
	POLITICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 1 de 35

MANUAL INTERNO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Duflo Servicios Integrales S.A.S con el fin de cumplir con la normatividad colombiana se encuentra comprometida con la protección de la información de los titulares de todo Dato Personal contenido en sus bases y toda información que le suministran sus socios, clientes activos o inactivos, colaboradores activos o inactivos, empleados, personas con relación comercial, representantes de entidades estatales, proveedores, contratistas o aliados comerciales para la ejecución de su razón jurídica. De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013 en la presente Política de tratamiento de la información, se establecen las finalidades, medidas y procedimientos establecidos para el uso de las Bases de Datos por parte de Duflo Servicios Integrales S.A.S como empresa que presta servicio de alimentación, camarería y cafetería entre otros servicios dentro de su razón social. Además, se establecen los mecanismos con que las personas cuyos datos estén en las Bases de Datos de Duflo Servicios Integrales S.A.S cuentan para conocer, actualizar, rectificar, suprimir y en general hacer valer sus derechos como titulares de Datos Personales.

En ejercicio de su objeto social, Duflo Servicios Integrales S.A.S actuando como fuente de la información podrá realizar la recolección, uso y tratamiento de datos personales y sensibles de sus Clientes, Empleados, Proveedores, Invitados, y en general de cualquier tercero que tenga relación o utilice los servicios prestados por DUFLO servicios integrales, bajo cualquier modalidad, quienes para efectos del presente documento serán denominados los titulares de la información.

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 2 de 35

DUFLO como responsable del tratamiento de los datos personales hará su mejor esfuerzo profesional por mantener bajo adecuados estándares de calidad de protección y seguridad de la información, todos los Datos que reciba. Así mismo, propenderá por garantizar que la información recolectada se mantenga en dispositivos y bajo mecanismos idóneos que garanticen la seguridad, integridad, acceso y confidencialidad de los Datos.

I.- RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón Social: Duflo Servicios Integrales S.A.S

NIT. No.: 891.856.718-6

Domicilio Principal: Autopista Medellín Kilómetro 1.8 Parque Empresarial las Américas, Bodega No. 3, Vía Cota.


Teléfono: (571) 8966336

Correo electrónico: protecciondedatos@duflosas.com

DUFLO es una persona jurídica que a través de sus funcionarios autorizados para ello es responsable sobre el tratamiento de las Bases de Datos y de los Datos Personales de los Titulares mencionados anteriormente. Garantizamos el acceso a los Titulares a sus Datos Personales tratados, atendiendo de manera oportuna sus consultas, reclamos, peticiones de rectificaciones, actualización y supresiones de sus datos personales contenidos en mecanismos tanto físicos como electrónicos.

Para conocer más sobre los derechos que le asisten, las formas para ejercerlos y las finalidades y tipos de tratamiento a los que sus datos personales serán sometidos, los Titulares podrán acudir personalmente a la Autopista Medellín Kilómetro 1.8 Parque Empresarial las Américas, Bodega No. 3 o enviar

***Advertencia:** Las copias impresas de este documento son copias no controladas y no están sujetas a actualización periódica. El documento vigente se encuentra en la carpeta del Sistema Integral de Gestión que reposa en el Departamento HSEQ.*

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 3 de 35


comunicación física a la misma dirección o mediante la solicitud expresa dirigida al correo electrónico protecciondedatos@duflosas.com.

Desde que desarrolla su objeto social, en desarrollo de los principios de finalidad y libertad, ha recolectado, almacenado y utilizado Datos Personales de sus socios, clientes activos o inactivos, colaboradores activos o inactivos, empleados, personas con relación comercial, representantes de entidades estatales, proveedores, contratistas o aliados comerciales con la finalidad de tratarlos conforme con la normatividad vigente y para garantizar la prestación de servicios de alimentación, camarería y cafetería.

La autorización expresa o inequívoca de los Titulares para el tratamiento de sus Datos Personales, implica la aceptación de los términos y condiciones aquí establecidas y la autorización para el uso y otros tratamientos que aquí se describen. En todo caso, esta Política de tratamiento de la información en ningún momento podrá interpretarse de forma alguna contraria a las leyes aplicables y a los derechos que les corresponden a sus Titulares. Así mismo podrá contratar con Entidades Estatales y del sector público, como también cualquier actividad que se relacione o sea conexas con el objeto mencionado, que permita facilitar el desarrollo de la sociedad tanto en Colombia como en el extranjero, ya sea de manera permanente u ocasional, podrá realizar la recolección, uso y tratamiento de Datos Personales de los clientes activos o inactivos, colaboradores activos o inactivos, empleados, representantes de entidades estatales, proveedores, contratistas o aliados comerciales (en adelante los “Titulares de la información”), y en general de cualquier tercero que tenga relación comercial con DUFLO.

DUFLO como responsable del tratamiento de los Datos Personales, hará su mejor esfuerzo profesional por mantener bajo adecuados estándares de calidad, de


***Advertencia:** Las copias impresas de este documento son copias no controladas y no están sujetas a actualización periódica. El documento vigente se encuentra en la carpeta del Sistema Integral de Gestión que reposa en el Departamento HSEQ.*

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 4 de 35

protección y seguridad de la información, todos los Datos Personales que reciba, especialmente de Datos Sensibles. Así mismo, propenderá por garantizar que los Datos Personales y/o Datos Sensibles recolectados tengan la protección técnica y jurídica necesaria para garantizar su seguridad, integridad, acceso y confidencialidad.

Los Titulares autorizan expresamente a DUFLO para que éste almacene sus Datos Personales y/o Datos Sensibles de la forma que considere más oportuna y cumpla con la seguridad requerida para la protección de los Datos Personales de acuerdo con los estándares normales y razonables aplicables este tipo de empresas.

Los Titulares autorizan a DUFLO para realizar el tratamiento de sus Datos Personales con las siguientes finalidades: (a) la prestación de servicios de alimentación, camarería y cafetería; (b) el desarrollo de su objeto social; (c) el cumplimiento de la normatividad vigente; (d) establecer comunicación con los Titulares para cualquier propósito relacionado con las finalidades que se establecen en la presente Política de tratamiento de la información, ya sea mediante llamadas, mensajes de texto, correos electrónicos y/o físicos; (e) enviar información sobre los productos o servicios comercializados por DUFLO, así como, novedades, noticias, publicaciones y promociones propias o de terceros; (f) enviar información sobre programas propios y de terceros; (g) gestión comercial, suscripción de contratos, registro de clientes en software de facturación y contabilidad para fines comerciales y tributarios; (h) gestión de proveedores; (i) reportar información sobre riesgos crediticios y control y prevención del lavado de activos (j) y directamente entre o a través de terceros: consultar, llevar a cabo trámites administrativos, enviar información comercial, solicitar diligenciamiento de encuestas, recolectar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, contactar, encuestar, compilar,

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 5 de 35

intercambiar, publicar, auditar, actualizar y/o disponer de los Datos Personales que los Titulares suministren para incorporarlos en sus distintas Bases de Datos.

Alcance:

Esta política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de Duflo Servicios Integrales s.a.s, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales

Obligaciones:

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento para todos los funcionarios de Duflo Servicios Integrales s.a.s, su incumplimiento será contemplado como incumplimiento de una política expresa de la compañía y llevará las sanciones pertinentes relacionadas en el reglamento interno de trabajo.


Para los efectos de la presente política, se definen previamente los siguientes:

II.- CONCEPTOS Y DEFINICIONES

2.1. Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado de los Titulares para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales.

2.2. Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que será objeto de Tratamiento.

2.3. Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 6 de 35

2.4. 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.

2.5. Fuente de la Información: La fuente de información es la empresa DUFLO que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicios, o de cualquiera otra índole.


2.6. Operador de la Información: Es la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajos los parámetros de la ley.

2.7. 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 Personales.

2.8. Titular de la información: es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos, que ha suministrado libremente a DUFLO y autorizado su consulta, reporte o utilización.

2.9. Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

2.10. Usuario de la información: Es la persona natural o jurídica que pueda acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información.

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 7 de 35

III.- AUTORIZACIÓN DE LOS TITULARES


Mediante el suministro voluntario de sus Datos Personales y/o Datos Sensibles en la forma señalada en la presente Política de tratamiento de la información y en la autorización expresa verbal o por escrito, los Titulares autorizan expresa o inequívocamente a DUFLO para recolectar sus Datos Personales y Datos Sensibles y cualquier otra información que suministren, así como para realizar el tratamiento sobre sus Datos Personales, de conformidad con esta Política de tratamiento de la información y la ley.

Los Datos suministrados, podrán ser usados, procesados, transferidos y/o transmitidos, a nivel nacional e internacional, incluso con terceros ubicados en países que no proporcionen similares niveles de protección que DUFLO, para que estos se incorporen en distintos archivos, bases de datos y/o medios conocidos o por conocerse.

DUFLO solo usará, procesará y circulará los Datos Personales, Datos Sensibles y otra información de los Titulares para las finalidades descritas y para los tratamientos autorizados expresamente por los Titulares, en esta Política de tratamiento de la información o en las leyes vigentes.

En adición con lo mencionado en otras cláusulas de la presente Política de tratamiento de la información, los Titulares autorizan de manera expresa a DUFLO para la recolección, uso y circulación de sus datos personales y otra información para los siguientes propósitos y en las siguientes finalidades: (a) la prestación de servicios de alimentación, camarería y cafetería.; (b) el desarrollo de su objeto social; (c) el cumplimiento de la normatividad vigente; (d) establecer comunicación con los Titulares para cualquier propósito relacionado con las finalidades que se establecen en la presente Política de tratamiento de la información, ya sea mediante

***Advertencia:** Las copias impresas de este documento son copias no controladas y no están sujetas a actualización periódica. El documento vigente se encuentra en la carpeta del Sistema Integral de Gestión que reposa en el Departamento HSEQ.*


	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 8 de 35

llamadas, mensajes de texto, correos electrónicos y/o físicos; (e) enviar información sobre los productos o servicios comercializados por DUFLO, así como, novedades, noticias, publicaciones y promociones propias o de terceros; (f) enviar información sobre programas propios y de terceros; (g) gestión comercial, suscripción de contratos, registro de clientes en software de facturación y contabilidad para fines comerciales y tributarios; (h) gestión de proveedores; (i) reportar información sobre riesgos crediticios y control y prevención del lavado de activos (j) y directamente entre o a través de terceros: consultar, llevar a cabo trámites administrativos, enviar información comercial, solicitar diligenciamiento de encuestas, recolectar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, contactar, encuestar, compilar, intercambiar, publicar, auditar, actualizar y/o disponer de los Datos Personales que los Titulares suministren para incorporarlos en sus distintas Bases de Datos.


IV.- PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR PARTE DE DUFLO

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la Ley 1581 de 2012, DUFLO aplicará, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

- a)** Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento de Datos Personales que realizará DUFLO es una actividad reglada que se sujetará a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- b)** Principio de finalidad: El Tratamiento que realizará DUFLO obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, y los Titulares así lo reconocen;

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 9 de 35

- c) Principio de libertad: El Tratamiento de Datos Personales que realiza DUFLO se realiza con el consentimiento, previo, expreso e informado de los Titulares;
- d) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- e) Principio de transparencia: En el Tratamiento de Datos Personales por parte de DUFLO se garantiza el derecho de los Titulares a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de Datos Personales que le conciernen.
- f) Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento de las Bases de Datos se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. Los Datos Personales que serán objeto de tratamiento por parte de DUFLO salvo la información pública, no estarán 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 con la ley.
- g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento parte de DUFLO, se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para su seguridad, 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 por parte de DUFLO han sido obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 10 de 35


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 ley y en los términos de la misma.

V.- TRATAMIENTO AL QUE SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS

1.- DUFLO informa de manera expresa a los Titulares de Datos Sensibles que proporcionar la información sensible es meramente facultativa y no están obligados a entrega información relacionada con sus Datos Sensibles. Sin embargo, para la efectiva selección de personal, DUFLO recomienda a los Titulares proporcionar toda la información sensible o no que sea necesaria para una efectiva selección y;

2.- Los Datos Personales y Datos Sensibles recolectados, dentro de los cuales podrán además encontrarse información médica y relativa a la salud, tienen como finalidad ((a) la prestación de servicios de alimentación, camarería y cafetería.; (b) el desarrollo de su objeto social; (c) el cumplimiento de la normatividad vigente; (d) establecer comunicación con los Titulares para cualquier propósito relacionado con las finalidades que se establecen en la presente Política de tratamiento de la información, ya sea mediante llamadas, mensajes de texto, correos electrónicos y/o físicos; (e) enviar información sobre los productos o servicios comercializados por DUFLO, así como, novedades, noticias, publicaciones y promociones propias o de terceros; (f) enviar información sobre programas propios y de terceros; (g) gestión comercial, suscripción de contratos, registro de clientes en software de facturación y contabilidad para fines comerciales y tributarios; (h) gestión de proveedores; (i) reportar información sobre riesgos crediticios y control y prevención del lavado de activos (j) y directamente entre o a través de terceros: consultar, llevar a cabo trámites administrativos, enviar información comercial, solicitar diligenciamiento de

***Advertencia:** Las copias impresas de este documento son copias no controladas y no están sujetas a actualización periódica. El documento vigente se encuentra en la carpeta del Sistema Integral de Gestión que reposa en el Departamento HSEQ.*

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 11 de 35


encuestas, recolectar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, contactar, encuestar, compilar, intercambiar, publicar, auditar, actualizar y/o disponer de los Datos Personales que los Titulares suministren para incorporarlos en sus distintas Bases de Datos.

3.- DUFLO no verifica, ni asume la obligación de verificar la identidad de quien suministra sus Datos Personales o Datos Sensibles, como tampoco la vigencia, suficiencia y autenticidad de los Datos Personales o Datos Sensibles que éste proporcione sobre sí mismo, por tanto, DUFLO se excluye de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran generarse por la falta de veracidad, vigencia, suficiencia o autenticidad de la información. Esto incluye los daños y perjuicios que puedan generarse por suplantación de la identidad de un tercero.

4.- La presente Política de tratamiento de datos aplica para cualquier registro de Datos Personales y Datos Sensibles realizado en forma presencial, telefónica y/o virtual por los Titulares, para la vinculación a cualquier servicio o producto, especialmente para la prestación de servicios de comercialización al por mayor de productos farmacéuticos, medicinales, cosméticos y de tocador y en los procesos de selección de personal.

5.- El acceso de los Titulares a sus Datos Personales o Datos Sensibles objeto de tratamiento, es gratuito.

6.- Con fines de dar cumplimiento DUFLO pone a disposición por diferentes medios electrónicos y documentales, el aviso de privacidad, cuyo fin permitirles conocer a los titulares de la información, la existencia y las formas de acceder a las políticas de tratamiento de la información y el objetivo de su recolección y uso.

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 12 de 35

Esta misma actualmente se encuentra publicada en nuestra pagina web, en nuestro formulario de identificación de contraparte y en nuestro sistema de gestión.


VI. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Conforme con lo establecido por la Ley, los Titulares de la información que manejen los derechos de los Titulares a que hace referencia la presente Política de tratamiento de la información, están contenidos en la Ley 1581 de 2012, y en el Decreto 1377 del 27 de junio de 2013. En particular, son derechos de los Titulares según se establece en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- c) Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus Datos Personales.
- f) Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de tratamiento.

Los Titulares podrán en cualquier momento, acceder a los Datos Personales conservados por DUFLO y a los detalles del tratamiento de los mismos, así como a

***Advertencia:** Las copias impresas de este documento son copias no controladas y no están sujetas a actualización periódica. El documento vigente se encuentra en la carpeta del Sistema Integral de Gestión que reposa en el Departamento HSEQ.*


	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 13 de 35

rectificarlos en caso de ser inexactos o estar incompletos, y a cancelarlos cuando considere que no se requieren para alguna de las finalidades señaladas en esta Política de tratamiento de la información, cuando estén siendo utilizados para finalidades no autorizadas, o bien, oponerse simplemente al tratamiento de los mismos. La entrega de esta información es de carácter facultativa.

VII. DEBERES DE DUFLO

- a.** Garantizar a los Titulares, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b.** Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente Política de tratamiento de datos, 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 a DUFLO 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.

***Advertencia:** Las copias impresas de este documento son copias no controladas y no están sujetas a actualización periódica. El documento vigente se encuentra en la carpeta del Sistema Integral de Gestión que reposa en el Departamento HSEQ.*

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 14 de 35

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 presente ley.

i. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información de los Titulares.

j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.

k. Adoptar 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.


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.

***Advertencia:** Las copias impresas de este documento son copias no controladas y no están sujetas a actualización periódica. El documento vigente se encuentra en la carpeta del Sistema Integral de Gestión que reposa en el Departamento HSEQ.*

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 15 de 35


VIII. SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES Y CONSULTA DE DATOS PERSONALES

Si el Titular desea que sus datos sean suprimidos de las Bases de Datos del DUFLO, deberá manifestarlo en forma expresa personalmente en la Autopista Medellín Kilómetro 1.8 Parque Empresarial las Américas, Bodega No. 3., o enviar comunicación física a la dirección anteriormente mencionada o mediante la solicitud expresa en el correo electrónico protecciondedatos@duflosas.com. Una vez recibida la solicitud, en el término de treinta (30) días hábiles los Datos Personales serán suprimidos de las Bases de Datos de DUFLO.

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en las Bases de Datos de DUFLO. Las consultas deberán formularse personalmente ante las oficinas del responsable del tratamiento ubicadas en la Autopista Medellín Kilómetro 1.8 Parque Empresarial las Américas, Bodega No. 3, o mediante la solicitud expresa en el correo electrónico protecciondedatos@duflosas.com. La consulta será atendida en un término máximo de quince (15) 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.

Para este efecto y, para dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013, sobre Protección de Datos Personales, los Titulares reconocen y aceptan que fueron informados que tienen derecho en cualquier momento a acceder a sus Datos Personales, a que estos sean rectificadas, modificados, actualizados o a

***Advertencia:** Las copias impresas de este documento son copias no controladas y no están sujetas a actualización periódica. El documento vigente se encuentra en la carpeta del Sistema Integral de Gestión que reposa en el Departamento HSEQ.*

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 16 de 35

denegar su tratamiento, dirigiendo una comunicación escrita al correo electrónico protecciondedatos@duflosas.com; o a la dirección física ubicada en la Autopista Medellín Kilómetro 1.8 Parque Empresarial las Américas, Bodega No. 3.


IX. MANUAL TRATAMIENTO DE DATOS CAPTADOS POR SISTEMAS DE VIDEOVIGILANCIA DE DUFLO SERVICIOS INTEGRALES S.A.S

En atención a lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013 demás disposiciones normativas¹ y demás recomendaciones hechas por la Delegatura de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio, DUFLO ha adoptado el presente manual para el tratamiento de datos personales adquiridos mediante los sistemas de su circuito cerrado de vigilancia.

La sociedad DUFLO, en su condición de responsable del tratamiento de datos personales obtenidos por sus sistemas de video implementados en sus instalaciones, manifiesta que cuenta con las disposiciones establecidas en la presente política, para efectuar el tratamiento de datos recopilados por dichos sistemas. Así las cosas, el presente acápite permite instrumentar los procedimientos de recolección y tratamiento de datos personales para efectos de garantizar la seguridad (monitoreo de incidentes) de las instalaciones implementando un correcto control, parametrización y trazabilidad de los sistemas de monitoreo por video vigilancia.

-
- ¹ Al respecto véase, Constitución Política, artículo 15, Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, Decretos Reglamentario 1727 de 2009, Decretos Reglamentario 2952 de 2010, Decreto Reglamentario 1377 de 2013, Sentencias C-1011 de 2008, y C-748 del 2011 de la Corte Constitucional.

Advertencia: Las copias impresas de este documento son copias no controladas y no están sujetas a actualización periódica. El documento vigente se encuentra en la carpeta del Sistema Integral de Gestión que reposa en el Departamento HSEQ.

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 17 de 35


El manual pretende generar un esquema organizado para salvaguardar los datos privados, semiprivados, públicos y sensibles de sus titulares, tal y como pasamos a explicar:

Grabaciones de audio. Mediante la presente política se le informa al titular de los datos que mediante el recaudo del sistema de video vigilancia no se recopilarán y tratarán grabaciones de audio.

Aviso de privacidad. Se establecerá un aviso de privacidad en zonas cercanas a los lugares en que se realice el monitoreo por video, el cual contará con la información mínima sobre el tratamiento, destinaciones específicas y demás información del interés del titular de los datos personales.

DUFLO se permite implementar los siguientes procedimientos operacionales que involucran la protección de datos personales, los cuales observan las siguientes reglas:


1. Solicitar y conservar la prueba de la autorización de los Titulares para el Tratamiento de sus datos personales. Lo anterior en el evento que sea solicitada dicha autorización.
2. Implemento del sistema de video vigilancia sólo cuando sea necesario para el cumplimiento de la finalidad propuesta, respetando la dignidad y demás derechos fundamentales de las personas.
3. Limitar la recolección de imágenes a la estrictamente necesaria para cumplir el fin específico previamente concebido.

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 18 de 35

4. Informar a los Titulares acerca de la recolección y demás formas de Tratamiento de las imágenes, así como la finalidad del mismo.
5. Conservar las imágenes sólo por el tiempo estrictamente necesario para cumplir con la finalidad del sistema de video vigilancia.
6. Inscribir la base de datos que almacena las imágenes, en el Registro Nacional de Bases de Datos. No será necesaria la inscripción cuando el Tratamiento consista sólo en la reproducción o emisión de imágenes en tiempo real, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones del Régimen General de Protección de Datos Personales.
7. Suscribir cláusulas de confidencialidad con el personal que accederá a los sistemas de video vigilancia.
8. No instalar sistema de video vigilancia en lugares donde la recolección de imágenes y, en general, el Tratamiento de estos datos pueda afectar la imagen o la vida privada e íntima de las personas.

Las finalidades específicas para el tratamiento de datos recolectados mediante sistemas de video vigilancia serán las siguientes:

1. Recopilación de imágenes de video de los usuarios y visitantes
2. Contar con medidas de seguridad para el monitoreo de incidentes
3. Disuadir conductas irregulares de terceros

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 19 de 35

4. Controlar el ingreso de usuarios, visitantes y empelados a las instalaciones de la institución

X. NUEVOS USOS

DUFLO podrá solicitar autorización para el uso o circulación de los Datos Personales de los Titulares u otro tipo de información, para propósitos diferentes a los expresados en la presente Política de tratamiento de la información, para lo cual publicará en cualquier medio público que estime conveniente según el caso, la información necesaria para que los Titulares expresen su consentimiento.

XI. VIGENCIA


DUFLO usará, tratará y almacenará los Datos Personales y Datos Sensibles recolectados de manera indefinida, y este es el alcance de la autorización que otorga el titular de la información.

XII. MODIFICACIONES

Las bases de datos, o los distintos tipos de repositorios electrónicos, son creaciones intelectuales sujetas a la protección del Derecho de Autor de DUFLO quien es el titular de las bases de datos que utiliza, para lo cual se sujeta plenamente a las normas sobre protección de Datos Personales y Habeas Data contenidas en la Ley 1581 de 2012, y el Decreto 1377 del 27 de junio de 2013. En consecuencia, DUFLO como titular de derechos sobre la base de datos, es el único que tiene la facultad para autorizar el uso, reproducción o disposición de la misma a terceros.

XIII. PROPIEDAD INTELECTUAL

Advertencia: Las copias impresas de este documento son copias no controladas y no están sujetas a actualización periódica. El documento vigente se encuentra en la carpeta del Sistema Integral de Gestión que reposa en el Departamento HSEQ.

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 20 de 35

Las Bases de Datos, o los distintos tipos de repositorios electrónicos, son creaciones intelectuales sujetas a la protección del Derecho de Autor. DUFLO es el titular de las bases de datos que utiliza, para lo cual se sujeta plenamente a las normas sobre protección de Datos Personales y Habeas Data contenidas en la Ley 1581 de 2012, y el Decreto 1377 del 27 de junio de 2013. En consecuencia, DUFLO como titular de derechos sobre la base de datos, es el único que tiene la facultad para autorizar el uso, reproducción o disposición de la misma a terceros.


XIV. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Las medidas de seguridad con las que cuenta DUFLO buscan proteger los datos de las personas en ellas incluidas, en aras de impedir su adulteración, pérdida, usos y accesos no autorizados.

Para ello DUFLO, de forma diligente implementa medidas de protección humana, administrativa, jurídica y técnica que razonablemente están a su alcance. Los Titulares aceptan expresamente esta forma de protección y declaran que la consideran conveniente y suficiente para todos los propósitos. De igual forma, los terceros contratados por DUFLO, están igualmente obligados a adherirse y dar cumplimiento a las políticas y manuales de seguridad de la información, así como a los protocolos de seguridad que aplicamos a todos nuestros procesos.

Todo contrato de DUFLO, con terceros (contratistas, consultores externos, colaboradores temporales, etc.) que involucre el tratamiento de información y datos personales, incluye un acuerdo de confidencialidad que detalla sus compromisos para la protección, cuidado, seguridad y preservación de la confidencialidad, integridad y privacidad de la misma.

***Advertencia:** Las copias impresas de este documento son copias no controladas y no están sujetas a actualización periódica. El documento vigente se encuentra en la carpeta del Sistema Integral de Gestión que reposa en el Departamento HSEQ.*

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 21 de 35

XV. PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTA Y RECLAMOS

DUFLO ha designado como persona responsable de velar por el cumplimiento de esta política al Oficial de cumplimiento con el apoyo del área jurídica, quien designará en caso de cualquier petición, consulta o reclamo al encargado del tratamiento de los datos motivo de la solicitud para realizar cualquier actualización, rectificación y supresión de datos personales, a través del correo electrónico protecciondedatos@duflosas.com.


XVI. PROCEDIMIENTO PARA QUE EL TITULAR PUEDA CONOCER, RECTIFICAR Y SUPRIMIR INFORMACIÓN Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN

a) Consultas:

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en las bases de datos de DUFLO quien suministrará toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. La consulta se formulará a través del correo electrónico: protecciondedatos@duflosas.com.

La consulta será atendida en un término máximo de quince (15) 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.

***Advertencia:** Las copias impresas de este documento son copias no controladas y no están sujetas a actualización periódica. El documento vigente se encuentra en la carpeta del Sistema Integral de Gestión que reposa en el Departamento HSEQ.*

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 22 de 35

b) 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 la ley, podrán presentar un reclamo ante el responsable del tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:


1.- El reclamo del Titular se formulará mediante solicitud dirigida al Oficial de cumplimiento por el correo electrónico protecciondedatos@duflosas.com 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 correo con el reclamo completo, éste se catalogará con la etiqueta "reclamo en trámite" y el motivo del mismo en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.


	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 23 de 35

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.

De esta manera damos cumplimiento a las obligaciones legales respecto la protección de datos personales y reiteramos el compromiso institucional de corresponder a la excelente atención de los clientes, proveedores, trabajadores y terceros, a través del mejoramiento continuo del servicio y la información con la cual ejecutamos nuestros procesos.

XVII. PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN O IMPLEMENTACIÓN DE NUEVA BASE DE DATOS

Es importante que todos los funcionarios de DUFLO conozcan la importancia del debido proceso al momento de recolectar información para la ejecución de cualquier proceso dentro de la compañía, en especial cuando ésta recolección trae información o datos que gozan de esta protección según la normatividad anteriormente descrita, por ende es importante que una vez el funcionario reconozca la necesidad de implementar una nueva base de datos con información por parte de terceros internos o externos deberá previamente consultar y solicitar autorización explícita del tercero para la recolección de la misma, esta autorización se realizara mediante el líder de proceso deberá entregar mediante comunicado interno la finalidad de la recolección de información, naturaleza de la misma y detalle de la información a recolectar, haciendo llegar este comunicado al Líder de Sistemas y al correo Protecciondedatos@duflosas.com cuyo manejo y custodio es

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 24 de 35

por parte del oficial de cumplimiento, para su posterior análisis, autorización, asesoría jurídica y debido proceso de recolección de autorización del tercero.

Así mismo una vez autorizado por sistemas y el oficial de cumplimiento, este entrará al inventario de bases de datos que será custodiado por el proceso de Sistemas de Duflo.

XVIII. PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO Y USO DE LAS BASES DE DATOS
--

Responsabilidades


Coordinador de Sistemas y Comunicaciones: Delegar a integrantes de su equipo de Sistemas la facultad y los permisos de usuario requeridos para que puedan acceder a las diferentes bases de datos

Equipo de Sistemas: Ejecutar el procedimiento de mantenimiento de las bases de datos, así como acatar las instrucciones dadas referentes al uso de estas conforme al alcance delegado por el Coordinador de Sistemas y Comunicaciones

Procedimiento

Uso de las Bases de Datos: El Coordinador de Sistemas y Comunicaciones a su juicio podrá determinar a cuál(es) integrante(s) de su equipo de trabajo delega o autoriza para hacer uso de los datos almacenados en alguna o varias bases de datos de propiedad de la compañía. Para ello el Coordinador deberá crear el respectivo usuario en el motor de la base de datos y asignarle los permisos y roles que de acuerdo a la actividad de uso de los datos vaya a ejercer el delegado (lectura, edición, creación o eliminación)

***Advertencia:** Las copias impresas de este documento son copias no controladas y no están sujetas a actualización periódica. El documento vigente se encuentra en la carpeta del Sistema Integral de Gestión que reposa en el Departamento HSEQ.*

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 25 de 35


El acceso a las bases de datos solo podrá hacerse dentro de las instalaciones y red de datos de la compañía, y dentro de los términos de tiempo estipulados por el Coordinador. En caso de requerirse una copia de la base de datos, esta deberá ser solicitada al Coordinador, quien autorizará o no su extracción. La copia extraída para su uso deberá ser restaurada en alguno de los servidores de ambiente de pruebas localizado dentro de las instalaciones y red de datos de la compañía

Cualquier actividad de modificación o actualización de datos que el delegado pretenda efectuar sobre la base de datos que está manipulando, deberá ser previamente informada al Coordinador, quien revisará y evaluará el procedimiento a ejecutarse para dicha modificación o actualización, asegurando siempre que se conserve la integridad y veracidad de los datos posterior a la actualización. Cuando se trate de eliminación o borrado de registros, el Coordinador deberá previamente revisar los datos contenidos en estos y autorizar o no su borrado, siempre y cuando se trate de datos que efectivamente carezcan de validez y/o veracidad

Mantenimiento de las Bases de Datos: Los planes de mantenimiento consisten en la ejecución de determinadas tareas necesarias para asegurarse de que la base de datos está optimizada, se realicen copias de seguridad de la misma con regularidad y que no posea incoherencias. También es necesario ejecutar trabajos de mantenimiento cuyos objetivos sean el de mantener el performance de las bases de datos y evitar su degradación

Cualquiera de las actividades de mantenimiento debe realizarse fuera de línea, ya que estas requieren un alto consumo de recursos de servidor y bloqueo de las tablas en el momento de su ejecución. Es necesario entonces planificar ventanas de mantenimiento en días y horas no hábiles para la ejecución de las tareas. Al inicio de la ventana, se debe bloquear el acceso a las aplicaciones que hagan uso de la

***Advertencia:** Las copias impresas de este documento son copias no controladas y no están sujetas a actualización periódica. El documento vigente se encuentra en la carpeta del Sistema Integral de Gestión que reposa en el Departamento HSEQ.*

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 26 de 35


base de datos objeto del mantenimiento. La planificación de la ventana de mantenimiento debe ser informada previamente a toda la organización para que ningún usuario intente utilizar las aplicaciones intervenidas mientras se ejecuta

Limpieza de Historial o Logs: La información histórica no deja de ser importante por todas las consultas que se pueden hacer a esta para temas de comparación, seguimientos o identificación de tendencias. Sin embargo, si no se le está dando mayor uso puede afectar negativamente el rendimiento de la base de datos. En este sentido, se conservará el historial de los últimos 3 años. Los registros de logs e historial con fecha superior serán borrados de la base de datos con el fin de liberar recursos de espacio en disco en los servidores que contienen las bases de datos. Esta tarea se ejecutará 1 vez al año dentro del primer trimestre

Reorganización de Índices de Tablas: Los Índices sirven para acelerar determinadas consultas que se lancen contra una tabla. Hacer una consulta sobre un campo que está indexado será mucho más rápido y eficiente que hacerlo sobre un campo que no lo esté. Con el tiempo, las operaciones de inserción, actualización o eliminación pueden hacer que la información del índice se disperse por la base de datos (se fragmente), generando la reducción significativa el rendimiento de la consulta y su ralentización en la pronta respuesta de la aplicación. Se debe llevar a cabo la tarea de reorganización de índices trimestralmente, consistente en la ejecución del respectivo script que revisa los índices ya creados en la base de datos y los desfragmenta, reorganiza o reconstruye si es necesario. Dentro de esta tarea se debe incluir la eliminación de las páginas de la base de datos que estén vacías.

Actualización de Estadísticas de los Índices: una vez culminada la reorganización de los índices, se debe ejecutar la actualización de las estadísticas de estos, para asegurarse de que el optimizador de consultas dispone de

***Advertencia:** Las copias impresas de este documento son copias no controladas y no están sujetas a actualización periódica. El documento vigente se encuentra en la carpeta del Sistema Integral de Gestión que reposa en el Departamento HSEQ.*


	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 27 de 35

información actualizada acerca de la distribución de los valores de los datos en las tablas. Esto permite al optimizador de consultas elegir el método más adecuado para obtener acceso a los datos, ya que dispone de más información acerca de los datos almacenados en la base de datos.

Actualizaciones de Seguridad y de Versiones del Motor de Base de Datos: Se debe monitorear y comprobar semanalmente la existencia de actualizaciones de seguridad o Service Pack's de actualizaciones de versión tanto del sistema operativo como del motor de base de datos en el respectivo servidor. En caso de que exista tal actualización, se debe planificar la ventana de mantenimiento y ejecutar la tarea de actualización en días u horas no hábiles. Cuando se trate de la aplicación de actualizaciones o Service Pack para el motor de base de datos, previamente se debe realizar copia de seguridad de las bases de datos allí residentes. Una vez aplicada la actualización se debe reiniciar el servidor y comprobar su correcto funcionamiento

Aprovisionamiento de Recursos de Hardware y Software: El Coordinador de Sistemas y Comunicaciones revisara periódicamente la disponibilidad de recursos de hardware libre que posean los servidores de bases de datos tales como espacio en disco duro, memoria RAM, procesadores y adaptadores de red. Cuando se produzca el agotamiento de alguno de estos recursos, o considere que por el crecimiento en el tamaño o transacciones de la base de datos se requiera su repotenciación, deberá gestionar la aprobación ante la Gerencia Administrativa de la requisición para la adquisición de dichos recursos

Cuando las versiones del sistema operativo y motor de base de datos hayan agotado su vigencia (ciclo de vida útil) y estas deban ser reemplazadas por nuevas,

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 28 de 35


el Coordinador deberá gestionar la aprobación ante la Gerencia Administrativa de la requisición para la adquisición de las licencias necesarias

Para llevar a cabo las actividades requeridas en los cambios de hardware o software que requieran los servidores, se debe planificar la respectiva ventana de mantenimiento en días y horas no hábiles y su ejecución debe estar sujeta a la previa copia de seguridad tanto de las bases de datos como de todos los demás archivos de configuración pertinentes, así como de la disposición de servidores de contingencia en caso de un fallo en el proceso

Copias de Respaldo de las Bases de Datos: La ejecución de copias de respaldo de las bases de datos se debe llevar a cabo mediante la creación de tareas automatizadas a través de software de terceros o scripts por consola de comandos, y esta debe ser de tipo COMPLETA y compresada. La extracción de las copias de respaldo se realizará todos los días en horario no hábil y para su almacenamiento se deben especificar dispositivos distintos al servidor de base de datos (NAS, SAN, Discos Duros Externos) y en lo posible que estos dispositivos se encuentren fuera de las instalaciones de la compañía (Servidores en la Nube). Las copias de respaldo de las bases de datos se mantendrán guardadas durante un período especificado que puede variar entre 1 a 2 años dependiendo del tamaño que ocupen. Esto permite crear un historial de copias de respaldo para utilizarlo si se tiene que restaurar la base de datos a una fecha anterior a la de ejecución en producción

Disposición Final de los Datos: Aquellos registros que contengan información ambigua, equívoca o que carezcan de veracidad alguna deberán ser borrados de manera segura de la base de datos mediante la ejecución de sentencias de lenguaje SQL, siempre y cuando su borrado no altere la integridad de los datos contenidos en las demás entidades de la base de datos. De igual manera, cuando una base de

***Advertencia:** Las copias impresas de este documento son copias no controladas y no están sujetas a actualización periódica. El documento vigente se encuentra en la carpeta del Sistema Integral de Gestión que reposa en el Departamento HSEQ.*

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 29 de 35

datos deje de ser utilizada completamente, o sea reemplazada por otra de estructura y versión diferente, esta deberá almacenarse como copia de respaldo completa y compresada en un dispositivo externo por un tiempo máximo de hasta 3 años. Una vez cumplido este tiempo de conservación se debe proceder con su eliminación definitiva y segura de cualquier dispositivo

XX. MAPA DE RIESGO

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

La identificación de los factores de riesgo es el primer paso que debe optar la compañía con el fin de entender a que se encuentra expuesta y así mismo entrar a detallar dentro de cada factor sus riesgos inherentes dependiendo de la actividad del proceso


Esta etapa DUFLO SAS mediante un análisis por procesos, le permite identificar y segmentar los factores de riesgos asociados al tratamiento de datos inherentes al desarrollo de su actividad, teniendo en cuenta su macroproceso, identificando los siguientes:

1. Tecnológico: Para esta variable se detalla la naturaleza de las herramientas tecnológicas utilizadas que podrían ser vulnerables.
2. Operativo: : La naturaleza de los servicios que presta, canales de distribución, nichos del sector de prestación.

IDENTIFICACIÓN Y SEGMENTACIÓN DEL RIESGO LA/FT/FPADM MEDIANTE PROCESOS

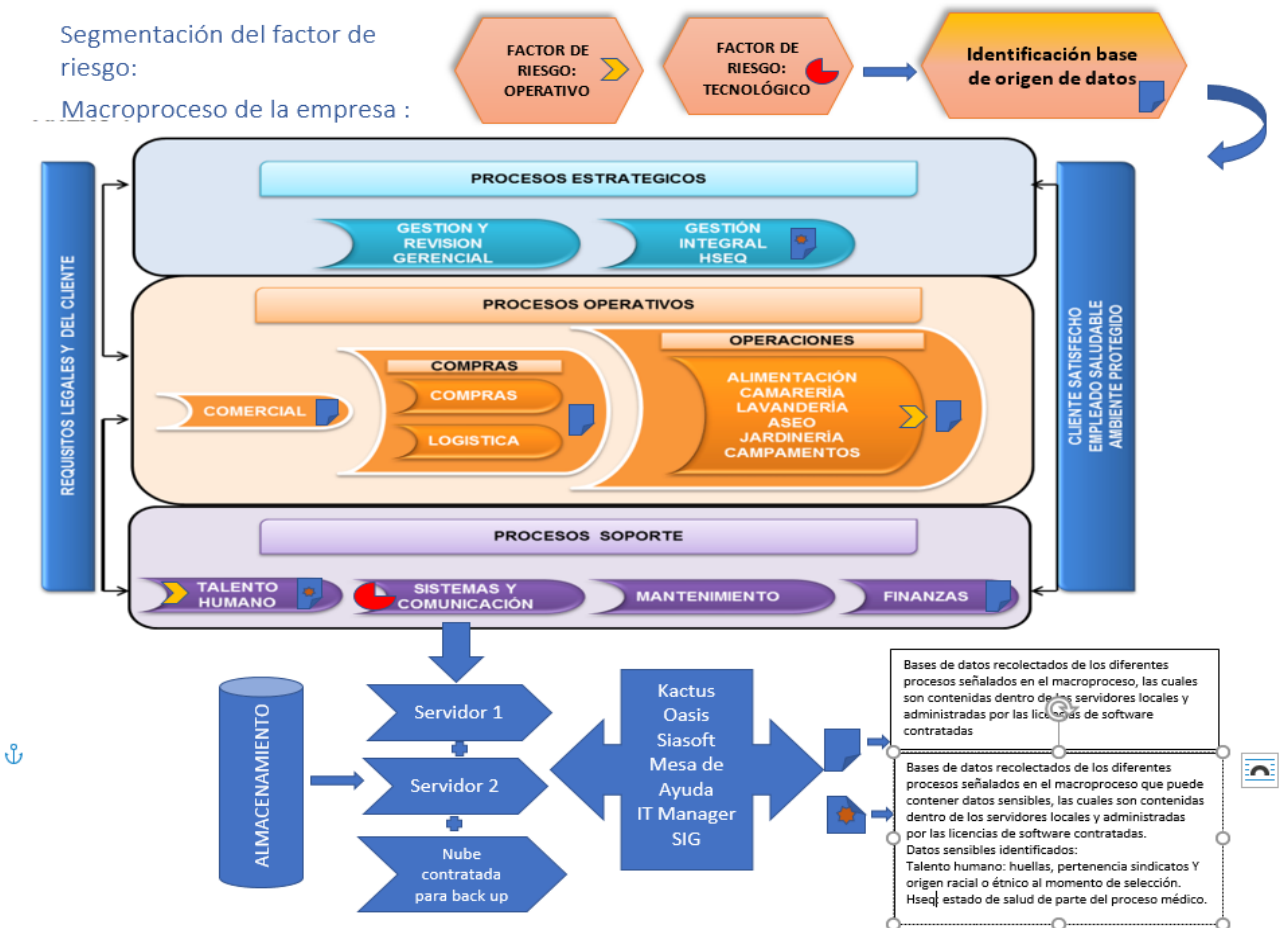
Una vez definido los factores de riesgo asociados a los procesos de la empresa, se realiza la descripción grafica sobre el macroproceso de la empresa, detallando los dos factores de riesgo (tecnológicos y operacionales) dentro de los procesos donde pueden ser significativos, de esta misma manera se detalla cuales procesos son

***Advertencia:** Las copias impresas de este documento son copias no controladas y no están sujetas a actualización periódica. El documento vigente se encuentra en la carpeta del Sistema Integral de Gestión que reposa en el Departamento HSEQ.*


	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 30 de 35

generadores de bases de datos, diferenciando los procesos que recolectan datos sensibles.

Adicional; se señala el proceso de Sistemas como el responsable del custodio final de las bases de datos, logrando el almacenamiento dentro de los servidores destinados en la compañía por medio de las licencias de software adquiridas para tal fin.



Advertencia: Las copias impresas de este documento son copias no controladas y no están sujetas a actualización periódica. El documento vigente se encuentra en la carpeta del Sistema Integral de Gestión que reposa en el Departamento HSEQ.

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 31 de 35

Como se puede observar en el grafico los factores de riesgo se relacionan en los procesos de Operaciones y Talento humano, con el factor operacional y con el proceso de Sistemas con el Factor Tecnológico.

Para determinar la valoración del riesgo, se establece los parámetros de las escalas de medición de probabilidad estableciendo 5 escalas, así mismo se establece las escalas de medición de consecuencia o impacto, permitiendo semaforizar estos con las escalas de colores y letras expuestas en los siguientes gráficos:

ESCALA DE MEDICIÓN DE PROBABILIDAD


No	Escala	SIGLAS	Probabilidad
1	Muy baja	P:MB	Podría suceder menos de una (1) vez al año
2	Baja	P:B	Podría suceder hasta una (1) vez al año
3	Moderada	P:M	Podría suceder hasta cuatro (4) veces al año
4	Alta	P:A	Podría suceder hasta doce (12) veces al año
5	Muy alta	P:MA	Podría suceder más de doce (12) veces al año

PARAMETROS PARA LA EVALUACION DEL RIESGO

ESCALA DE MEDICIÓN DE CONSECUENCIA		SIGNIFICADO DE LA VALORACIÓN			PROBABILIDAD				
No	RIESGO LEGAL-REPUTACIONAL	COLOR	RIESGO	ACEPTABLE	1. Muy Bajo	2. Bajo	3. Moderada	4. Alta	5. Muy Alta
1	Multas, gastos jurídicos e indemnizaciones por un valor entre 1000 y 5000 millones de pesos y Divulgación de eventos y/o investigación por organismo regulador dado a conocer al público en medios informativos masivos y/o principales noticieros nacionales	E	Extremo	NO	M	A	E	E	E
2	Multas, gastos jurídicos e indemnizaciones por un valor entre 100 y 1000 millones de pesos y Crítica de organismos de control o clientes en medios masivos de comunicación	A	Alto	SI PERO CON CONTROLES	M	M	A	E	E
3	Multas, gastos jurídicos e indemnizaciones por un valor entre 5 y 100 millones de pesos y Aviso sorpresivo de prensa u otro medio masivo.	M	Medio	SI PERO CON CONTROLES	B	M	M	A	E
4	Multas, gastos jurídicos e indemnizaciones por un valor inferior a 5 millones de pesos y Situaciones que no trascienden a los medios informativos.	B	Bajo	SI	B	B	M	M	A

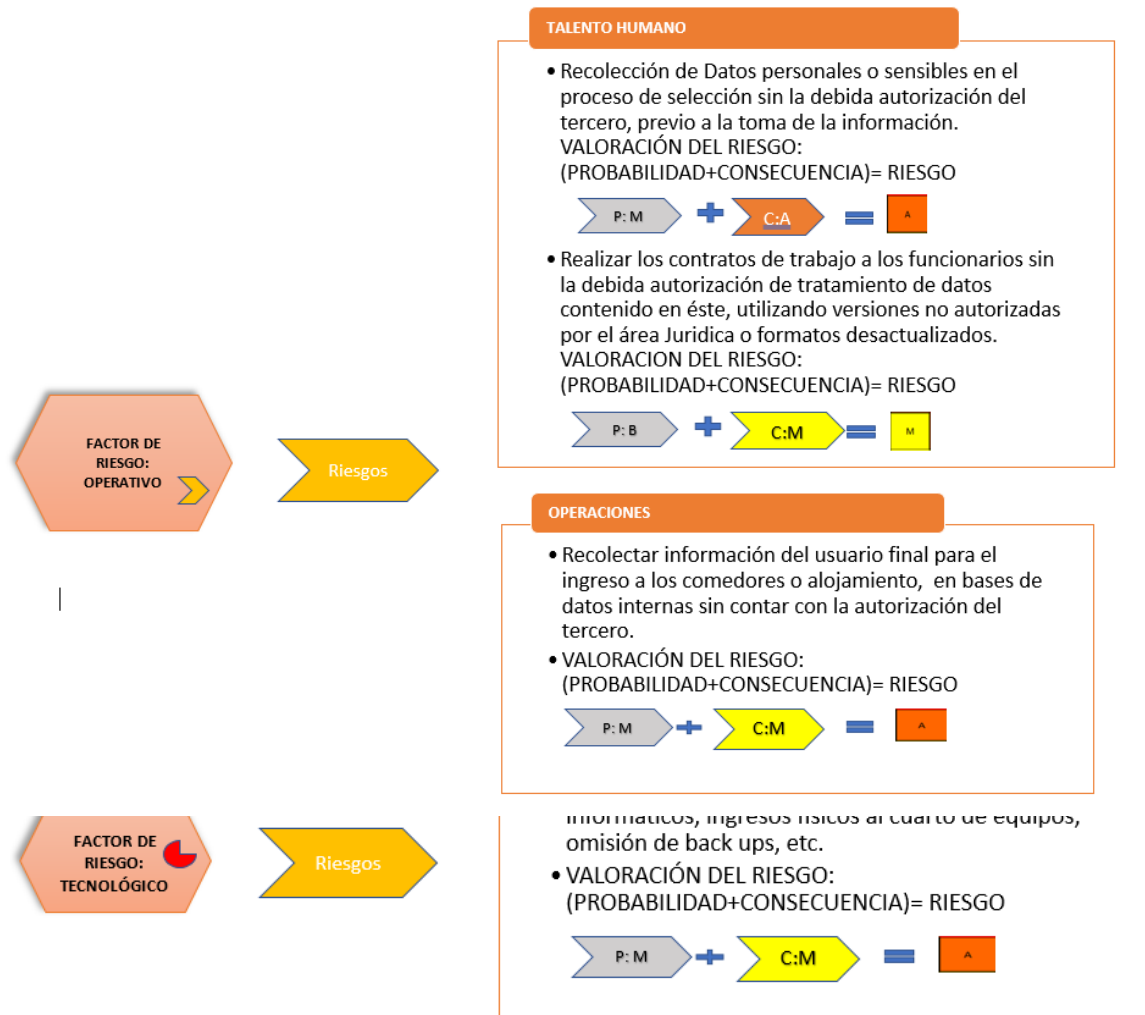
cómo se puede apreciar mediante la anterior matriz, se puede lograr una valoración del riesgo teniendo presente la probabilidad más la medición de la consecuencia o impacto:

Advertencia: Las copias impresas de este documento son copias no controladas y no están sujetas a actualización periódica. El documento vigente se encuentra en la carpeta del Sistema Integral de Gestión que reposa en el Departamento HSEQ.


	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO		
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017



A partir de los parámetros establecidos anteriormente, la medición de los riesgos se realizará a cabo de acuerdo a cada factor de riesgo mencionado, quedando detallado en el siguiente mapa de riesgos:



Advertencia: Las copias impresas de este documento son copias no controladas y no están sujetas a actualización periódica. El documento vigente se encuentra en la carpeta del Sistema Integral de Gestión que reposa en el Departamento HSEQ.

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO		
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017

Así mismo una vez definidos los riesgos y su valoración se establecen los controles a cada departamento para mitigar así posibles materializaciones de los riesgos

GESTIÓN INTEGRAL HSEQ

- **RESPONSABLE:** LIDER HSEQ Y MEDICO
- **CONTROL:**
- Garantizar el debido custodio de las bases de datos en los lugares seguros destinados por sistemas, tales como carpetas compartidas en el servidor o en las nubes corporativas con el fin de no perder información por distancias de tiempo entre back ups físicos del computador.
- no divulgar las bases de datos con datos de salud de los empleados a personal no medico.

COMERCIAL

- **RESPONSABLE:**
- Analista Comercial
- **CONTROL:**
- El debido custodio de la información de clientes en las carpetas compartidas del servidor
- No recolectar información de terceros sin garantizar el debido diligenciamiento o del formulario de identificación de contrapartes.
- No generar correos masivos sin copia oculta de los demás correos.
- No entregar información de terceros a personas no autorizadas sin la debida autorización.

COMPRAS Y LOGISTICA

- **RESPONSABLE:**
- **CONTROL:**
- El debido custodio de la información de proveedores en las carpetas compartidas del servidor
- No recolectar información de terceros sin garantizar el debido diligenciamiento del formulario de identificación de contrapartes.
- No generar correos masivos sin copia oculta de los demás correos.
- No entregar información de terceros a personas no autorizadas sin la debida autorización.

OPERACIONES

- **RESPONSABLE:**
- Líderes de operación
- No permitir la recolección de datos personales del usuario final al momento de hacer el check in o el ingreso a la base de datos para alimentación sin la debida autorización por parte del tercero.
- No entregar las bases de datos recolectadas del usuario final a personal no autorizado o a clientes sin la debida observación de la confidencialidad de la información entregada.
- No generar correos masivos sin copia oculta de los demás correos.
- No entregar información de terceros a personas no autorizadas sin la debida autorización.


TALENTO HUMANO

- **RESPONSABLE:**
- Gerente de Talento Humano
- Garantizar que el proceso de selección realice el debido proceso de autorización de tratamiento de datos antes de la ejecución del proceso de entrevista, así mismo el debido custodio de la base de datos de los posibles candidatos en especial si estos cuentan con datos sensibles.
- Garantizar que el documento físico de contrato utilizado por el proceso de contratación sea el formato actualizado y avalado por jurídica con las debidas cláusulas de autorización de tratamiento de datos.
- No generar correos masivos sin copia oculta de los demás correos.
- No entregar información de terceros a personas no autorizadas sin la debida autorización.

FINANZAS

- **RESPONSABLE:**
- Director Financiero
- No recolectar información de terceros sin garantizar el debido diligenciamiento del formulario de identificación de contrapartes.
- No generar correos masivos sin copia oculta de los demás correos.
- No entregar información de terceros a personas no autorizadas sin la debida autorización

Advertencia: Las copias impresas de este documento son copias no controladas y no están sujetas a actualización periódica. El documento vigente se encuentra en la carpeta del Sistema Integral de Gestión que reposa en el Departamento HSEQ.

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO			
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017	Página: Página 34 de 35

XXI DIVULGACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Una vez implementada la fase documental del presente Manual con sus anexos, se implementará:

- La capacitación de cada líder de la empresa con respecto al sistema implementado, bajo acta.
- Se publicará el presente manual y anexo al Sistema Integrado de Gestión.
- Se publicará el presente manual en la página web de la empresa con el fin de consulta de clientes y terceros.
- Se realizará de manera anual las actualizaciones y capacitaciones pertinentes a Gerente, directores, líderes de Proceso.

XXII INCUMPLIMIENTO AL PRESENTE MANUAL


El incumplimiento al presente manual por funcionarios de la empresa llevará a procesos disciplinarios con el área de Talento humano y el debido proceso establecido en Reglamento Interno de Trabajo.

Cordialmente,

KAREN FLOREZ DÍAZ

Directora de Control Interno y Oficial de Cumplimiento

DUFLO SERVICIOS INTEGRALES S.A.S

	POLÍTICA DUFLO SERVICIOS INTEGRALES SAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – MANUAL INTERNO		
	Código: GG-PT-02	Versión: 04	Fecha de Elaboración: 12-09-2017

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	CAMBIO
01	0	N/A	Se integran las políticas de calidad, Hse y seguridad vial y se incluyen en el listado maestro de control de documentos.
2	1	02-05-2019	Se realiza actualización del documento según la legislación vigente.
3	2	29/07/2019	Se actualiza en el documento los correos a protecciondedatos@duflosas.com.
4	3	18/08/2021	Se actualiza el documento según cambio de norma.

***Advertencia:** Las copias impresas de este documento son copias no controladas y no están sujetas a actualización periódica. El documento vigente se encuentra en la carpeta del Sistema Integral de Gestión que reposa en el Departamento HSEQ.*