



MANUAL DE POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS persona jurídica con domicilio principal en la ciudad de **TULUA**, es responsable de los datos personales de sus clientes y de su personal, siempre y cuando éstos los hayan suministrado, al igual que la de la base de datos en la cual se encuentren ubicados los mismos, para efectos del presente documento de política de tratamiento de datos personales y manejo de privacidad se denominará **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS**.

TITULO I. DEFINICIONES

1. DATOS PERSONALES

Quien acceda a los servicios de “**INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS**” debe suministrar de manera voluntaria, sus datos ciertos, no sensibles de identificación física o personal, como son: nombre, apellidos, identificación, edad, género, teléfono, dirección física y electrónica, país, ciudad y demás datos necesarios que le sean solicitados en el proceso de registro como proveedor o cliente de **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS**.

2. PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA.

INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS se esfuerza en proteger a sus usuarios como a su personal del acceso no autorizado, modificación, divulgación o destrucción no autorizada de la información que registran sus bases de datos existentes, usuarios, clientes, proveedores, personal o colaboradores de **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS**.

Por las características propias de los medios de transmisión de información o datos a través de Internet o redes inalámbricas, resulta imposible garantizar una seguridad optima o cien por ciento (100%) segura. No obstante tratamos de proteger su información personal, sin embargo no podemos asegurar o garantizar la seguridad de la información que usted transmita a **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS**, así que el riesgo en la trasmisión es del usuario. Empero **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** cumple con los siguientes protocolos de protección de datos, así: i) control sobre los sistemas de información que nos permite mantener su calidad, ii) encriptamiento de servicios usando protocolos de seguridad electrónica, restricción de acceso a la información de acuerdo a tipo de usuario de la misma y suscripción de obligaciones o acuerdos de confidencialidad con todo nuestro personal, subcontratistas o proveedores, la vulneración de dichos acuerdos constituye falta grave, causal de despido con justa causa y terminación anticipada de contratos o acuerdos, sin menoscabo de las acciones indemnizatorias previstas en la ley y las normas internacionales.

3. FORMAS DE ALMACENAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Los datos personales de todos nuestros clientes y/o usuarios se almacenan en base de datos que se encuentra protegidas por firewall de seguridad. El servidor en donde reposa la base de datos está protegido físicamente en un data center de uso exclusivo de **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS**, al cual solo tiene acceso su personal autorizado.



4. RECEPCIÓN DE SU INFORMACIÓN Y USO DE SU INFORMACIÓN.

La información privada de los usuarios y/o clientes está destinada a la prestación del servicio para desarrollar el objeto social de **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS**.

Cuando el usuario se registra en la plataforma de información, le es necesario suministrar información básica como nombre, apellidos, ocupación, edad, dirección, teléfono, empresa, cargo, etc.

Cuando envía una solicitud de asistencia y/o reclamo es posible que le pidamos información personal como cédula y nombre para registrar el PQR.

Puede que se le solicite a nuestros usuarios información personal en otros momentos, pero el usuario está en libertad de suministrarla o no.

INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS puede de forma automática registrar la información del usuario en registros de nuestro servidor desde su navegador, incluyendo su dirección IP, la versión de su navegador web, direcciones de referencia entre otros. También podemos grabar las visitas que usted haga a cualquiera de los sitios web o aplicaciones a los cuales usted ingrese que sean de propiedad de **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS**.

Esta expresamente restringida la revelación de información personal de los usuarios, clientes, proveedor esas terceras partes, sin su consentimiento expreso de éstos.

Sin embargo puede haber circunstancias en las que es posible que tengamos que revelar información personal sobre un usuario y/o cliente. Estas razones son: el empleo de otras empresas para realizar funciones en nuestro nombre, tales como el cumplimiento de pedidos, proporcionar servicio al cliente, envío de correo electrónico y correspondencia, procesamiento de pagos con tarjeta de crédito, procesamiento de conversiones de moneda, contratación de servidores ubicados dentro o fuera del País (Colombia), u otras funciones necesarias para nuestro negocio.

Las obligaciones incluidas en estas prácticas sobre el cuidado o manejo que **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** le debe dar a la información personal de sus clientes y/o usuarios no aplican cuando la información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

La Información proporcionada por Los clientes y/o Usuarios, podrá ser usada por **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** de acuerdo con lo establecido en estas prácticas y con el fin de: (i) Proveer servicios y productos requeridos; (II) Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados o no con el contratado o adquirido por el cliente; (III) Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes; (IV) Informar sobre cambios de nuestros productos o servicios; (V) Evaluar la calidad del servicio, (VI) Realizar estudios internos (VII) Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, – vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, (VIII) Compartir, incluyendo la transferencia y transmisión de sus datos personales a terceros países para los fines relacionados con la operación.



