

	MANUAL INTERNO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: JR JR PR 005
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 15/09/2025
		PÁGINA: 1 de 5

## 1 INTRODUCCIÓN

Este manual tiene como finalidad establecer los lineamientos, políticas y procedimientos internos que permitan garantizar la adecuada protección de los datos personales tratados por **PCA PRODUCTORA Y COMERCIALIZADORA DE ALIMENTOS S.A.S.**, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y demás normativas aplicables.

## 2 ALCANCE

Aplica a todos los trabajadores, proveedores, clientes y terceros en general que, en el marco de su relación con la Compañía, accedan, traten o gestionen datos personales.

## 3 DEFINICIONES

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, se adoptan los siguientes conceptos clave:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **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.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato Sensible:** 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.
- **Encargado del Tratamiento:** Quien realiza el tratamiento por cuenta del responsable.
- **Principios Rectores:** Son directrices fundamentales que guían la conducta, la toma de decisiones y el accionar de la Compañía.
- **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.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Cargo: Oficial de Cumplimiento	Cargo: Gerente Legal	Cargo: Presidente de Divina Providencia

	MANUAL INTERNO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: JR JR PR 005
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 15/09/2025
		PÁGINA: 2 de 5

#### 4 RESPONSABLES

**Oficial de Protección de Datos / Gerente Legal:** Es responsable de la supervisión del cumplimiento del manual y atención de consultas.

**Área de Tecnología de la Información:** Es responsable del apoyo en la implementación de medidas técnicas.

**Área de Servicio al Cliente:** Es responsable de la atención de consultas, de conformidad con lo previsto en el presente manual.

**Todos los trabajadores:** Son responsables del cumplimiento de políticas de tratamiento de datos personales, seguridad de la información y confidencialidad.

#### 5 CONTENIDO

##### 5.1 PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Todos los procesos internos deberán respetar los siguientes principios:

- **Legalidad:** Los Encargados y Responsables del tratamiento de los Datos Personales están sujetos a las disposiciones establecidas en la ley 1581 de 2012 y 1377 de 2013 y el Manual de Políticas adoptados por cada uno de ellos para garantizar el debido proceso y el acceso a la información por los titulares de los datos personales.
- **Libertad:** El tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- **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.
- **Transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Acceso y Circulación restringida:** El tratamiento de datos personales está sujeto a los límites que se derivan de la naturaleza de estos, de las disposiciones de ley y la Constitución. En este sentido, su tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley 1581 de 2012 o norma que la modifique. En este sentido, 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 solo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la Ley 1581 de 2012 o norma que la modifique.
- **Seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, se deberá manejar con 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.
- **Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas conforme a la Ley 1581 de 2012 o norma que la modifique.

	<b>MANUAL INTERNO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	CÓDIGO: JR JR PR 005
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 15/09/2025
		PÁGINA: 3 de 5

- Los datos personales solo deben conservarse por el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la cual fueron recolectados.

## 5.2 DERECHOS DE LOS TITULARES

Los titulares de datos personales tienen derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informados sobre el uso dado a sus datos.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato.

## 5.3 PROCESO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

### 5.3.1 Consultas:

- El titular o sus representantes podrán consultar sus datos personales en cualquier momento.
- La solicitud debe realizarse por los canales habilitados:  
CORREO ELECTRÓNICO: Puede recibir los comentarios de los clientes, mediante el correo electrónico de servicio al cliente: [servicioalcliente@mimos.com.co](mailto:servicioalcliente@mimos.com.co) Horario de respuestas: Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.  
CÓDIGO QR: Es un código de respuesta rápida que permite a los clientes acceder de forma inmediata a información, servicios o formularios escaneándolo con la cámara de su celular o una app. Horario de respuestas: Domingo a Domingo de 10:00 am a 7:00 pm.  
REDES SOCIALES: Las cuentas oficiales que están dispuestas para la atención de los comentarios de los usuarios son:  
Facebook: @Helados Mimo's  
Instagram: @heladosmimos  
Tik Tok: @helados\_mimos  
Horario de respuestas: Domingo a Domingo de 8:00 am a 5:00 pm.  
LÍNEA ÉTICA: Al correo electrónico [lineaetica@mimos.com.co](mailto:lineaetica@mimos.com.co). Horario de respuestas: Lunes a Viernes de 8:00 am a 6:00 pm.  
PÁGINA WEB OFICIAL: [www.mimos.com.co](http://www.mimos.com.co), el formulario se encuentra, en contacto, al dar clic le sale el formulario, donde el cliente diligencia los datos y la novedad presentada, este formulario una vez diligenciado llega al correo de servicio al cliente mimo's.
- La respuesta será emitida en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- Si no es posible responder en este plazo, se informará al titular, y se tendrá un plazo adicional de 5 días hábiles.

