

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	
	POLÍTICA N° 4:	REG-PD-001
POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - CLIENTES	Fecha:	Junio de 2026
	Versión:	1.0
	Página 1 de 7	



POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES — CLIENTES 2026

Elaboró: Gerencia Administrativa	Revisó: Efraín Casa de Pan S.A.S	Aprobó: Christian Alberto Arenas Díaz Representante Legal Efraín Casa de Pan S.A.S	Código: REG-PD-001
			Fecha de creación: Junio de 2026

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	
	POLÍTICA N° 4:	REG-PD-001
POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - CLIENTES		Fecha: Junio de 2026 Versión: 1.0
		Página 2 de 7

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

EFRAÍN CASA DE PAN S.A.S., identificada con NIT 901.220.690-4 / EFRAÍN CASA DE PAN BOGOTÁ S.A.S., identificada con NIT 901.823.628-5, con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga, Santander, y Bogotá D.C. respectivamente, representadas legalmente por Christian Alberto Arenas Díaz, quienes en adelante se denominarán “LAS EMPRESAS”, actúan como Responsables del Tratamiento de los datos personales recolectados en el desarrollo de su objeto social.

Canal de atención PQRS de datos: hola@efraincasadepan.com

2. MARCO LEGAL

La presente Política se fundamenta en el marco normativo colombiano de protección de datos personales:

Norma	¿Qué regula?
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
Decreto 1074 de 2015	Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.
Ley 1266 de 2008	Disposiciones generales del Hábeas Data y regulación del manejo de información.
Circular Única de la SIC	Instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio sobre tratamiento de datos.

3. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES

Las empresas recolectan y tratan los datos personales de sus clientes, consumidores y usuarios para las siguientes finalidades, todas ellas relacionadas con el objeto social de cada una de las empresas:

1. Gestionar pedidos, compras, pagos y entrega de productos.
2. Emitir facturas electrónicas y documentos de soporte contable.
3. Atender solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).
4. Enviar comunicaciones sobre el estado de pedidos, confirmaciones y novedades operativas.
5. Gestionar programas de fidelización, descuentos y beneficios para clientes frecuentes.
6. Enviar información comercial, promociones, lanzamientos de productos y boletines (únicamente con autorización previa del titular).
7. Gestionar la plataforma de domicilios y canales digitales de venta (sitio web, WhatsApp Business, aplicaciones de mensajería).

Elaboró: Gerencia Administrativa	Revisó: Efraín Casa de Pan S.A.S	Aprobó: Christian Alberto Arenas Díaz Representante Legal Efraín Casa de Pan S.A.S	Código: REG-PD-001
			Fecha de creación: Junio de 2026

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	
	POLÍTICA N° 4:	REG-PD-001
POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - CLIENTES	Fecha:	Junio de 2026
	Versión:	1.0
	Página 3 de 7	

8. Elaborar estadísticas e informes de ventas y comportamiento de compra para la planificación interna.
9. Cumplir con obligaciones legales, fiscales y regulatorias ante entidades de control.
10. Detectar, prevenir y reportar actividades fraudulentas o irregularidades en las transacciones.

4. DATOS PERSONALES RECOLECTADOS

De acuerdo con la finalidad del tratamiento, las empresas podrán recolectar, entre otros, los siguientes datos personales de sus clientes:

- **Datos de identificación:** nombre completo, número de documento de identidad, fecha de nacimiento.
- **Datos de contacto:** dirección de domicilio o entrega, número de teléfono fijo y/o celular, correo electrónico, perfil de redes sociales.
- **Datos de transacción:** historial de compras, métodos de pago utilizados, información de facturación.
- **Datos digitales:** dirección IP, datos de navegación en el sitio web, interacciones en canales de comunicación digital.
- **Datos de geolocalización:** dirección de entrega para servicios de domicilio (solo con autorización explícita).

Las empresas NO recolectarán datos sensibles de sus clientes (datos de salud, orientación sexual, creencias religiosas o políticas, entre otros). En caso de ser necesario por razones específicas, se solicitará autorización expresa y separada del titular.

5. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

El tratamiento de datos personales de clientes requiere la autorización previa, expresa e informada del titular, la cual podrá obtenerse a través de los siguientes mecanismos:

- Aceptación del aviso de privacidad en el sitio web al momento de registrarse o realizar una compra en línea.
- Aceptación expresa mediante mensaje de texto, mensajería instantánea, redes sociales, correo electrónico u otro medio digital verificable.
- Conducta inequívoca: la entrega voluntaria de datos para la realización de una transacción comercial.

