

POLITICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO

En atención a las disposiciones de la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 del 26 de mayo de 2015, y demás disposiciones concordantes, DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS adopta el presente manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley de tratamiento de datos personales.

PRIMERO. OBJETO: Dar cumplimiento a las disposiciones legales de HABEAS DATA y Tratamiento de Datos personales, para el correcto manejo y uso de la información que reposa en las bases de datos de la empresa.

SEGUNDO. ALCANCE: La política de Tratamiento de Datos Personales desarrollada por el presente manual, será aplicable a todas las bases de datos y/o documentos que contengan datos personales, que se encuentren en poder de DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS, como encargado y responsable del tratamiento.

TERCERO. DEFINICIONES: Se tendrán como definiciones, las establecidas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las del Departamento Administrativo de la Función Pública en el Instructivo de la Política para el Tratamiento de Datos Personales (2016).

1. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
2. **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.
3. **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
4. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
5. **Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento y divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas, o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio.
6. **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.
7. **Datos sensibles:** Aquellos datos 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.

8. **Tratamiento:** Se refiere a cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
9. **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.
10. **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 mismos.
11. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
12. **Información:** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los responsables y/o encargados del tratamiento generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.
13. **Información pública:** Es toda información que el responsable y/o encargado del tratamiento, genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
14. **Información pública clasificada:** Es aquella información que estando en poder de un sujeto responsable en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica, por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en la ley.
15. **Información pública reservada:** Es aquella información que estando en poder de un sujeto responsable en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos.
16. **Documento de Archivo:** Es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.
17. **Datos abiertos:** Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.
18. **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.
19. **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.

CUARTO. PRINCIPIOS: El presente manual se regirá por los principios establecidos en la Ley Estatutaria 1581 de 2012:

- a) **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;
- b) **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;
- 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 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;
- e) **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;
- f) **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 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 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.

QUINTO. INFORMACIÓN: Se recolectará información de funcionarios, clientes, intermediarios, proveedores y/o terceros, a través de contratos y demás formatos institucionales, a través de medios físicos y medios electrónicos. La información general, comprende datos como nombre completo, tipo de identificación, estado civil, género y datos de contacto. La información específica y que contenga datos sensibles, debe ser previamente autorizada por el titular para su utilización y manipulación de

conformidad con el objeto de la empresa, resguardándolos con estándares de seguridad y confidencialidad del presente manual.

SEXTO. TRATAMIENTO: La información que repose en las bases de datos y/o documentos de propiedad de DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS será recolectada por medios físicos o electrónicos, para desarrollar el objeto social de la empresa, especialmente para la comercialización y publicidad de los productos, el envío de información relacionada con programas, actividades, noticias, avisos o comunicaciones de interés, productos y servicios ofrecidos, realizar encuestas, cumplir con todos sus compromisos contractuales, mantener el contacto con los clientes, proveedores y empleados, para el correcto funcionamiento de la sociedad, cumplir con la normatividad vigente, incluyendo pero sin limitarse a ellas, prácticas tributarias, comerciales y laborales. Lo anterior, solicitando autorización del titular para el almacenamiento de los datos de conformidad con el tipo de información recolectada, en la base de datos que corresponda, la circulación de los mismos en caso de ser necesario y siempre buscando que se cumplan los objetivos de la empresa.

SÉPTIMO. AUTORIZACIÓN: La autorización será solicitada por el Responsable del Tratamiento al momento de la recolección de los datos, informado el uso y finalidad que tendrán los mismos en relación con el tratamiento que se les dará, y los alcances del consentimiento. Esta deberá hacerse por escrito, para ser susceptible de consulta, salvo los casos en que la ley ha determinado que no es necesaria la autorización.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para la información recolectada previa la suscripción del presente manual, aplican las disposiciones del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La revocatoria de la autorización, podrá ser solicitada en cualquier momento, mediante reclamo ante el Responsable del Tratamiento. No procederá la revocatoria cuando por Ley o contrato el titular tenga el deber de permanecer en las Bases de Datos de DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS.

OCTAVO. DERECHOS DE LOS TITULARES: Serán derechos de los titulares de los datos personales, los establecidos en la Ley Estatutaria 1581 de 2012:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los 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;
- 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;
- 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;

- 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;
- 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;
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

NOVENO. CONSULTAS: La consulta debe ser realizada por el Titular, presentada por escrito y a través de los canales habilitados en el presente manual. Podrá el titular acceder a la información de cualquiera de las bases de datos, siempre que esta tenga relación con su registro individual, o se encuentre vinculada a la identificación del Titular.

El Responsable o Encargado del tratamiento atenderá la consulta dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la misma. En caso de no ser posible dar respuesta dentro del término señalado DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS. dispondrá de cinco (5) días hábiles adicionales, y notificará al titular los motivos de la demora a través de medios físicos o electrónicos.

DÉCIMO. RECLAMOS: Los reclamos deben ser formulados por escrito, por el Titular o sus causahabientes, solicitando la corrección, actualización o supresión, o para advertir el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley Estatutaria 1581 de 2012. Para darle trámite al reclamo, este deberá cumplir con los siguientes requisitos legales:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, 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. 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.

2. 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.

3. 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.

DÉCIMO PRIMERO. PERSONA O GRUPO RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS:

Comunicación física: Escrito dirigido a DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS Autopista Medellín Km. 1.8 Parque Industrial Americas Bodega No.3

Comunicación electrónica: protecciondedatos@duflosa.com

Comunicación telefónica: 3102344307

DÉCIMO SEGUNDO. VIGENCIA: El presente manual, contiene la Política de Tratamiento de Datos Personales de la sociedad DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS, que rige a partir del 26 de octubre de 2016, fecha en la cual se expide y divulga la misma. En caso de variar las disposiciones legales, la empresa se reserva la facultad de modificar la política, informando oportunamente a los titulares.