **Principio de acceso y circulación restringida:** Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.

- f) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por parte de **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** se protege mediante el uso de las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- g) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que al interior de **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

CAPÍTULO II. AUTORIZACIÓN

ARTÍCULO 7. AUTORIZACIÓN. La recolección almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

ARTÍCULO 8. FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN. La autorización puede constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que permita garantizar su posterior consulta. La autorización puede ser otorgada por el titular i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas concluyentes e inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

La autorización será emitida por **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** y será puesta a disposición del titular, previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2102 y sus decretos reglamentarios.

Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales. Tanto el hecho que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, como que tiene la opción de conocer cualquier alternación a los mismos y el uso específico que de ellos se ha dado. Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal. La autorización es una declaración que informa al titular de los datos personales:

- a) Quién recopila (responsable o encargado)
- b) Qué recopila (datos que se recaban)
- c) Para qué recoge los datos (las finalidades del tratamiento)
- d) Cómo ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados
- e) Advertencia sobre si se recopilan datos sensibles

ARTÍCULO 9. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN. Las áreas responsables del tratamiento en **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** deben contar con las medidas necesarias para mantener registros de cuándo y cómo se obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

ARTÍCULO 10. POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN. En cumplimiento de lo establecido en los decretos reglamentarios **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** cuenta con una Política de Tratamiento de Datos Personales que contiene los procedimientos de consulta y reclamación que le permitirán al titular hacer efectivos los derechos al acceso, consulta, rectificación, actualización y supresión de los datos. La Política se encuentra publicada en nuestra página web www.femsa.com.

ARTÍCULO 11. AVISO DE PRIVACIDAD: El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En este documento se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

A efectos de garantizar en todos los casos, que la autorización incluye la totalidad de elementos que permiten la titular ejercer en debida forma sus derechos, en el Aviso de Privacidad **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** incluye la siguiente información:

- a) El Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y la finalidad del mismo;
- b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes;
- c) Los derechos que le asisten como Titular;
- d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.

ARTÍCULO 12. DATOS SENSIBLES: Se consideran como datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación. Entre ellos se encuentran los que revelen de una persona el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

Coca-Cola FEMSA COLOMBIA se compromete a proteger la privacidad durante el procesamiento de sus datos personales identificables y sensibles. Por lo tanto, en el evento que de manera expresa los titulares de la información autoricen el uso de datos sensibles, **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** se obliga a hacer uso de los mismos de conformidad con las reglas establecidas en los decretos reglamentarios nacionales. Frente a eventos de recolección de datos sensibles siempre se procederá garantizando al menos las siguientes acciones:

- a) Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- b) Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.
- c) Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles.

ARTÍCULO 13. 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:

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

Coca-Cola FEMSA COLOMBIA adelantará tratamiento de datos de menores únicamente cuando estas condiciones se presenten. Para efectos de la autorización, el representante legal del niño, niña o adolescente podrá darla garantizando que en la medida de lo posible se escuchará al menor y su opinión será valorada teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

CAPITULO III. DERECHOS Y DEBERES

ARTÍCULO 14. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN. El titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA**, en su condición de responsable del tratamiento.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** en su condición de Responsable del Tratamiento.
- c) Ser informado por **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento.
- 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.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

ARTÍCULO 15. DEBERES DE Coca-Cola FEMSA COLOMBIA EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES. **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** reconocerá, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, **Coca-Cola FEMSA Colombia** hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente.

De conformidad con lo anterior, **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con el tratamiento de datos personales:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
 - a. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
 - b. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
 - c. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
 - d. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
 - e. 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 a este se mantenga actualizada.
 - f. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
 - g. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.
 - h. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
 - i. Tramitar las consultas y reclamos.
 - j. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
 - k. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
 - l. 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.

CAPÍTULO IV. PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN

ARTÍCULO 16. DERECHO DE ACCESO: El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** garantiza al titular su derecho de acceso en tres vías:

- a. Conocimiento sobre la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.
- b. Acceso a los datos personales que están en posesión de **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA**.
- c. Conocer las circunstancias esenciales del tratamiento de sus datos personales, lo cual se traduce en el deber de **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

PARAGRAFO: Coca-Cola FEMSA COLOMBIA garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular o personalidad de su representante, se ponga a disposición de éste, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por un (1) mes calendario, **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** cobrará únicamente los gastos de envío, reproducción, o certificación de documentos.

