



Versión N°2

1. OBJETIVO:

- Proteger la información de las personas a las cuales se les reciban sus datos, tanto internos como externos y por tanto las personas a las cuales la sociedad LOMA LINDA S.A.S. les reciba sus datos podrá conocerla, actualizarla y rectificarla.

2. ALCANCE:

La asamblea general de la sociedad LOMA LINDA S.A.S. en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, aprueba y acoge el presente manual de políticas y procedimientos para el tratamiento de las bases de datos manejadas por la sociedad, para que sea aplicado en adelante en todas las actuaciones, que se realicen dentro y fuera de la empresa, con el fin de dar cumplimiento a las normas legales sobre la materia y de esta manera salvaguardar los datos de nuestros clientes internos y externos.

Teniendo en cuenta que la naturaleza jurídica de nuestra empresa es de carácter netamente particular, es dable de acuerdo a la ley 1581 de 2012 y a todas aquellas normas que la adicionen o la modifiquen, tener unos parámetros definidos en cuanto a los procesos utilizados para el manejo de datos.

3. RESPONSABLES:

- La sociedad LOMA LINDA S.A.S. quien actúa a través de su representante legal.

4. ENCARGADO:

- Todo el personal que por instrucción del responsable de manejo a las Bases de Datos identificadas dentro de la empresa.

5. DEFINICIONES:

Término	Definición
Autorización.	Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevara cabo el Tratamiento de datos personales



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE LAS BASES DE DATOS



Versión N°2

Base de Datos.	Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento
Dato personal.	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
Encargado del Tratamiento.	Persona natural o jurídica, privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
Responsable del Tratamiento.	Persona natural o jurídica, privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos/ del Tratamiento de los datos.
Titular.	Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento
Tratamiento.	Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
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 finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
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.



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE LAS BASES DE DATOS



Versión N°2

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.
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
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

6. CONTENIDO

I. DISPOSICIONES GENERALES.

1) MARCO NORMATIVO:



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE LAS BASES DE DATOS



Versión N°2

La sociedad LOMA LINDA S.A.S. es una sociedad comercial por acciones simplificada.

Normas aplicables:

- Constitución Nacional de Colombia artículos 150-7, 300-7, y 313-6.
- Código de Comercio de Colombia, ley 1258 de 2008.
- Ley 1581 de 2012.
- Decreto 1377 de 2013.
- Decreto 886 de 2014.
- Circular única título V de la superintendencia de industria y comercio.

2) OBJETO:

El presente manual contiene las reglas generales que deben orientar el manejo de datos que realice la SOCIEDAD LOMA LINDA S.A.S, en desarrollo de las actividades propias de su objeto, además, tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos.

3) APLICACIÓN:

El presente manual será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos que maneje la sociedad LOMA LINDA S.A.S que los haga susceptibles de tratamiento.

Y deberán acogerlo todas las personas tanto empleados como asesores externos y contratistas.

Estarán sometidos a las reglas del presente manual tanto la oficina principal, como las sucursales locales, nacionales y del exterior, siempre que en este último caso, no exista incompatibilidad entre las reglas y las normas propias del país en los que se encuentren ubicados dichas oficinas y que requieren los aspectos de que trata este manual.



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE LAS BASES DE DATOS



Versión N°2

La asamblea general de la SOCIEDAD LOMA LINDA S.A.S. podrá en cualquier tiempo suprimir, ampliar, suspender y en general modificar los procedimientos establecidos en el presente Manual, con la debida publicación para las personas titulares de datos. Dicha modificación deberá constar por escrito y ser comunicada a los funcionarios, asesores y contratistas.

II. PRINCIPIOS RECTORES.

1. **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo 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.
2. **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.
3. **Principio de 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.
4. **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente Ley. 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 conforme a la presente ley.
5. **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE LAS BASES DE DATOS



Versión N°2

para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

6. **Principio de 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 en la presente ley y en los términos de la misma.
7. **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la presente leyes una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
8. **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

III. DATOS ESPECIALES:

1. 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.

2. PROCEDIMIENTO ESPECIAL



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE LAS BASES DE DATOS



Versión N°2

Los datos sensibles no podrán ser manejados de ninguna forma salvo autorización expresa y no podrán salir de la sociedad, las mismas reposaran en la sociedad, durante el tiempo que se necesiten, posteriormente serán eliminados, con plena seguridad que los mismos no podrán ser recuperados de ninguna forma.

2.1. Datos para autorización de tratamiento de datos sensibles:El Tratamiento de los datos sensibles está prohibido, a excepción de los casos expresamente señalados a continuación.

1. Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.

2. 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.

Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles.

2.2 Excepciones al manejo de datos:

1. El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
2. El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
3. El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE LAS BASES DE DATOS



Versión N°2

4. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
5. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

IV. DERECHOS DEL TITULAR.

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a lo Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. 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.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley.
3. Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
5. 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 esta ley y a la Constitución.
6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.



Versión N°2

V. PREVIA AUTORIZACION.

Para realizar el manejo de datos la sociedad deberá tener autorización del titular, sobre los datos que no estén catalogados como datos sensibles, en cuya autorización deberán expresar en qué casos se podrá entregar información personal.

Para la entrega de datos a terceras personas que previamente no se hayan autorizados, deberá solicitarse autorización.

