

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES		
PROCESO:	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 1 de 15
Versión: 01	Vigencia: 2020	

1. OBJETIVO GENERAL

El presente manual para el tratamiento de datos personales, pretende definir los lineamientos para el manejo de los datos personales, que hayan sido recolectados en las bases de datos o archivos de Gramalote Colombia Limited, para las finalidades previstas en la autorización respectiva.

2. MARCO LEGAL

Las reglas contenidas en el presente documento se elaboraron teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”* con sus decretos reglamentarios y demás normas que regulen o complementen lo concerniente a la Protección de Datos

3. PRINCIPIOS APLICABLES

En todas las actividades que tengan manejo de datos personales, se deberá garantizar la aplicación de los siguientes principios, los cuales se encuentran alineados con los establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012:

Legalidad: En todo el proceso de tratamiento de los datos personales, desde el momento de su captura, almacenamiento y eliminación, se debe cumplir con las disposiciones normativas, empleando los datos para fines que estén bajo la ley y a las disposiciones reglamentarias que la desarrollen.

Finalidad: Todos los datos personales que sean capturados en el desarrollo de las actividades que desarrolla Gramalote Colombia Limited, deben atender a finalidades específicas de acuerdo con el tratamiento que se le dará al dato. Las finalidades del tratamiento deben ser informadas a los titulares.

Libertad: La recolección, almacenamiento y tratamiento de los datos personales sólo puede realizarse con la autorización previa y expresa del titular, quien debe ser informado sobre el tratamiento que se les dará a sus datos personales. La divulgación o socialización de los datos personales sin la previa autorización, o sin una disposición legal que lo habilite, está prohibido.

Veracidad o calidad: El titular garantiza que los datos personales que estarán sujetos a tratamiento deben ser veraces, exactos, completos y actualizados, pues de lo contrario pueden llevar a inducir a errores en la ejecución de tratamiento para el cual fueron capturados.

Transparencia: Cualquier titular de información podrá tener acceso, en cualquier momento, a la información sobre sus datos personales tratados por Gramalote Colombia Limited.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES		
PROCESO:	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 2 de 15
Versión: 01	Vigencia: 2020	

Acceso y circulación restringida: El tratamiento de los datos personales sólo podrá ser realizado por aquellos que el Titular haya efectivamente autorizado, o por las personas habilitadas por las disposiciones legales vigentes.

Seguridad: Toda la información asociada a los datos personales objeto de tratamiento por parte de Gramalote Colombia Limited, deberá protegerse bajo estándares de seguridad adecuados, implementando medidas operativas, técnicas y humanas que eviten su pérdida, adulteración o acceso no autorizado.

Confidencialidad: Gramalote Colombia Limited deberá garantizar la reserva de la información y datos personales que no estén bajo la categoría de datos públicos, por lo cual, todas las personas que tengan acceso al tratamiento de los datos personales deberán promover prácticas de manejo de datos que eviten su exposición o suministro a terceros no autorizados.

4. DEFINICIONES

De acuerdo con los conceptos y criterios de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, se definen los siguientes conceptos, los cuales serán desarrollados y aplicados bajo una interpretación sistemática e integral, guardando los lineamientos jurídicos y finalidades de los principios, deberes y obligaciones que rigen los derechos fundamentales que esta Ley proclama:

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular de los datos para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- b) **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 del Manual 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.
- c) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- d) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- e) **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES		
PROCESO:	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 3 de 15
Versión: 01	Vigencia: 2020	

- f) **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- g) **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.
- h) **Responsable del Tratamiento:** , Será Gramalote Colombia Limited. o la persona que esta designe, para el Tratamiento de los datos personales.
- i) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- j) **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- k) **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.
- l) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

5. ASPECTOS GENERALES PARA ASEGURAR LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los aspectos que se describen a continuación se aplicarán al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y controle **Gramalote Colombia Limited**, con domicilio en Medellín, Antioquia.

Las reglas contenidas en el presente documento aplican a las bases de datos contentivas de información de: empleados, proveedores, contratistas, beneficiarios de programas sociales y terceros en general.

