



MANUAL INTERNO DE
TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES

STENDHAL COLOMBIA S.A.S.

Contenido

Introducción.....	2
Alcance	2
Marco normativo	2
Definiciones.....	2
Principios	3
Deberes como Responsable y/o Encargado del tratamiento.....	4
Estructura administrativa.....	5
Sobre el tratamiento de datos personales.....	6
Derechos de los titulares y mecanismos para su ejercicio.....	8
Procedimientos internos	10
Eliminación de la información	11
Seguridad de la información.....	11
Reporte / Línea de Denuncia	11
Sanciones	12
Vigencia.....	12

Introducción

Conforme a la normatividad colombiana de protección de datos personales, el presente Manual tiene como objeto definir los lineamientos generales de **Stendhal Colombia S.A.S.** (en adelante “**STENDHAL**”) en materia de protección de datos personales, además de regular los procedimientos y mecanismos de control que se deben seguir para el correcto manejo, tratamiento y protección de la información.

Mediante la expedición del presente Manual, STENDHAL integra la privacidad y la protección de datos personales en todos los procesos de su organización. Su cumplimiento es de vital importancia para su funcionamiento normal y su ajuste a la normatividad vigente.

Alcance

Las disposiciones de este documento deberán ser aplicadas siempre que STENDHAL, sus representantes, agentes y/o empleados de cualquier rango, procedan con el tratamiento de datos personales, lo que incluye, entre otros, los actos de recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión, y/o transferencia, salvo en los casos exceptuados por ley, los cuales corresponden a:

- a) Las bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico.
- b) Las bases de datos y archivos que tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo, y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo;
- c) Las bases de datos que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia;
- d) Las bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales;
- e) Las bases de datos y archivos regulados por la Ley 1266 de 2008;
- f) Las bases de datos y archivos regulados por la Ley 79 de 1993, en relación con realización de los censos de población y vivienda en todo el territorio nacional.

Se encontrarán sujetos a lo dispuesto en este documento todos aquellos actos que den inicio, trámite o fin al tratamiento de datos personales. Adicionalmente, las disposiciones del Manual deberán ser aplicadas siempre que STENDHAL se desempeñe como Responsable y/o como Encargado del tratamiento.

Marco normativo

- a) Artículos 15 de la Constitución Política de Colombia
- b) Ley 1266 de 2008, que dicta disposiciones sobre el derecho de Habeas Data en el sector financiero.
- c) Ley 1273 de 2009, que crea nuevos tipos penales relacionados a la protección de la información.
- d) Ley 1581 de 2012, que dicta disposiciones generales para la protección de datos personales.
- e) Decreto 1377 de 2013, que regula parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- f) Decreto 886 de 2014, que reglamenta el Registro Nacional de Bases de Datos.
- g) Capítulos 25 y 26 del Decreto 1074 de 2015, que reglamentan parcialmente la Ley 1581 de 2012 e imparten instrucciones sobre el Registro Nacional de Bases de Datos.

Definiciones

Para mayor claridad del contenido de este documento, a continuación, se presentan definiciones relevantes para la aplicación e interpretación de las disposiciones del Manual:

- a) **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- b) **Base de datos:** conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- c) **Dato personal:** cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse a una persona natural o jurídica.
- d) **Datos sensibles:** 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.
- e) **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 tratamiento de los datos.
- f) **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.
- g) **Titular de los datos:** persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- h) **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- i) **Transferencia:** se presenta 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.
- j) **Transmisión:** tratamiento de datos personales que implica el envío 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.
- k) **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.

Principios

En todas las acciones que impliquen el tratamiento de datos personales, así como la interpretación de las disposiciones de este Manual, por parte de STENDHAL, sus representantes, agentes y/o empleados de cualquier rango, deberán ser observados los principios que los tutelan, los cuales corresponden a:

- a) **Principio de finalidad:** El tratamiento dado por STENDHAL sobre los datos personales debe corresponder a una finalidad legítima, la cual debe ser informada de forma previa y expresa 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. STENDHAL se abstendrá en todo escenario a proceder con 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 de STENDHAL, sea que actúe como Responsable y/o Encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.

- e) **Principio de acceso y circulación restringida:** En todo tratamiento de datos personales STENDHAL deberá observar los límites derivados de la naturaleza de los mismos, las disposiciones de Ley así, aquellas contenidas en este Manual, y la autorización otorgada por el Titular. 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 STENDHAL, sea en calidad de Responsable o Encargado, 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:** STENDHAL, sus representantes, agentes y/o empleados de cualquier rango, que intervengan y/o procedan con 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 comprenda 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. Cuando STENDHAL como Responsable entregue información a un tercero Encargado que procederá con el tratamiento de la misma, deberá asegurarse que ese tercero cumpla con el deber de confidencialidad aún después de finalizada la relación contractual o de cualquier otra naturaleza.

Deberes como Responsable y/o Encargado del tratamiento

Siempre que STENDHAL adelante operaciones que impliquen el tratamiento de datos personales en calidad de

Responsable, entenderá que los mismos son propiedad de los individuos a los que se refieren. Por consiguiente, STENDHAL se compromete a observar y cumplir las siguientes obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 y la demás normatividad en materia de protección de datos personales:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del tratamiento.
- h) Suministrar al Encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la normatividad aplicable.
- i) Exigir al Encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.
- k) Adoptar el presente Manual para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley aplicable y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l) Informar al Encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.

- n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- p) Desarrollar sus políticas de tratamiento de la información para el tratamiento de los datos personales y velar porque los Encargados del tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas. Estas políticas deben ser adecuadas por el Oficial de Privacidad y el área de contacto de conformidad con la operación y tratamiento de datos personales propuesto.
- q) Implementar los avisos de privacidad, cuando sean necesarios, a fin de informar de forma efectiva al Titular de los datos personales. Este aviso, de ser necesario, tendrá que ser adecuado por el Oficial de Privacidad y el área de contacto de conformidad con la operación y tratamiento de datos personales propuesto.
- r) Conservar el modelo del aviso de privacidad que se utilice para cumplir con el deber que tiene de dar a conocer a los titulares la existencia de políticas del tratamiento de la información y la forma de acceder a las mismas, mientras se traten datos personales conforme al mismo y perduren las obligaciones que de este se deriven. Para el almacenamiento del modelo, el Responsable podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología que garantice el cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios.

Siempre que STENDHAL adelante operaciones que impliquen el tratamiento de datos personales en calidad de

Encargado, entenderá que los mismos son propiedad de los individuos a los que se refieren. Por consiguiente, STENDHAL se compromete a observar y cumplir las siguientes obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 y la demás normatividad en materia de protección 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 la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos legales.
- d) Actualizar la información reportada por los Responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la normatividad colombiana.
- f) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la normatividad vigente.
- g) 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 del dato personal.
- h) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- i) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- j) 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.
- k) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

En el evento en que concurran en STENDHAL las calidades de Responsable del tratamiento y Encargado, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

Estructura administrativa

Conforme a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y l y 886 de 2014 (hoy incorporados en el Decreto único 1074 de 2015), entre otros, STENDHAL cuenta con el cargo de "Oficial de Privacidad" a fin de proceder con la

implementación, vigilancia, control y actualización del presente Manual. Las responsabilidades del “Oficial de Privacidad”, a la luz de la normatividad colombiana de protección de datos, son:

- a) Periódicamente, adaptar, ajustar, mantener y controlar el presente Manual por modificaciones sobre el marco normativo vigente que rige la materia, o por necesidad del funcionamiento propio de STENDHAL.
- b) Periódicamente, adaptar y ajustar la Política General de Tratamiento de Datos Personales, por modificaciones sobre el marco normativo vigente que rige la materia, o por necesidad del funcionamiento propio de STENDHAL.
- c) Conservar los modelos de avisos de privacidad que se implementen para cumplir con los deberes de STENDHAL, como Responsable del tratamiento de la Información.
- d) Vigilar el cumplimiento del Manual por parte de todas las áreas de contacto, u otros empleados que deban ceñirse en su labor a las disposiciones aquí contenidas.
- e) Vigilar el cumplimiento del Manual, por parte de los agentes, aliados u otros terceros que estén involucrados en el tratamiento de datos personales de los cuales STENDHAL sea Responsable y/o Encargado.
- f) Vigilar la eficiencia de los mecanismos y procesos internos para la atención y respuestas a consultas, peticiones y reclamos de los titulares, con respecto a cualquier aspecto del tratamiento.
- g) Presentar un reporte anual al ente directivo de la empresa, a fin de dar a conocer el estado del cumplimiento de las disposiciones de este Manual. El Oficial de Privacidad debe identificar cuáles áreas de contacto, empleados, agentes, aliados, entre otros deben mejorar y ajustar su desempeño en cuanto a la protección de datos personales.
- h) Auditar los contratos con terceros (agentes, aliados, Encargados entre otros) que requieran que su conducta se ajuste a este Manual.
- i) Proceder con el registro de las bases de datos ante la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con el Decreto 090 del 18 de enero de 2018 y demás normas complementarias.
- j) Atender, en término, los requerimientos que puedan presentarse por parte de la autoridad de datos, Superintendencia de Industria y Comercio, Delegatura para la Protección de Datos Personales.
- k) Autorizar aquellos tratamientos de datos personales que impliquen la ausencia de la autorización a causa de excepción por mandato legal.
- l) Promover la cultura de protección de datos a través de la organización, así como capacitar a empleados nuevos y antiguos en relación con este tema y mantenerlos actualizados de las modificaciones y/o actualizaciones sobrevinientes.
- m) Tomar las acciones necesarias para la instauración de un Programa de Integral de Gestión de Datos Personales, así como la implementación de la Responsabilidad Demostrada. El Oficial de Privacidad tendrá que reportar a las directivas de la empresa el estado de la implementación de los nuevos programas.
- n) Manejar los incidentes y vulneraciones relacionados con los datos personales, así como proceder con su reporte a la autoridad competente, al órgano directivo de la empresa, como al Titular.

Sobre el tratamiento de datos personales

A continuación, se presentan las reglas principales para el tratamiento de datos personales, que incluye la autorización, recolección, uso, circulación, transferencias, transmisiones, almacenamiento y supresión de la información.

I. Autorización

Como regla general, todo tratamiento de datos personales debe contar con la autorización previa, expresa, informada y debidamente otorgada por el Titular de los datos personales. En cualquier actividad que pretenda ser adelantada por STENDHAL, se deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones:

La autorización deberá ser solicitada en los siguientes casos: (i) en toda situación que involucre el tratamiento de datos personales se requerirá la autorización previa y expresa del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior; (ii) cuando sea necesario proceder con la transferencia internacional de datos personales y el país receptor no proporcione el nivel adecuado

de protección de datos. En ese caso el titular debe haber otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia; (iii) cuando sea necesario proceder con la transmisión de datos personales, y la misma no corresponda al contrato establecido en el Decreto 1377 de 2013; (iv) cuando haya candidatos en proceso de reclutamiento y selección; y (v) cuando se suscriba un contrato laboral o de prestación de servicios.

- a) Cuando proceda, la autorización deberá ser solicitada al titular a más tardar al momento de la recolección de sus datos personales. Los mecanismos para obtener la autorización pueden consistir en medios técnicos, escritos, orales y conductas inequívocas del Titular que permitan concluir, de forma razonable, que se otorgó la autorización. STENDHAL deberá conservar prueba de todas las autorizaciones obtenidas y deberá garantizar su consulta posterior.
- b) Al momento de solicitar la autorización, deberá informarse al Titular la siguiente información: (i) los datos personales que estarán sujetos al tratamiento; (ii) el tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo; (iii) los derechos que le asisten como titular; (iv) la identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del tratamiento; y (v) el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- c) Al momento de solicitar una autorización para el tratamiento de datos sensibles, deberán observarse las siguientes reglas: (i) informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento; (ii) 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.
- d) Con relación a los datos personales de niños, niñas y adolescentes, solo está permitido el tratamiento de sus datos siempre y cuando: (i) se respeten los intereses superiores y derechos fundamentales de los menores; y (ii) el representante legal del menor otorgue autorización previo ejercicio del menor a su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Existen excepciones legales a la obtención de la autorización, las cuales tendrán que ser evaluadas por el Oficial de Privacidad al momento de determinar (i) la naturaleza de los datos personales que serán objeto de tratamiento, así como (ii) la necesidad de poner en marcha o no, el procedimiento de obtención de la autorización.

II. Recolección

Las siguientes recomendaciones deben ser observadas cuando se recolecten datos personales:

- a) Informar claramente, en la autorización, aviso o cláusula contractual, la finalidad de la recolección, así como los derechos del titular.
- b) Conocer que información personal está siendo recolectada, cómo y para qué.
- c) Recolectar sólo la información que sea necesaria para realizar el propósito de la operación. Entre más información innecesaria se recolecte, mayor es la responsabilidad de almacenamiento por parte de la empresa y riesgo adquirido por actuar como Responsable de la misma.
- d) Considerar la necesidad y procedimientos de recolección de datos sensibles.
- e) Sustentar la necesidad de recolección de la información sensible, así como contar con las autorizaciones necesarias para tal fin.

III. Uso, Almacenamiento y Circulación

Las siguientes recomendaciones deben ser observadas cuando se utilicen y circulen datos personales:

- a) Informar claramente, en la autorización, aviso o cláusula, las finalidades y el uso de los datos personales que serán objeto de tratamiento.
- b) Actualizar los datos personales e informar dichos cambios a los Encargados del Tratamiento.

- c) Adoptar las medidas necesarias para mantener la información actualizada y en condiciones adecuadas de seguridad.
- d) Rectificar la información cuando sea incorrecta e informar a los Encargados.
- e) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad que comprometan la información almacenada.
- f) Inscribir las bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos.

IV. Transferencias y Transmisiones

Cuando los datos personales deban ser compartidos con Responsables o Encargados del Tratamiento, deben observarse las siguientes recomendaciones:

- a) Las autorizaciones, avisos o cláusulas contractuales deben autorizar explícitamente las transferencias y transmisiones nacionales e internacionales de datos personales.
- b) Definir, de manera clara y explícita, que información será manejada por los terceros y las condiciones para el tratamiento.
- c) Definir, de manera clara y explícita, las medidas técnicas, tecnológicas, administrativas y legales para proteger la información, incluyendo las suficientes cláusulas de confidencialidad y auditoría
- d) En transmisiones internacionales de datos, suscribir contratos con los Encargados que cumplan los parámetros establecidos en el Decreto 1377 de 2013.

V. Supresión

Con relación a la supresión de datos personales, se recomienda lo siguiente:

- a) Definir e implementar políticas para la retención y disposición de la información.
- b) Suprimir o convertir en anónima toda la información que ya no sea necesaria.
- c) Atender las solicitudes de supresión de datos en los términos establecidos por la Ley 581 de 2012.

Derechos de los titulares y mecanismos para su ejercicio

I. Derechos de los Titulares

Una de las obligaciones a cargo de STENDHAL es proporcionar y hacer valer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación y actualización, los cuales garantizan el poder de decisión y control que tienen los Titulares sobre la información que les concierne. A continuación, se describen los derechos para su estricta observancia:

- a) **Derecho de Acceso:** Los titulares de los datos personales tienen derecho a acceder a su información personal que esté en posesión de STENDHAL, a fin de conocer cuál es y el estado en que se encuentra, es decir, si es correcta y actualizada, o para conocer para qué fines se utiliza. Asimismo, a través del ejercicio del derecho de acceso, se pueden conocer las características generales del uso al que están sometidos los datos personales.
- b) **Derecho de Rectificación:** Los titulares de los datos personales tienen derecho a rectificar su información personal, cuando ésta resulte ser incompleta o inexacta. De tal forma que pueden solicitar a STENDHAL que los corrija cuando los mismos resulten ser incorrectos o desactualizados.
- c) **Derecho de Supresión:** Los titulares de los datos personales pueden solicitar en cualquier momento, que sus datos sean eliminados, siempre y cuando la información no sea necesaria para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales derivadas de una relación jurídica.

- d) **Derecho de limitación de uso o divulgación de la información:** Los titulares de los datos personales pueden limitar el uso o divulgación de sus datos personales, siempre y cuando la información no sea necesaria para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales derivadas de una relación jurídica.

II. Acreditación de Identidad del Titular

Los derechos establecidos anteriormente pueden ser ejercidos por el Titular, sus causahabientes, su representante legal o su apoderado. Para ello, deberán acreditar dicha calidad mediante alguno de los siguientes documentos:

Titular de los datos personales	Representante legal	Causahabiente Apoderad
Cédula de ciudadanía Pasaporte Licencia de Conducción Libreta Militar Tarjeta profesional Documento migratorio que constate la legal estancia del extranjero en el país, como Cédula de Extranjería.	Poder o documento en el que conste la representación.	Título jurídico donde conste la sucesión o sustitución.

Para el ejercicio de los derechos de menores de edad, la solicitud deberá hacerse por medio de los padres, tutores o representantes legales.