ARTÍCULO 17 CONSULTAS. Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos que administre **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA**. En consecuencia, **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** garantiza el derecho de consulta, suministrando a estos (titulares), toda la información contenida en nuestras bases de datos que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** garantiza que tiene:

- a) Habilitados medios de comunicación electrónica tales como el correo electrónico proteccion.de.datos@kof.com.mx y la página web www.femsa.com.
- b) Servicios de atención al cliente a través de la línea de atención al cliente o personalmente en sus instalaciones.

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

ARTÍCULO 18. RECLAMOS. El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una de las bases de datos que tenga **Coca-Cola FEMSA Colombia** deba ser objeto de **corrección, actualización o supresión**, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a) El reclamo se podrá presentar directamente en la dirección de correo electrónico mencionado en la Política de Tratamiento de Información (proteccion.de.datos@kof.com.mx)

- b) Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción 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 del reclamo.
- c) Si por alguna circunstancia **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** recibe un reclamo sobre información personal de cuyo tratamiento no es responsable, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- d) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido y se abstendrá de darle tratamiento al dato personal sobre el cual recae el reclamo, salvo autorización previa y expresa del Titular.
- e) El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

ARTÍCULO 19. IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS. En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar a **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad.

Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por comunicación al correo electrónico proteccion.de.datos@kof.com.mx:

- a) El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad.
- b) Su representante, previa acreditación de la representación.
- c) Por estipulación a favor de otro o para otro.

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

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** señalados en nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales y contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
- b) Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
- c) La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
- d) En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

PARÁGRAFO PRIMERO. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS. Coca-Cola FEMSA COLOMBIA tiene la obligación de rectificar y actualizar, a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto, se tendrá en cuenta en especial lo siguiente:

- a) En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.
- b) Coca-Cola FEMSA COLOMBIA tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.
- c) Coca-Cola FEMSA COLOMBIA podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

Cada vez que se ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de su página web (www.femsa.com) o cualquier otro medio idóneo para este fin.

PARÁGRAFO SEGUNDO. SUPRESIÓN DE DATOS. El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a Coca-Cola FEMSA COLOMBIA la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c) Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por Coca-Cola FEMSA COLOMBIA. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto Coca-Cola FEMSA COLOMBIA puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- a) La solicitud de supresión de la información no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** realiza operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

En el evento en que **Coca-Cola FEMSA Colombia** proceda con la supresión de uno o varios datos personales a petición de su titular, éste entiende que tal supresión significará la pérdida de beneficios comerciales o personales que tenía como resultado que estos datos reposaran en las bases de datos.

ARTÍCULO 20. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN. Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual, enviando un correo electrónico a proteccion.de.dato@kof.com.mx o llamando a la línea de atención al cliente 018000912580.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo, para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamientos que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el titular al momento de elevar la solicitud de revocatoria consentimiento a **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA**, indique en ésta si la revocatoria que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme.

Habrán casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal o contractual no podrá ser revocado.

Sin perjuicio de lo anterior, en el evento en que **Coca-Cola FEMSA Colombia** proceda con la revocatoria de uno o varios datos personales a petición de su titular, éste entiende que tal supresión significará la pérdida de beneficios comerciales o personales que tenía como resultado que estos datos reposaran en las bases de datos.

ARTICULO 21. DESTRUCCIÓN DE BASES DE DATOS. Coca-Cola FEMSA Colombia procederá a dar destrucción total a las Bases de Datos cuya finalidad haya cesado o terminado en un término no superior a 3 meses contados a partir del momento de terminación o cesación de la finalidad. La destrucción de la Base de Datos constará en acta suscrita por el Responsable y Encargado de la información.