En caso de una venta de la mayoría de los activos de la empresa, la información de los clientes y/o usuarios puede ser transferida al comprador como parte del establecimiento de comercio;

5. EMPLEO DE COOKIES.

INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS podrá utilizar cookies para personalizar y facilitar al máximo la navegación del **USUARIO** por su Site. Las cookies se asocian únicamente a un **USUARIO** anónimo y su ordenador y no proporcionan referencias que permitan deducir datos personales del **USUARIO**. El **USUARIO** podrá configurar su navegador para que notifique y rechace la instalación de las cookies enviadas por **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS**, sin que ello perjudique la posibilidad del **USUARIO** de acceder a los Contenidos.

6. ENLACES.

En el caso de que en el Site se dispusiesen enlaces o hipervínculos hacía otros sitios de Internet, **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** no ejercerá ningún tipo de control sobre dichos sitios y contenidos. En ningún caso **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** asumirá responsabilidad alguna por los contenidos de algún enlace perteneciente a un sitio web ajeno, ni garantizará la disponibilidad técnica, calidad, fiabilidad, exactitud, amplitud, veracidad, validez y constitucionalidad de cualquier material o información contenida en ninguno de dichos hipervínculos u otros sitios de Internet. Igualmente la inclusión de estas conexiones externas no implicará ningún tipo de asociación, fusión o participación con las entidades conectadas.

7. CONOCIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y RECTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN PERSONAL DE LOS USUARIOS.

En cualquier momento los clientes y/o usuarios podrán solicitarle a **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** como responsable de los datos personales, que proporcione información sobre los mismos, que los actualice, los rectifique, así mismo podrá incluir nuevos datos si es su deseo, suprimirlos o excluirlos de la base de datos salvo que el dato sea absolutamente necesario para la prestación del servicio al cual se encuentra registrado y/o inscrito el cliente y/o usuario y quiera permanecer en él, de lo contrario, se desvinculará y/o inactivara totalmente del mismo.

Si el usuario y/o cliente desea ejercer sus derechos y por tanto actualizar, rectificar suprimir entre otros deberá enviar un correo electrónico a servicioalcliente@harinastulua.com

8. DERECHOS DE LOS CLIENTES Y/O USUARIOS (1581 DE 2012, ARTÍCULO 8).

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.

9. VIGENCIA.

Los usuarios, clientes y proveedores aceptan y reconoce que esta autorización estará vigente a partir del momento en que la aceptó y durante el tiempo en que **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** desarrolle las actividades propias de su objeto social.

10. ATENCIÓN AL CLIENTE.

En caso de presentarse cualquiera requerimiento, petición, queja, reclamo o consulta referente al ejercicio de sus derechos de usuario o cliente podrá comunicarse al correo calidad@harinastulua.com Teléfonos: 2242087, en Tuluá, en horario de oficina. **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** contará con el término de hasta quince (15) días, para resolver su solicitud en los términos de ley que regula la materia.

11. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – NOMBRE EMPRESA

Dirección Domicilio Principal: Carrera 28 # 32-54

Correo electrónico: servicioalcliente@harinastulua.com

Teléfono: 2242087

INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS puede cambiar unilateralmente su política de privacidad y de uso de datos personales. No limitaremos sus derechos derivados de la presente Política de privacidad y de uso de datos personales sin su expreso consentimiento, además, conservaremos las versiones anteriores de la presente Política de privacidad y de uso de datos personales, si las hubiere.

Este servicio, no está dirigido a niños, niñas y adolescentes por lo que se le solicita, abstenerse de seguir adelante con el registro y/o servicio en caso de que usted sea una persona menor de dieciocho (18) años.

12. ACCESO, RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES O SUPRESION DE LOS MISMOS.



El usuario tiene derecho a acceder a sus datos personales y a los detalles del tratamiento de los mismos, así como a rectificarlos actualizarlos en caso de ser inexactos o a solicitar su eliminación cuando considere que resulten ser excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención u oponerse al tratamiento de los mismos para fines específicos.

Debe comunicarse para tales fines a **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** Dirección Domicilio Principal: Carrera 28 # 32-54, Correo electrónico: servicioalcliente@harinastulua.com, Teléfono: 2242087 o nuestra página web www.harinastulua.com.

CAPITULO II. POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES INTERNO

CAPÍTULO I

DISPOCISIONES GENERALES

1. LEGISLACIÓN APLICABLE.

Este documento de política y procedimiento de protección de datos personales está fundamentado en las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.

2. APLICACIÓN.

Este manual se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que registre y maneje **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS**

3. BASES DE DATOS.

Las políticas y procedimientos contenidos en el presente manual aplican a la base de datos de **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** sociedad legalmente constituida en Colombia

4. OBJETO.

El presente documento tiene por objeto dar cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que consiste en la elaboración y adopción de un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos en esta materia. A su vez regula la recolección, registro, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data de conformidad con la misma ley.

TÍTULO II. DEFINICIONES.

Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente manual y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 se entiende por:

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;



Aviso de privacidad: Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el Responsable que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En el Aviso de Privacidad se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

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;

Dato privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

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.

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;

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 sean objeto de Tratamiento;

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.

CAPITULO III. PRINCIPIOS.

Los principios que se establecen a continuación, constituyen los parámetros generales que **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** aplica y guarda en los procesos de captura, registro, manejo uso y tratamiento de datos personales.