5.1. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES RECOGIDOS POR GRAMALOTE COLOMBIA LIMITED.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES		
PROCESO:	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 4 de 15
Versión: 01	Vigencia: 2020	

Los datos personales respecto de los cuales Gramalote ostenta el carácter de responsable son incluidos en bases de datos y serán utilizados para las siguientes finalidades:

- Mantener actualizada información relacionada con empleados, proveedores, contratistas, beneficiarios de programas y terceros en general.
- Convocar a participar en cargos o posiciones.
- Contar con información de proveedores y contratistas para pagos, programas y beneficios.
- Obtener bienes y servicios.
- Permitir la participación de los titulares de información en programas sociales.

5.2. DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LAS BASES DE DATOS DE GRAMALOTE COLOMBIA LIMITED.

El titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **Gramalote Colombia Limited**, en su condición de responsable del tratamiento.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a **Gramalote Colombia Limited**. en su condición de Responsable del Tratamiento.
- c) Ser informado por **Gramalote Colombia Limited** previa solicitud, respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

5.3. PROCEDIMIENTO PARA ACCESO, CONSULTA, RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES		
PROCESO:	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 5 de 15
Versión: 01	Vigencia: 2020	

Los canales de comunicación que se han habilitado para garantizar el ejercicio de dichos derechos, a través de la presentación de la solicitud respectiva son:

- ✓ Nuestras oficinas principales en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.:
Medellín: Calle 7 sur No. 42-70, oficina 1903, Edificio Fórum.
- ✓ Puntos de Atención al Ciudadano en los municipios de Antioquia, San Roque – Antioquia, Providencia – Antioquia
- ✓ Línea de servicio: (57) 3214576000
- ✓ La dirección electrónica: GRM.Comunidad.Gramalote@gramalote.com
- ✓ Página web

Estos canales podrán ser utilizados por titulares de información o terceros autorizados por ley para actuar en su nombre con el objeto de ejercer los derechos de acceso, consulta, rectificación y actualización siguiendo el procedimiento establecido en el Procedimiento para Tratamiento de Datos Personales que se incluye al presente documento como Anexo No. 1.

5.4.ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE LA PETICIONES, CONSULTAS, RECLAMOS

El área responsable de atender las peticiones de acceso, rectificación, actualización, supresión de datos o revocatoria del consentimiento o autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales, es la Gerencia de Asuntos Corporativos, Coordinación de Comunicaciones, los cuales podrán ser contactados en los siguientes medios:

Para fines de seguimiento, el Área Responsable sólo recibirá peticiones, consultas o reclamos que se encuentren en medio escrito.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES		
PROCESO:	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 6 de 15
Versión: 01	Vigencia: 2020	

**ANEXO NO. 1
PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. PRINCIPIOS: Los principios que se establecen a continuación constituyen los parámetros generales que serán respetados por **Gramalote Colombia Limited.** en los procesos de acopio, uso y tratamiento de datos personales.

- a) **Principio de finalidad:** El Tratamiento de los datos personales recogidos por **Gramalote Colombia Limited** obedece a una finalidad legítima que se informa al Titular;
- b) **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no serán obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;
- c) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;
- d) **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de **Gramalote Colombia Limited.,** en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
- e) **Principio de acceso y circulación restringida:** Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.
- f) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por parte de **Gramalote Colombia Limited,** se protege mediante el uso de las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- g) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que, al interior de **Gramalote Colombia Limited,** intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

CAPÍTULO II. AUTORIZACIÓN

ARTÍCULO 2. AUTORIZACIÓN: La recolección almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de **Gramalote Colombia Limited** requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de estos. **Gramalote Colombia Limited.,** en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, dispondrá de los mecanismos necesarios para

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES		
PROCESO:	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 7 de 15
Versión: 01	Vigencia: 2020	

obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

ARTÍCULO 3. FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN: La autorización puede constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que permita garantizar su posterior consulta. La autorización puede ser otorgada por el titular i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

La autorización será puesta a disposición del titular, previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2002 y sus decretos reglamentarios, para ser autorizada.

Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular los términos y finalidad de la misma. Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal.