CAPITULO V. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 22. MEDIDAS DE SEGURIDAD. Coca-Cola FEMSA COLOMBIA tiene implementadas las medidas técnicas, humanas y administrativas que necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

ARTÍCULO 23. IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD. Coca-Cola FEMSA COLOMBIA mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal que tenga acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

El procedimiento deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los recursos protegidos.
- b) Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012.
- c) Funciones y obligaciones del personal.
- d) Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
- e) Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- f) Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- g) Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente.
- h) Medidas a adoptar cuando un soporte o documento vaya a ser transportado, desechado o reutilizado.
- i) El procedimiento deberá mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización del mismo.
- j) El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales

CAPITULO VI. MANEJO DE INFORMACIÓN LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE O CALL CENTER

ARTÍCULO 24. TRATAMIENTO A TRAVÉS DE CALL CENTER. El tratamiento de los datos personales que **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** recoge a través de los servicios de call center se encuentra sujeto al cumplimiento de las disposiciones previstas en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios y de la Política de Tratamiento de Datos Personales que se encuentra publicada en la página web.

Por lo tanto, los datos personales suministrados a través de la línea de atención al cliente o call center se encuentran protegidos por normas de confidencialidad y privacidad. En la recopilación y tratamiento de dicha información, **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** se compromete a observar los principios de finalidad, libertad, veracidad, confidencialidad, seguridad, transparencia. Esto es, todos los datos que se soliciten son recabados de manera lícita conforme a Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios con el consentimiento del titular, recopilando única y exclusivamente los datos pertinentes, correctos, actualizados y necesarios, garantizando en todo caso el pleno ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización y supresión de los datos personales.

En los casos de recolección de datos personales a través de los call centers, la autorización o consentimiento para el tratamiento de los datos personales del titular, se obtendrá de forma verbal. El registro o grabación se deberá conservar de forma tal que permita su consulta posterior. Al momento de solicitar al titular de la información la autorización correspondiente, deberá informarse de manera clara y expresa mínimo lo siguiente:

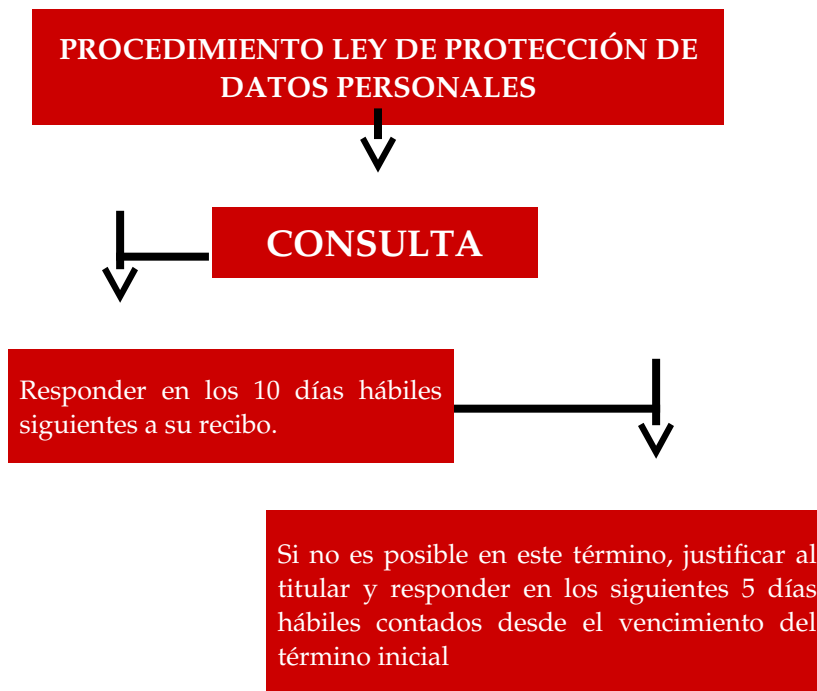
- a) El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- c) Los derechos que le asisten como Titular;
- d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono de **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA**.
- e) La existencia de las Políticas de Tratamiento de Datos Personales y de la manera de acceder a las mismas.

CAPÍTULO VII. DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 25. **Coca-Cola FEMSA COLOMBIA** ha designado a la Dirección Legal y de Asuntos Corporativos para atender todo lo relacionado con el régimen de protección de datos personales, en especial la atención de consultas, reclamos, solicitudes de rectificación, modificación o supresión a la Dirección Legal y de Asuntos Corporativos dará trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012.