VI. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO INTERNO Y EXTERNO DE DATOS.

1. Tratamiento interno:

El tratamiento interno aplica para los empleados, asesores y contratistas que requieran base de datos manejados por los compañeros de la sociedad.

Para que una persona vinculada con la sociedad obtenga bases de datos sin que la misma vaya a salir se necesitara lo siguiente:

- a. Realizar solicitud que se radicara en la recepción de la oficina principal, solicitud que deberá expresar, la información solicitada, el motivo por el cual se solicita y el fin de tal información.
- b. La secretaría administrativa dará traslado de tal solicitud en el mismo día en que se recepcione al departamento jurídico.
- c. El jefe del departamento jurídico, verificara si los titulares de la base de datos han dado autorización expresa para dicho tratamiento, dará respuesta dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, y en caso de que sea viable la entrega firmara el contrato de transmisión de base de datos.

2. Tratamiento externo:



Versión N°2

El tratamiento externo aplica para terceros ajenos a la sociedad que requieran base de datos manejados por la sociedad.

Para que un tercero obtenga bases de datos de los clientes tanto internos como externos de la sociedad, necesitara lo siguiente:

- a. Realizar solicitud que se radicara en la recepción de la oficina principal, solicitud que deberá expresar, la información solicitada, el motivo por el cual se solicita y el fin de tal información, dirección y teléfono en la cual recibirá la respuesta.
- b. La secretaría administrativa dará traslado de tal solicitud en el mismo día en que se recepcione al departamento jurídico.
- c. El jefe del departamento jurídico, verificara si los titulares de la base de datos han dado autorización expresa para dicho tratamiento, dará respuesta dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, y en caso de que sea viable la entrega firmara el contrato de transferencia de base de datos.

VII. LEGITIMACIÓN PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR.

Los derechos de los Titulares establecidos en la Ley, podrán ejercerse por las siguientes personas:

1. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
4. Por estipulación a favor de otro o para otro.



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE LAS BASES DE DATOS



Versión N°2

5. Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos

Y por tanto el procedimiento a seguir será:

Para tal efecto y como mínimo, los solicitantes deben tener en cuenta las siguientes reglas al momento de hacer las peticiones o consultas, así mismo la persona encargada de responder las peticiones deberá consultar que las condiciones que a continuación se describen se cumplan:

a) Verificar la calidad de titular de quien formula verbalmente una petición o consulta, así:

i) Si la petición o consulta se realiza personalmente, deberá dejarse constancia de la exhibición de cualquier documento idóneo que permita su identificación.

ii) Si la petición o consulta se realiza telefónicamente, siempre que el operador de información tenga habilitada esta opción, deberá validarse una información del titular que permita su identificación y conservarse un registro de la conversación;

b) Verificar que las peticiones o consultas escritas estén debidamente suscritas por el titular, quien debe acreditar su calidad así:

i) Mediante la exhibición de cualquier documento idóneo que permita su identificación; o,

ii) A través de la presentación de documento que se encuentre debidamente autenticado mediante diligencia notarial de reconocimiento de contenido y firma (presentación personal);

iii) Por cualquier otro medio que permita su identificación;

c) Verificar que se allegue el respectivo poder, otorgado con las formalidades de ley, cuando la petición o consulta se presente por escrito, a través de mandatario, apoderado o persona autorizada;

d) Verificar la calidad de causahabiente del titular de la información cuando la petición se presente por escrito por estos;



Versión N°2

e) Verificar que las peticiones o consultas relacionadas con las personas jurídicas se encuentren debidamente suscritas por su representante legal, quien deberá probar su condición con el respectivo documento que acredite la existencia y representación legal de la misma y la exhibición de cualquier documento idóneo que permita su identificación.

VIII. OTROS PROCEDIMIENTOS.

Consultas. Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos que repose en la sociedad. El Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a éstos toda la información.

Los Titulares o sus causahabientes realizaran la solicitud por medio escrito que podrá radicar en la oficina principal de la sociedad, previa comprobación de su calidad o en el correo electrónico servicioalcliente@conenco.com.co.

Una vez verificada la anterior información, la consulta 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 consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, 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.

Reclamos. El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida escrita que deberá ser radicada en la oficina principal de la sociedad, al Responsable del Tratamiento o al Encargado del



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE LAS BASES DE DATOS



Versión N°2

Tratamiento, o será radicada en el correo electrónico servicioalcliente@conenco.com.co 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, incluido aquel que demuestre la calidad de titular o causahabiente. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo 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.

En caso de que quien reciba el reclamo 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 recibido el reclamo completo, 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 dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

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 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.

IX. DISPOSICIONES FINALES.

Lo no contemplado en el presente manual se regirá por la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la adicionen, modifiquen o la sustituyan.

El presente manual se expidió y apruebo el día 1 de enero de 2017, en la ciudad de Pereira Risaralda y sustituye el anterior manual que se había adoptado por la sociedad en el año 2013.



**MANUAL DE POLITICAS Y
PROCEDIMIENTOS PARA EL
TRATAMIENTO DE LAS BASES DE
DATOS**



Versión N°2

NOLBERTO ARDILA SANCHEZ

REPRESENTANTE LEGAL

LOMA LINDA S.A.S.