Principio de Finalidad:

El Tratamiento de los datos personales recogidos por **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** obedece a una finalidad legítima de la cual debe ser informada al Titular;

Principio de Libertad:

El Tratamiento sólo puede llevarse a cabo 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;



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;

Principio de Transparencia:

En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

Principio de Acceso y Circulación Restringida:

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;

Principio de Seguridad:

La información sujeta a Tratamiento por parte de **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS**, se deberá proteger mediante el uso de 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;

Principio de Confidencialidad:

Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

CAPÍTULO IV. DE LA AUTORIZACIÓN PARA REGISTRO, CAPTURA, USO Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. **AUTORIZACIÓN DEL USUARIO:** La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS**, en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

2. **FORMA Y MECANISMOS PARA LA AUTORIZACIÓN.** La autorización puede constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato o medio que permita garantizar su posterior consulta. La autorización será emitida por **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** y será puesta a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2102. Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho que su



información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, como que tiene la opción de conocer cualquier alternación a los mismos y el uso específico que de ellos se ha dado. Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal. La autorización es una declaración que informa al titular de los datos personales: a) Quién recopila (responsable o encargado), b) Qué recopila (datos que se recaban), c) Para qué recoge los datos (las finalidades del tratamiento), d) Cómo ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados, e) Si se recopilan datos sensibles.

3. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN. **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** hará lo necesario para mantener registros de cuándo y cómo obtuvieron autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

4. AVISO DE PRIVACIDAD: El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

5. CONTENIDO MÍNIMO DEL AVISO DE PRIVACIDAD. El Aviso de Privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información: A. La identidad, domicilio y datos de contacto del Responsable del Tratamiento; B. El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo, y C. Los mecanismos generales dispuestos por el Responsable para que el Titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella. En todos los casos, debe informar al titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.

6. AVISO DE PRIVACIDAD Y LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN. NOMBRE EMPRESA conservará el modelo del aviso de privacidad que se transmitió a los Titulares mientras se lleve a cabo tratamiento de datos personales y perduren las obligaciones que de éste deriven; para el almacenamiento del modelo, **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología que considere útil para dichos fines.

CAPÍTULO V. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN Y DEBERES DE NOMBRE EMPRESA CON RESPECTO A SU CAPTURA, REGISTRO, USO Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN. De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:



1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS**, en su condición de responsable del tratamiento.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** en su condición de Responsable del Tratamiento.
3. Ser informado por el **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** 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 Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento.
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.
6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

2. DEBERES DE **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES. **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** entiende que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando lo establecido en la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

Así pues, de acuerdo con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con en el tratamiento de datos personales:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c) Realizar oportunamente, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos;
- d) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012;
- e) Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad o detalles del dato personal;
- f) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- g) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;



- h) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
- i) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

CAPÍTULO VI. PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN SOBRE CAPTURA USO Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. DERECHO DE ACCESO:

El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** debe garantizar al titular su derecho de acceso en tres vías: a. La primera implica que el titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales. b. La segunda, que el titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable, y c. La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de **NOMBRE EMPRESA** de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular o personería de su representante, se ponga a disposición de éste, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite de plazo y deberá permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos en línea.

2. CONSULTAS.

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** garantizará el derecho de consulta, suministrando a los titulares, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** debe garantizar:

- a) Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- b) Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad.
- c) Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.



En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, 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 plazo.

3. RECLAMOS.

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, 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 la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo lo podrá presentar el Titular en los formatos que al efecto presente **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** en su página web. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, 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, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción 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, Si por alguna circunstancia **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra él, 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 que mantiene **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** 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 atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

4. IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS. En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar a **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad.

Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por:



El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.

Su representante, previa acreditación de la representación.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** señalados en el aviso de privacidad y contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta
2. Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
3. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
4. En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

5. **RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS.** **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

I. En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

II. **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.

III. **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS utilizará los servicios de atención o servicio al cliente que tiene en operación, siempre y cuando los plazos de respuesta no sean mayores a los señalados por el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Cada vez que **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de su página web.

6. **SUPRESIÓN DE DATOS.** El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:



1. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
2. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
3. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados
4. Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:
5. La solicitud de supresión de la información no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
6. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
7. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.
8. En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

6. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN.

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal.

Para ello, **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamientos que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el titular al momento elevar la solicitud de revocatoria consentimiento a **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS**, indique en ésta si la revocación que



pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme.

Habrán casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado.

Los mecanismos o procedimientos que **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** se establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

CAPITULO VII. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

1. MEDIDAS DE SEGURIDAD. En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** adoptará 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.

2. IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD. **INDUSTRIA DE HARINAS TULUA SAS** mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

1. El procedimiento deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los recursos protegidos.
- b) Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012
- c) Funciones y obligaciones del personal.
- d) Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
- e) Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- f) Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- g) Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente
- h) Medidas a adoptar cuando un soporte o documento vaya a ser transportado, desechado o reutilizado.
- i) El procedimiento deberá mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización del mismo.
- j) El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales

VIGENCIA. El presente manual rige a partir del 11-10-2016.