### 5.3.2 Reclamos:

- El titular o sus representantes podrán presentar reclamos cuando consideren que hay una infracción o cuando la información contenida en la base de datos de la Compañía debe ser objeto de corrección, actualización o supresión.
- La solicitud debe realizarse por los canales habilitados:  
CORREO ELECTRÓNICO: Puede recibir los comentarios de los clientes, mediante el correo electrónico de servicio al cliente: [servicioalcliente@mimos.com.co](mailto:servicioalcliente@mimos.com.co) Horario de respuestas: Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

	<b>MANUAL INTERNO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	CÓDIGO: JR JR PR 005
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 15/09/2025
		PÁGINA: 4 de 5

**CÓDIGO QR:** Es un código de respuesta rápida que permite a los clientes acceder de forma inmediata a información, servicios o formularios escaneándolo con la cámara de su celular o una app. Horario de respuestas: Domingo a Domingo de 10:00 am a 7:00 pm.

**REDES SOCIALES:** Las cuentas oficiales que están dispuestas para la atención de los comentarios de los usuarios son:

Facebook: @Helados Mimo's

Instagram: @heladosmimos

Tik Tok: @helados\_mimos

Horario de respuestas: Domingo a Domingo de 8:00 am a 5:00 pm.

**LÍNEA ÉTICA:** Al correo electrónico [lineaetica@mimos.com.co](mailto:lineaetica@mimos.com.co). Horario de respuestas: Lunes a Viernes de 8:00 am a 6:00 pm.

**PÁGINA WEB OFICIAL:** [www.mimos.com.co](http://www.mimos.com.co), el formulario se encuentra, en contacto, al dar clic le sale el formulario, donde el cliente diligencia los datos y la novedad presentada, este formulario una vez diligenciado llega al correo de servicio al cliente mimo's.

- El reclamo debe contener: Identificación del titular (nombre completo, tipo y número de documento de identificación), descripción de los hechos, dirección física o correo electrónico y documentos de soporte.
- Si el reclamo resulta incompleto, la Compañía requerirá al interesado dentro de los 5 días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas, si transcurridos 15 días hábiles no se ha subsanado el reclamo, se entenderá desistido.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este, es un término no mayor a 2 días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo se resuelva.
- La Compañía cuenta máximo con 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibido para resolver el reclamo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho termino, se informará al titular o su representante, los motivos de la demora en la respuesta y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los 8 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término otorgado.
- El titular o sus representantes también puede elevar queja o reclamo ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez hayan agotado el requisito de procedibilidad, que consiste en presentar primero su reclamo ante el Responsable o Encargado del Tratamiento.
- La Superintendencia de Industria y Comercio a través de su Delegatura para la Protección de Datos Personales ejercerá la vigilancia para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

#### 5.4 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

**PCA PRODUCTORA Y COMERCIALIZADORA DE ALIMENTOS S.A.S.** implementará medidas administrativas, técnicas y humanas razonables para proteger los datos personales contra su pérdida, acceso no autorizado, alteración o destrucción.

	MANUAL INTERNO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: JR JR PR 005
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 15/09/2025
		PÁGINA: 5 de 5

## 6 VIGENCIA

Este manual rige a partir de su fecha de aprobación y se actualizará en caso de modificaciones normativas, operativas o por decisiones de la alta dirección.