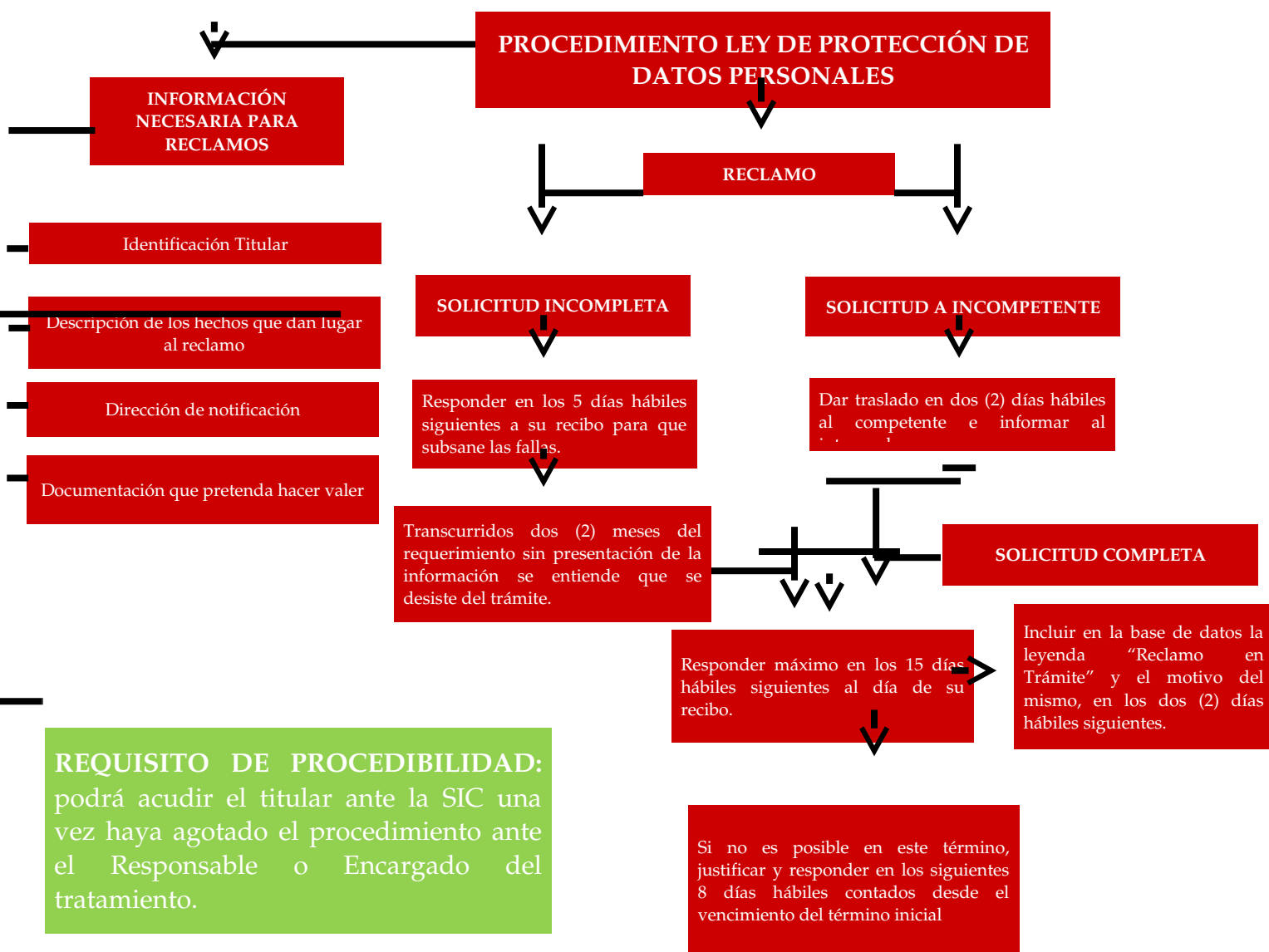
III.- DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO.

A. CONSULTAS



**Artículo 14 Ley 1581 de 2012.*

B. RECLAMOS



*Artículo 15 Ley 1581 de 2012.