

MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES




**ROYAL VAN ZANTEN DE
COLOMBIA S.A.S.**

VERSIÓN: 001


OCTUBRE 2023




	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código:	
	DOCUMENTO	Versión:	01
	MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S	Fecha:	Agosto 2023
		Página:	Página 2 de 28

INDICE

INDICE	2
INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. GENERALIDADES	5
3.1 ¿Qué es el derecho de hábeas data?	5
3.2 ¿Qué son los datos personales?	5
3.2.1. ¿Qué tipo de datos personales existen?	6
4. ¿QUÉ NORMAS RIGEN LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES?	6
5. GLOSARIO	7
6. PRINCIPIOS	8
7. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS	10
7.1. ¿Qué bases de datos son utilizadas por ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S. y cuáles son sus finalidades?	11
7.2. ¿Cuánto tiempo debe permanecer mi información en las bases de datos?	12
8. ¿CUÁLES SON LAS OBLIGACIONES DE ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S. COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES?	12
9. ¿ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S. PUEDE TRANSFERIR MIS DATOS PERSONALES?	15
10. ¿ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S. PUEDE TRANSMITIR MIS DATOS PERSONALES?	16
11. ¿QUÉ MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEBE IMPLEMENTAR ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.?	17
12. ¿CUÁLES SON MIS DERECHOS COMO TITULAR DE LA INFORMACIÓN?	18
12.1. ¿ROYAL VAN ZANTEN S.A.S. debe contar con autorización para el tratamiento de los datos personales?	20
12.1.1. Autorización General	20
12.1.2. Autorización de tratamiento de datos de menores (Niños, niñas y adolescentes)	21
12.1.3. Autorización de comunicación – Ley 2300 de 2023	22
12.2. Área encargada – Responsable de Protección de Datos Personales	23
12.3. ¿Cómo puedo ejercer mis derechos en materia de protección de datos?	25
12.3.1. Procedimiento	25
12.3.2. ¿Cuáles es el medio de comunicación establecido para la atención de solicitudes?	27
12.3.3. Causales de negación para el ejercicio de los derechos	27
13. VIGENCIA	28

 Royal Van Zanten driven by passion	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código:	
	DOCUMENTO	Versión:	01
	MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A. S	Fecha:	Agosto 2023
		Página:	Página 3 de 28

14. FICHA28

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código:	
	DOCUMENTO	Versión:	01
	MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A. S	Fecha:	Agosto 2023
		Página:	Página 4 de 28

INTRODUCCIÓN.

ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S es una empresa cuya actividad principal consiste en el desarrollo, mercadeo y venta de productos y servicios incluyendo, pero no limitándose, al cultivo y venta de material vegetal para la producción de flores cortadas, que ingresó al mercado colombiano en el año 2005, como una filial de la casa matriz **ROYAL VAN ZANTEN**, la cual cuenta con una antigüedad aproximada de 160 años, creada en Países Bajos.

ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S, con el fin de desarrollar su actividad comercial lleva a cabo un proceso de recopilación de información y datos personales, el cual es realizado por el personal de diferentes áreas de la compañía, que se ajusta al cumplimiento de la normatividad vigente en materia de tratamiento de datos personales, reafirmando el compromiso con los titulares de la información y la adopción de buenas prácticas empresariales, diseñando e implementando el presente Manual de Tratamiento de Datos Personales, garantizando de esta manera el derecho fundamental de habeas data y la seguridad de la información de los titulares.


1. OBJETIVO.

El presente Manual tiene como objetivo garantizar el derecho de hábeas data de los titulares de la información cuyo tratamiento sea llevado a cabo por parte de **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S**. dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en la ley 1581 de 2012 respecto al tratamiento de datos personales.

De igual manera, los socios de **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S**, ratifican su compromiso con la protección de la información y de los datos que recopilan y dan tratamiento de sus titulares, en pro de esto han diseñado e implementado diferentes instrumentos para identificar, medir y mitigar los riesgos en materia de datos personales al interior de la compañía. A través de la adopción del Manual para el tratamiento de datos personales.

2. ALCANCE.

El presente Manual de Tratamiento de Datos, aplica a todos los archivos, bases de datos, documentos y demás información donde reposen datos personales respecto a clientes, empleados, accionistas, proveedores o cualquier tercero que tenga relación financiera, comercial o de otro tipo con **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S**.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código:	
	DOCUMENTO	Versión:	01
	MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A. S	Fecha:	Agosto 2023
		Página:	Página 5 de 28

En observancia de lo anterior, **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.**, como responsable del tratamiento de los datos, reafirma su compromiso a través de la implementación de diferentes medidas respecto a las condiciones técnicas, administrativas y humanas en materia de seguridad, en pro de garantizar el adecuado ejercicio de los derechos de los titulares de los datos otorgados en la Constitución Política Colombiana.

Así pues, los lineamientos establecidos en este manual serán aplicables en el territorio colombiano donde **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S** realice recolección de datos personales en pro del desarrollo de sus actividades.

Con el objetivo de facilitar su consulta y conocimiento por parte de los titulares de los datos, el presente Manual se encuentra publicado en la página web de **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.**: www.royalvanzanten.com/co/politica_datos

Este Manual es de estricto cumplimiento por parte de todos los integrantes y/o terceros que actúan en nombre de **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.** en el tratamiento de datos personales de sus titulares, sea en calidad de **ENCARGADOS** o de **RESPONSABLES**

Todos los representantes, terceros y colaboradores de cualquier nivel jerárquico de **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.**, están en el deber de actuar diariamente con especial prudencia y en pro de acatar los lineamientos establecidos en el presente manual.


En los casos en que no exista relación laboral, deberá ser incluida una cláusula contractual para los terceros que actúen en nombre de la compañía donde sea declarado el obligatorio cumplimiento de los establecido en el presente Manual.

3. GENERALIDADES.

3.1 ¿Qué es el derecho de hábeas data?

Es un derecho que tienen las personas de conocer, actualizar, rectificar o suprimir la información recopilada en bases de datos o archivos de entidades públicas o privadas.

3.2 ¿Qué son los datos personales?

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código:	
	DOCUMENTO	Versión:	01
	MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A. S	Fecha:	Agosto 2023
		Página:	Página 6 de 28


Se conoce como datos personales a cualquier información que haga referencia o relación a una o varias personas, tanto naturales como jurídicas.

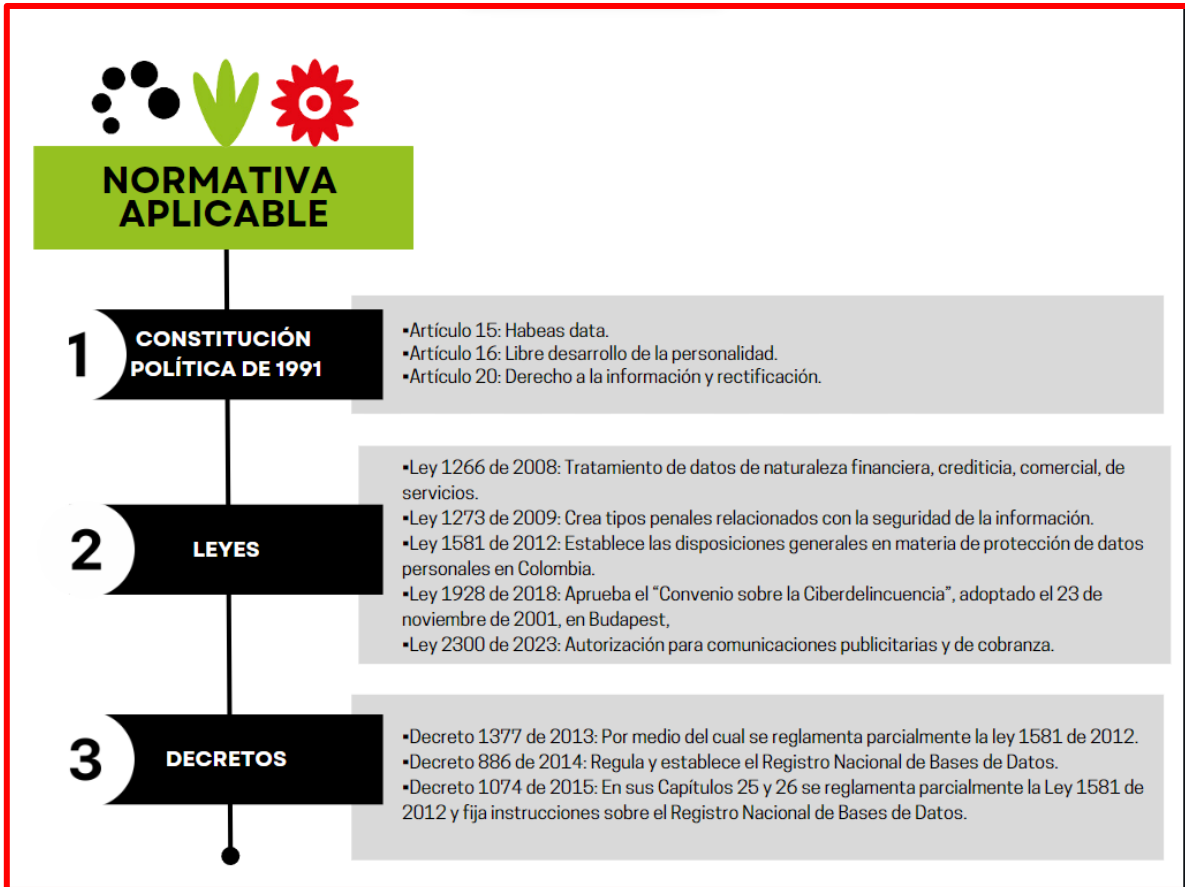
3.2.1. ¿Qué tipo de datos personales existen?

A continuación, serán relacionados los tipos de datos establecidos en la ley 1581 de 2012 en su artículo 3 y el artículo 3 de la ley 1266 de 2008:

- **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.
- **Dato público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales.
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular, y cuyo tratamiento requiere de previa autorización.
- **Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial.

4. ¿QUÉ NORMAS RIGEN LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES?

 Royal Van Zanten driven by passion	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código:	
	DOCUMENTO	Versión:	01
	MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A. S	Fecha:	Agosto 2023
		Página:	Página 7 de 28




Gráfica No. 1: Normatividad.

Se deja constancia que toda norma que regule un asunto relacionado con el tratamiento de datos personales por parte de **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.** se entenderá incorporada al presente Manual una vez entre en vigencia.

5. GLOSARIO.

En el marco de la ejecución del presente Manual de Tratamiento de Datos Personales se incorporan las siguientes definiciones:

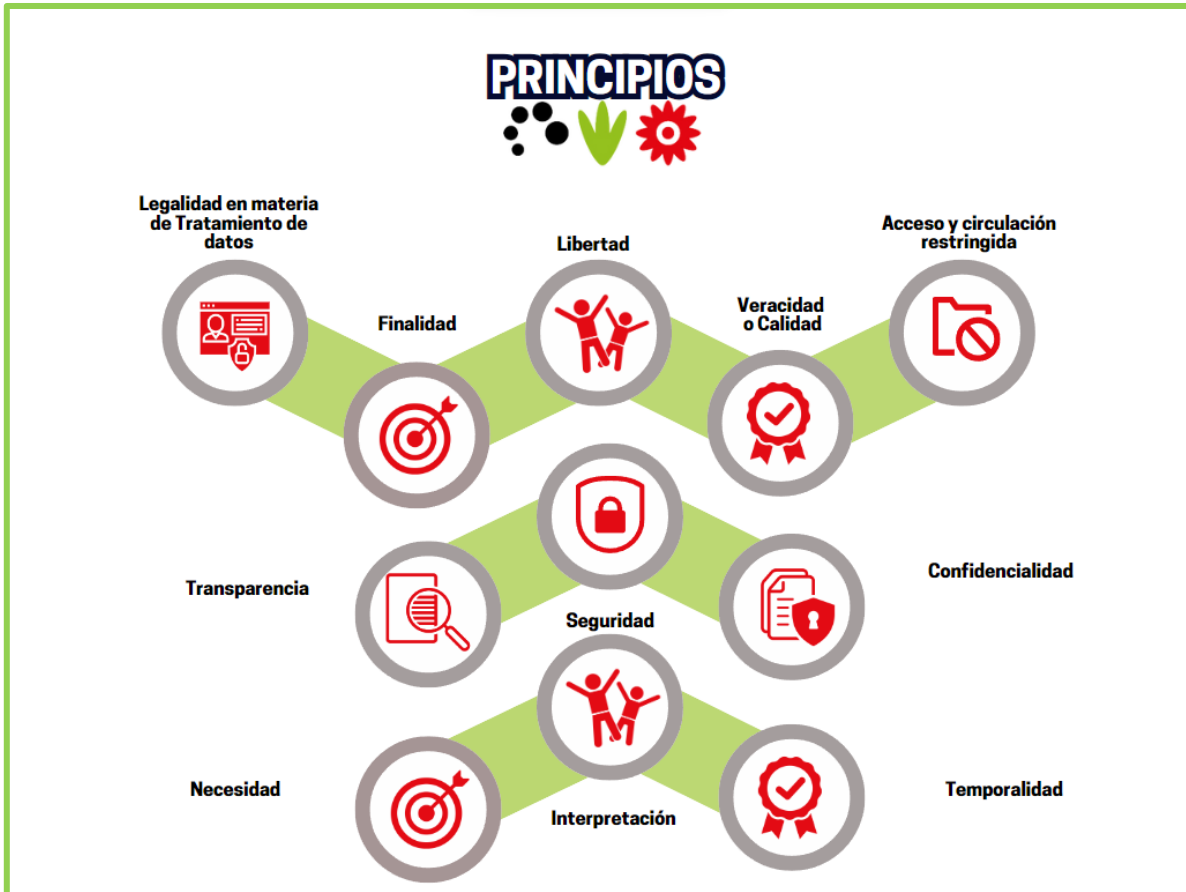
- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- b) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- c) **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código:	
	DOCUMENTO	Versión:	01
	MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A. S	Fecha:	Agosto 2023
		Página:	Página 8 de 28

- d) Incidente de seguridad:** Se refiere a la violación a los códigos de seguridad o a la pérdida, robo y/o acceso no autorizado de información de una base de datos administrada por el Responsable del Tratamiento o por su Encargado.
- e) Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- f) Titular:** Persona natural o jurídica cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- g) Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- h) Transmisión:** Es el proceso mediante el cual responsable previo a celebración de contrato comparte sus bases de datos con un tercero, con el fin de que realice el tratamiento de los datos personales en calidad de encargado.
- i) Transferencia:** Es el proceso mediante el cual el responsable y encargado del tratamiento de los datos personales comparte la información con otros receptores o terceros con quien sostiene una relación comercial o con quienes pueda celebrar algún convenio que represente beneficio alguno para los titulares de la información.


6. PRINCIPIOS.

El presente Manual de Tratamiento de Datos Personales adoptado por **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.** tiene como base los principios relacionados a continuación:



Gráfica No. 2: Principios manual para el tratamiento de datos personales.


<u>PRINCIPIOS.</u>		<u>DEFINICIÓN.</u>
Legalidad en materia de Tratamiento de datos.	en de de	El Tratamiento de Datos Personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y la Constitución, así como las demás disposiciones que la desarrollen.
Finalidad.		El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
Libertad.		El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
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.
Transparencia.		En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

 Royal Van Zanten driven by passion	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código:	
	DOCUMENTO	Versión:	01
	MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A. S	Fecha:	Agosto 2023
		Página:	Página 10 de 28

Acceso y circulación restringida.	El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales. 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 de conformidad con la ley o el presente Manual.
Seguridad.	La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere el presente Manual se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
Confidencialidad.	Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas.
Temporalidad.	Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y los términos establecidos anteriormente, se procederá a la supresión de los datos.
Interpretación.	Los derechos se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los derechos constitucionales aplicables.
Necesidad.	Los datos personales tratados deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades perseguidas con la base de datos.

7. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS.

NOMBRE.	ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.
NIT.	830.513.664-3

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código:	
	DOCUMENTO	Versión:	01
	MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A. S	Fecha:	Agosto 2023
		Página:	Página 11 de 28

DOMICILIO.	Calle 100 N° 7-33 Torre 1 Piso 14 Bogotá, Colombia.
CORREO ELECTRÓNICO.	Pqr.colombia@royalvanzanten.com


7.1. ¿Qué bases de datos son utilizadas por ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S. y cuáles son sus finalidades?

Con el fin de desarrollar su actividad comercial estableció el uso de bases de datos en las cuales, almacena, usa, circula y suprime datos personales correspondientes a personas naturales o jurídicas con quienes tiene o ha tenido alguna relación contractual, como responsable del tratamiento de datos personales.

A continuación, son relacionadas las bases de datos y sus finalidades:

FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS	<p>1.ACCIONISTAS</p> <p>Informar toda actuación en el marco de sus funciones. Enviar mediante correo electrónico o cualquier otro canal de comunicación todo tipo de información legal pertinente. Garantizar las medidas de seguridad de la empresa. Llevar a cabo los procesos de debida diligencia. Realizar cualquier actividad requerida para el cumplimiento del objeto social de ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.</p> <p>Área encargada - Gerencia.</p>
	<p>2. CANDIDATOS A TRABAJADORES</p> <p>Llevar a cabo los procesos de debida diligencia. Verificar la documentación aportada en el marco del proceso de contratación. