



**Manual para
atención de
peticiones,
consultas o
reclamos de
datos personales**

Objetivos







Orientar a las compañías que conforman el Grupo Nutresa en **la atención de peticiones, consultas o reclamos que realicen los titulares de los datos personales que las compañías administren.**



Derechos de Titulares y deberes de las compañías del Grupo Nutresa



Los titulares de los datos personales, tendrán **los siguientes derechos** y las compañías del Grupo Nutresa **tendrán el deber de permitir que los titulares de los datos personales puedan:**

-  Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
-  Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
-  Solicitar prueba de la autorización otorgada.
-  Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la normativa vigente.
-  Revocar la autorización o soliciten la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
-  Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de los menores de edad.

Medios o canales para la atención de peticiones, consultas o reclamos



El área encargada de atender las solicitudes antes descritas, es el **área de Servicio al Cliente para consumidores y clientes, y para proveedores, el área de Compras de Servicios Nutresa S.A.S.** Dicha atención, para los afiliados y proveedores de los Fondos, será atendida directamente por estos. **Las personas vinculadas por cualquier medio a Vidarium y a la Fundación**, o que sean sus proveedores, pueden acudir a estas entidades para la atención de sus solicitudes.

Alimentos Cárnicos S. A. S.:

Línea de Servicio: 018000511300

www.alimentoscarnicos.com.co

Industria de Alimentos Zenú S. A. S.:

Línea de Servicio 018000519368

www.industriadealimentoszenu.com.co

Novaventa S. A. S.:

Líneas de Servicio: 018000515101 - 018000512202

www.novaventa.com.co

Meals de Colombia S. A. S.:

Línea de Servicio 018000511835

www.meals.com.co

Comercial Nutresa S. A. S.:

Línea de Servicio: 018000521155.

Compañía Nacional de Chocolates S. A. S.:

Línea de servicio 018000522121

www.chocolates.com.co

Compañía de Galletas de Noel S. A. S.:

Línea de servicio 018000516635

www.noel.com.co

Colcafé S. A. S.

Línea de servicio 018000510777

www.colcafe.com.co

Productos Alimenticios Doria S. A. S.:

Línea de servicio 018000511122

www.pastasdoria.com

La Recetta Soluciones Gastronómicas Integradas S. A. S.:

Línea de Servicio 018000526767

www.larecetta.com.co

Fundación Nutresa:

Línea de Servicio 365 5600

Vidarium:

Línea de Servicio 285 66 00.

Fondo Mutuo de Inversión de los Trabajadores de Alimentos Cárnicos S. A. S., y Fondo Mutuo de Inversión de los Trabajadores de Compañía de Galletas Noel S.A.S., e Industria de Alimentos Zenú S.A.S.:

Línea de Servicio 365 56 00.

Fondo Mutuo de Inversión de los Trabajadores de Grupo Nutresa S. A. y compañías subordinadas:

Línea de Servicio 365 56 00

Carrera 52 #2-38 de Medellín.

Servicios Nutresa S. A. S.,

(y demás compañías que no aparezcan expresamente listadas con sus datos de contacto)

Línea de Servicios 360 88 70

www.grupoalimentosenlinea.com

Información requerida para atender estos casos



Todas las compañías del Grupo Nutresa a través de los canales indicados **atenderán las peticiones, quejas o reclamos**, para lo cual deberán solicitar la siguiente información:

Nombre completo	Apellidos
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dirección de correspondencia	Correo electrónico
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono	Celular
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Motivos o hechos del reclamo	
<p>Petición o consulta con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información, entre otros).</p>	
<hr/>	<hr/>
Firma	Número de identificación

Tiempos de respuesta

Una vez recibida la información requerida para la atención, la compañía que recibió la petición, consulta o reclamo tendrá un término de:

15 DÍAS

Hábiles, cuando se trate de **reclamos de rectificación o retiro** de información de una base de datos.

10 DÍAS

Hábiles cuando se trate de **consultas de información y/o solicitudes de pruebas** de la autorización de datos personales que reposen en una base de datos.



Ambos términos son contados a partir del día siguiente de haberse recibido la solicitud.



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



Es muy importante que el Titular de los datos que hizo la petición, consulta o reclamo obtenga respuesta.



En caso de que el Titular solicite el retiro de su información personal de la base de datos se debe hacer de manera inmediata, y no se puede volver a utilizar dicha información para ningún fin comercial, laboral o de otro tipo, salvo requerimiento judicial o administrativo.