La autorización podrá ser revocada en cualquier momento por el titular, sin que ello implique efectos retroactivos sobre el tratamiento realizado con anterioridad a la revocación.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES

Elaboró: Gerencia Administrativa	Revisó: Efraín Casa de Pan S.A.S	Aprobó: Christian Alberto Arenas Díaz Representante Legal Efraín Casa de Pan S.A.S	Código: REG-PD-001
			Fecha de creación: Junio de 2026

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	
	POLÍTICA N° 4:	REG-PD-001
POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - CLIENTES	Fecha:	Junio de 2026
	Versión:	1.0
	Página 4 de 7	

De conformidad con el Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los titulares de datos personales tienen los siguientes derechos, los cuales podrán ejercer en cualquier momento:

- **Conocer:** acceder gratuitamente a sus datos personales que han sido objeto de tratamiento.
- **Actualizar:** solicitar la corrección de datos inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan al error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido.
- **Rectificar:** exigir la corrección de información desactualizada.
- **Suprimir:** solicitar la eliminación de datos cuando el tratamiento no respete los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- **Revocar:** retirar la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos.
- **Presentar quejas:** ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) cuando considere que Efraín Casa de Pan ha incurrido en conductas contrarias a la ley.
- **Ser informado:** sobre el uso que se le da a sus datos personales.

7. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS

El titular o su representante legal podrá ejercer sus derechos enviando una solicitud a los canales de atención de la empresa:

- **Correo electrónico:** hola@efraincasadepan.com
- **Correo físico:** Dirección principal de Efraín Casa de Pan S.A.S., Calle 22 21-55 Brr Alarcón Bucaramanga, Santander / Efraín Casa de Pan Bogotá S.A.S., Calle 163 19ª-16 Brr Toberín Bogotá D.C.

La solicitud deberá contener: nombre completo y documento de identidad del titular, descripción clara de los datos objeto de la solicitud, y la finalidad del derecho que desea ejercer.

Las empresas atenderán las consultas en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. Para reclamos, el plazo es de quince (15) días hábiles, prorrogables por ocho (8) días hábiles adicionales, conforme al Artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

8. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS

Las empresas podrán compartir datos personales de clientes únicamente con terceros en los siguientes casos:

- Empresas de mensajería y domicilios contratadas para la entrega de pedidos (datos mínimos necesarios para la entrega).

Elaboró: Gerencia Administrativa	Revisó: Efraín Casa de Pan S.A.S	Aprobó: Christian Alberto Arenas Díaz Representante Legal Efraín Casa de Pan S.A.S	Código: REG-PD-001
			Fecha de creación: Junio de 2026

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	
	POLÍTICA N° 4:	REG-PD-001
POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - CLIENTES	Fecha:	Junio de 2026
	Versión:	1.0
	Página 5 de 7	

- Plataformas de pago digital y pasarelas de pago (datos mínimos necesarios para procesar la transacción).
- Autoridades judiciales, administrativas o de control, cuando exista obligación legal.
- Proveedores de servicios tecnológicos (plataformas de facturación electrónica, ERP, herramientas de comunicación digital) bajo contratos de confidencialidad.

En ningún caso las empresas venderán, alquilarán o cederán los datos personales de sus clientes a terceros con fines comerciales propios de dichos terceros, sin previa autorización del titular.

9. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Las empresas implementan las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales de sus clientes, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso no autorizado o fraudulento. Entre las medidas adoptadas se encuentran:

- Acceso restringido a la información mediante permisos diferenciados por perfil de usuario en el sistema ERP.
- Uso de canales de comunicación seguros (correo corporativo, plataformas con cifrado).
- Políticas internas de confidencialidad para todo el personal que accede a datos de clientes.
- Copias de seguridad periódicas de la información digital.

10. TIEMPO DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS

Los datos personales de los clientes serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades del tratamiento y con las obligaciones legales y contractuales de las empresas, en particular:

- Datos de facturación y transacciones: mínimo cinco (5) años, conforme a la normativa tributaria colombiana.
- Datos de contacto para comunicaciones comerciales: hasta que el titular revoque su autorización.
- Datos de PQRS: durante el tiempo necesario para la resolución y hasta por dos (2) años adicionales.

Vencidos estos plazos, los datos serán eliminados o anonimizados de forma segura.

Elaboró: Gerencia Administrativa	Revisó: Efraín Casa de Pan S.A.S	Aprobó: Christian Alberto Arenas Díaz Representante Legal Efraín Casa de Pan S.A.S	Código: REG-PD-001
			Fecha de creación: Junio de 2026

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	
	POLÍTICA N° 4:	REG-PD-001
POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - CLIENTES	Fecha:	Junio de 2026
	Versión:	1.0
	Página 6 de 7	

11. AVISO DE PRIVACIDAD

El Aviso de Privacidad correspondiente estará disponible en los puntos de venta físicos, en el sitio web www.efraincasadepan.com y será remitido al cliente al momento de la recolección de sus datos. Contiene la información mínima requerida por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

12. VIDEOVIGILANCIA DE PUNTOS DE VENTA E INSTALACIONES

Las empresas operan sistemas de videovigilancia (cámaras de seguridad) en sus puntos de venta, planta de producción y demás instalaciones. Las grabaciones de imagen, audio y video captadas por estos sistemas pueden permitir la identificación de clientes, visitantes y personas que transitan por dichos espacios, y por tanto constituyen datos personales en los términos del Artículo 3 de la Ley 1581 de 2012. Su tratamiento se rige por dicha ley y por la doctrina de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Las finalidades exclusivas del sistema de videovigilancia son:

1. Garantizar la seguridad física de las instalaciones, los productos y las personas presentes en los puntos de venta.
2. Prevenir y disuadir la ocurrencia de hurtos, actos vandálicos o situaciones de riesgo para clientes y colaboradores.
3. Controlar el acceso a áreas restringidas de la empresa.
4. Servir como medio de prueba ante autoridades judiciales, administrativas o de control, cuando los hechos registrados así lo requieran.

La operación del sistema de videovigilancia se rige por las siguientes reglas:

- **Aviso visible** Las empresas instalarán en todos los puntos de venta e instalaciones bajo vigilancia una señalización clara y visible que informe a clientes y visitantes sobre la existencia de cámaras de seguridad en operación, conforme a las instrucciones de la SIC.
- **Áreas no vigiladas:** No se instalarán cámaras en espacios que puedan afectar la intimidad de las personas, tales como baños u otras zonas privadas.
- **Uso exclusivo de seguridad:** Las grabaciones no serán utilizadas para fines comerciales, publicitarios ni de perfilamiento de clientes. Su única finalidad es la seguridad de las instalaciones y las personas.

Elaboró: Gerencia Administrativa	Revisó: Efraín Casa de Pan S.A.S	Aprobó: Christian Alberto Arenas Díaz Representante Legal Efraín Casa de Pan S.A.S	Código: REG-PD-001
			Fecha de creación: Junio de 2026

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	
	POLÍTICA N° 4:	REG-PD-001
POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - CLIENTES	Fecha:	Junio de 2026
	Versión:	1.0
	Página 7 de 7	

- **Acceso restringido:** Solo tendrán acceso a las grabaciones el Gerente General, el Gerente Administrativo, Coordinadores y el personal de seguridad expresamente autorizado. Queda prohibida la difusión, reproducción o uso no autorizado de las grabaciones.
- **Tiempo de conservación:** Las grabaciones serán conservadas por un período máximo de treinta (30) días calendario, tras los cuales serán eliminadas de forma segura y definitiva, salvo que sean requeridas por autoridad judicial o administrativa competente, o deban preservarse en el marco de un proceso legal en curso.
- **Entrega a terceros:** Las grabaciones únicamente podrán ser entregadas a terceros en virtud de orden judicial, requerimiento de autoridad competente o en el marco de una investigación penal debidamente iniciada. En ningún caso se compartirán con personas naturales o jurídicas sin esta justificación legal.
- **Derecho del titular:** El cliente o visitante tiene derecho a conocer la existencia del sistema de videovigilancia y las zonas que cubre, a través de la señalización dispuesta en los puntos de venta y del presente aviso de privacidad. No procede el derecho de supresión respecto de grabaciones con finalidad de seguridad activa, conforme a la doctrina de la SIC.

13. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA

Las empresas se reservan el derecho de modificar la presente Política en cualquier momento, en cumplimiento de cambios normativos o decisiones internas. Cualquier modificación será informada a los titulares a través de los canales de comunicación disponibles (correo electrónico, sitio web, puntos de venta) con una antelación mínima de diez (10) días hábiles a su entrada en vigencia.

CHRISTIAN ALBERTO ARENAS DÍAZ
Representante Legal
Efraín Casa de Pan S.A.S.

Elaboró: Gerencia Administrativa	Revisó: Efraín Casa de Pan S.A.S	Aprobó: Christian Alberto Arenas Díaz Representante Legal Efraín Casa de Pan S.A.S	Código: REG-PD-001
			Fecha de creación: Junio de 2026