III. Procedimiento

La normatividad vigente establece dos mecanismos para que el Titular proceda con el ejercicio de sus derechos, a saber:

- a) **Consultas:** El Titular de la información, o quién esté facultado para tal fin, podrá consultar la información que de él repose en cualquier base de datos de la cual STENDHAL, actúe como Responsable o Encargado, y/o el uso que se le ha dado a la misma. El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales al menos una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la Política de Tratamiento de los Datos Personales que motiven nuevas consultas. Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, solo se podrán cobrar los gastos de envío, reproducción, y en su caso certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Stendhal deberá demostrar, de ser necesario, el soporte de dichos gastos ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

El Titular de la información, o quién esté facultado, deberá enviar una solicitud al correo datos.personales@stendhalpharma.com, el deberá contener la siguiente información: (i) nombre y domicilio del titular (o de quién este facultado para tal fin) o cualquier otro medio para recibir respuesta a la solicitud; (ii) documentos que acrediten la identidad del Titular, o de quién esté facultado; y (iii) la descripción y propósito de la consulta.

STENDHAL deberá dar respuesta a la solicitud dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. Asimismo, deberá informar si la solicitud tiene algún costo. En caso de no poder responder la solicitud en el plazo anteriormente mencionado, STENDHAL deberá informar al solicitante sobre las razones del retraso y deberá indicar un nuevo plazo para dar respuesta, el cual no podrá exceder de cinco (5) días hábiles adicionales al vencimiento del primer término.

- b) **Reclamos:** El titular, o quien esté facultado para tal fin, puede presentar a través de un reclamo, quejas por el incumplimiento de la Política General de Tratamiento de Datos Personales y/o la ley aplicable, o puede solicitar la corrección, actualización o supresión de sus datos personales.

El Titular de la información, o quién esté facultado, deberá enviar el reclamo al correo: datos.personales@stendhalpharma.com, el cual deberá contener la siguiente información: (i) nombre y domicilio del titular (o de quién este facultado para tal fin) o cualquier otro medio para recibir respuesta a su solicitud; (ii) documentos que acrediten la identidad del Titular o de quién esté facultado; (iii) la descripción y propósito de la consulta; (iv) De ser el caso, otros documentos o elementos que se pretendan hacer valer.

Si el reclamo está incompleto, STENDHAL requerirá al solicitante que subsane la información en los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del mismo. Si trascurridos dos meses desde la fecha del requerimiento el solicitante no cumplió con la subsanación indicada, se entenderá que desistió del reclamo.

Si el reclamo está completo, STENDHAL deberá responder el reclamo en los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del mismo. En caso de no poder responder el reclamo en el plazo anteriormente mencionado, STENDHAL deberá informar al solicitante sobre las razones del retraso y deberá indicar un nuevo plazo para dar respuesta, el cual no podrá exceder ocho (8) días hábiles adicionales al vencimiento del primer término. En caso de proceder con la rectificación, supresión o actualización de la información, STENDHAL comunicará al Titular, dando por cerrado el asunto.

Ante los anteriores procedimientos, el Oficial de Privacidad deberá: confirmar que los reclamos y consultas cumplan los requisitos establecidos, hacer seguimiento a las respuestas correspondientes, preparar periódicamente un inventario con el record de las consultas y reclamos y realizar periódicamente reportes sobre las consultas y reclamos recibidos.

IV. Negativa al ejercicio de los Derechos

STENDHAL podrá negar el ejercicio de los mencionados derechos, cuando ocurran los siguientes supuestos:

- a) El Titular, o quién esté facultado, no se acredite debidamente.
- b) Trascurridos dos (2) meses para la subsanación del reclamo, el solicitante no aporte la información solicitada.
- c) No se encuentren los datos personales en las bases de datos de STENDHAL.
- d) La rectificación, cancelación, actualización u oposición ya se haya efectuado.
- e) Existan impedimentos legales o resoluciones de autoridades competentes que restrinjan el ejercicio de los derechos.

En caso de negar una solicitud, reclamo o consulta, STENDHAL deberá justificar su negativa o decisión, adjuntando, en su caso, las pruebas que resulten pertinentes.

Procedimientos internos

STENDHAL pondrá en práctica este Manual, incluyendo herramientas suficientes que colaboren en la correcta implementación del mismo como pueden ser el entrenamiento de su personal y los programas de educación / capacitación, implementación y adecuación de formatos.