Cuando **Gramalote Colombia Limited**, le solicite datos personales, deberá informarle al menos lo siguiente:

- a) Quién recopila (responsable o encargado)
- b) Qué recopila (datos que se recaban)
- c) Para qué recoge los datos (las finalidades del tratamiento)
- d) Cómo ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados
- e) Advertencia sobre si se recopilan datos sensibles

ARTÍCULO 4. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN: Las áreas responsables del tratamiento en **Gramalote Colombia Limited.**, deben contar con las medidas necesarias para mantener registros de cuándo y cómo se obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

ARTÍCULO 5. AVISO DE PRIVACIDAD: El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En este documento se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

A efectos de garantizar en todos los casos, que la autorización incluye la totalidad de elementos que permiten la titular ejercer en debida forma sus derechos, en el Aviso de Privacidad **Gramalote** incluye la siguiente información:

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES		
PROCESO:	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 8 de 15
Versión: 01	Vigencia: 2020	

- a) El Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y la finalidad del mismo;
- b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes;
- c) Los derechos que le asisten como Titular;
- d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.

ARTÍCULO 6. DATOS SENSIBLES: Se consideran como datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación. Entre ellos se encuentran los que revelen de una persona 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.

Gramalote Colombia Limited, se compromete a proteger la privacidad durante el procesamiento de sus datos personales identificables y sensibles. Por lo tanto, en el evento que de manera expresa los titulares de la información autoricen el uso de datos sensibles, **Gramalote** se obliga a hacer uso de los mismos de conformidad con las normas que regulan la materia y el presente Procedimiento. Frente a eventos de recolección de datos sensibles siempre se procederá garantizando al menos las siguientes acciones:

- a) Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- b) Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.
- c) Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles.

ARTÍCULO 7. REQUISITOS ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho Tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- a) Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Gramalote Colombia Limited, adelantará tratamiento de datos de menores únicamente cuando

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES		
PROCESO:	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 9 de 15
Versión: 01	Vigencia: 2020	

estas condiciones se presenten. Para efectos de la autorización, el representante legal del niño, niña o adolescente podrá darla garantizando que en la medida de lo posible se escuchará al menor y su opinión será valorada teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

CAPITULO III. DERECHOS Y DEBERES

ARTÍCULO 8. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN: El titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **Gramalote Colombia Limited**, en su condición de responsable del tratamiento.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a **Gramalote Colombia Limited** en su condición de Responsable del Tratamiento.
- c) Ser informado por el **Gramalote Colombia Limited** 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 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

ARTÍCULO 9. DEBERES DE GRAMALOTE EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES: **Gramalote Colombia Limited** tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente.

Gramalote Colombia Limited, se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con en el tratamiento de datos personales:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, 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;

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES		
PROCESO:	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 10 de 15
Versión: 01	Vigencia: 2020	

- e. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento, en caso de aplicar, 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.
- 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.
- k. 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;
- l. 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.

CAPÍTULO IV. PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN

ARTÍCULO 10. DERECHO DE ACCESO: El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, **Gramalote Colombia Limited**, garantiza al Titular su derecho de acceso en tres vías:

- a. La primera implica que el titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.
- b. La segunda, que el titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.
- c. La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de **Gramalote Colombia Limited**, de informar al Titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

La petición 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 petición dentro de dicho término, este hecho se informará al solicitante, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES		
PROCESO:	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 11 de 15
Versión: 01	Vigencia: 2020	

que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

PARÁGRAFO: Gramalote Colombia Limited, garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular o personalidad de su representante se ponga a disposición de éste, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por un (1) mes calendario, **Gramalote Colombia Limited**, cobrará únicamente los gastos de envío, reproducción, o certificación de documentos.

ARTÍCULO 11. PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS: Cuando el Titular o sus causahabientes deseen elevar una consulta relacionada con el tratamiento de sus datos personales o consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando deba ser revocada por advertirse un presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley y el presente procedimiento, podrán presentar una petición, consulta o reclamo ante **Gramalote Colombia Limited**, la cual será tramitada bajo el Procedimiento General de Quejas y Reclamos de **Gramalote Colombia Limited**, así:

1. Los derechos de rectificación, actualización o supresión o revocatoria del consentimiento únicamente se podrán ejercer por:
 - El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad
 - Su representante, previa acreditación de la representación

2. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada. La solicitud de rectificación, actualización, supresión o revocatoria debe ser presentada a través de los medios habilitados por **Gramalote Colombia Limited**, y contener, como mínimo, la siguiente información:
 - a. El nombre y apellidos del solicitante y del titular
 - b. Domicilio y correo electrónico del titular o la información en donde desea recibir respuesta.
 - c. Los documentos que acrediten la identidad del solicitante y en caso dado, la de su representante con la respectiva autorización.
 - d. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos y la solicitud concreta.
 - e. En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.
 - f. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES		
PROCESO:	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 12 de 15
Versión: 01	Vigencia: 2020	

3. Procedimiento:

- a. La consulta, petición o reclamo se podrá presentar directamente a través de cualquiera de los canales de comunicación habilitados para tal fin. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento de información sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- b. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene **Gramalote Colombia Limited**, una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la consulta, petición o reclamo sea decidido.
- c. Una vez clasificada la información y verificado que se trata de una petición, consulta o reclamo relacionada con el tratamiento de datos personales, se le remitirá a la XXX
- d. Registrar y radicar en el sistema las quejas y reclamos recibidos a través de los canales de comunicación establecidos (correo electrónico, carta, que podrá ser enviada al **punto de atención al ciudadano**, entregadas a un funcionario autorizado de **Gramalote Colombia Limited**). Una vez radicada la queja o reclamo se genera por escrito el acuso de recibido.
- e. El término máximo para atender la consulta, petición o 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.
- f. El área responsable entregará directamente o a través del **Punto de Atención Comunitaria** (en caso que ésta haya sido radicada por este medio), la respuesta a su consulta, petición o reclamo.
- g. En caso que el reclamante no esté de acuerdo con la respuesta entregada, tendrá derecho a una apelación, la cual deberá ser contestada dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación o envío de correo electrónico de la apelación.

ARTÍCULO 12. IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS: En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar a **Gramalote Colombia Limited**, la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad. Los derechos de rectificación, actualización o

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES		
PROCESO:	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 13 de 15
Versión: 01	Vigencia: 2020	

supresión únicamente se podrán ejercer de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 11 anterior.

ARTICULO 13. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS: **Gramalote Colombia Limited**, tiene la obligación de rectificar y actualizar, a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta en especial:

- a) En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.
- b) **Gramalote Colombia Limited**, tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.
- c) **Gramalote Colombia Limited**, podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

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

ARTÍCULO 14. SUPRESIÓN DE DATOS: El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a **Gramalote Colombia Limited**, la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c) Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.

Esta supresión implicará la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por **Gramalote Colombia Limited**.

Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y, por lo tanto, **Gramalote Colombia Limited**, podrá negar el ejercicio del mismo cuando:

- a) Se tenga un deber legal o contractual de garantizar que la información permanezca en la base de datos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES		
PROCESO:	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 14 de 15
Versión: 01	Vigencia: 2020	

- b) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, **Gramalote Colombia Limited**, realizará operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

ARTÍCULO 15. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN: Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual, enviando un correo electrónico a **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que **Gramalote Colombia Limited**, deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el Responsable, de conformidad con la autorización otorgada, puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el titular al momento de elevar la solicitud de revocatoria del consentimiento a **Gramalote Colombia Limited**, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme.

Habrán casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable derivado de un contrato no podrá ser revocado. Si se da este caso, **Gramalote Colombia Limited**, dará respuesta de negativa al titular haciendo alusión a la relación contractual que no permite la revocatoria de la autorización.

CAPITULO V. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 16. ARTÍCULO 18. IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD: **Gramalote Colombia Limited** tendrá 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. Se mantendrán protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES		
PROCESO:	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 15 de 15
Versión: 01	Vigencia: 2020	

El protocolo de seguridad deberá contar con al menos los siguientes aspectos:

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

CAPÍTULO VII. DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 17. Gramalote Colombia Limited, ha designado a la Gerencia de Asuntos Corporativos, con atención al área de Coordinación de Comunicaciones para atender todo lo relacionado con el régimen de protección de datos personales, en especial la atención de consultas, reclamos, solicitudes de rectificación, modificación o supresión de datos personales. El área de asuntos corporativos, con atención al área de Comunicaciones dará trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012. Esta solicitud deberá ser presentada al correo GRM.Comunidad.Gramalote@gramalote.com