El Oficial de Privacidad adelantará las acciones necesarias para que las áreas de la compañía reciban información suficiente para la administración de las bases de datos creadas, así como para el correcto flujo de la información desde el momento de su recolección hasta la supresión.

Eliminación de la información

El principio de calidad y el deber de seguridad que exigen los datos personales de que sean suprimidos, destruidos, borrados o eliminados cuando ya no exista razón válida, legítima o lícita para su conservación. Dicha destrucción se hará bajo procedimientos seguros que garanticen que los datos fueron borrados o eliminados en su totalidad y que los mismos no pueden ser recuperados, y utilizarse de manera indebida.

Las técnicas de borrado seguro que utiliza Stendhal buscan que no sea posible recuperar la información tanto física, como electrónica y evitan que personas no autorizadas puedan tener acceso a esos datos. Las características de la destrucción son:

- a) Irreversibilidad. - se garantizará que no existe un proceso que permita recuperar la información;
- b) Seguridad y confidencialidad. - los medios de almacenamiento se deben tratar durante el borrado con la misma seguridad con que se han mantenido durante su existencia;
- c) Sea favorable al medio ambiente. - que el método de borrado produzca el mínimo de emisiones y desperdicios que afecten el medio ambiente.
- d) Los métodos para el borrado seguro de los datos personales pueden ser métodos físicos, que se basan en la destrucción de los medios de almacenamiento, tal como la destrucción de los medios de almacenamiento físicos y electrónicos; y métodos lógicos que se basan en la limpieza de los datos almacenados como la desmagnetización y la sobre-escritura.

Stendhal determinará cuáles son los mecanismos de borrado seguro más adecuados dependiendo del tipo de medio y datos que se contengan.

Seguridad de la información

STENDHAL tiene la obligación de establecer y mantener medidas de seguridad físicas, técnicas, tecnológicas y administrativas, que permitan proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado.

Las medidas de seguridad son el control o grupo de controles de seguridad destinados a la protección de los datos personales. Para determinar qué medidas de seguridad se deben implementar, el Oficial de Privacidad tomará el riesgo inherente por tipo de dato, las consecuencias para los titulares en caso de vulneración, la sensibilidad de los datos y el desarrollo tecnológico.

De tal forma, se garantizará la seguridad de los datos personales, a través de acciones como:

- a) Elaborar un inventario de datos personales y de los sistemas de tratamiento.
- b) Determinar las funciones y obligaciones de las personas que traten datos personales.
- c) Contar con un análisis de riesgos de datos personales que consiste en identificar peligros y estimar los riesgos a los datos personales.
- d) Establecer las medidas de seguridad aplicables a los datos personales e identificar aquéllas implementadas de manera efectiva.
- e) Elaborar un plan de trabajo para la implementación de las medidas de seguridad;
- f) Llevar a cabo revisiones o auditorías.
- g) Capacitar al personal que efectúe el tratamiento, y
Realizar un registro de los medios de almacenamiento de los datos personales.

Reporte / Línea de Denuncia

Cualquier violación a esta Política, a las regulaciones vigentes, así como cualquier sospecha razonable de actos no éticos, debe ser reportada utilizando nuestra línea de denuncia, en sus distintas modalidades diseñadas para alertar:

- Línea telefónica: (57) 320 900 2891
- Correo electrónico: datos.personales@stendhalpharma.com
- Domicilio: Calle 100 No. 8A-55, Oficina 503, Torre C, Edificio World Trade Center Bogotá. Código Postal: 110221. Código Postal Ampliado: 110221000

Sanciones

Cualquier violación será sancionada en conjunto con el área de Recursos Humanos, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno, incluyendo penas que van desde la amonestación hasta la rescisión de contrato, dependiendo del tipo de violación, intención de la acción, exposición de riesgo ocasionado a la organización y violaciones previas a esta u otras políticas.

Si la falta implica, además, la violación a disposiciones legales vigentes, STENDHAL podrá denunciarlo ante autoridades civiles o penales a efecto de que enfrente las sanciones correspondientes.

Vigencia

Esta política entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación. La capacitación y certificación anual de esta política es obligatoria para todos los representantes, agentes y/o empleados de cualquier rango de STENDHAL. La certificación de esta política requiere de una calificación mínima de 80% de los contenidos evaluados.

Última Actualización: Noviembre 2024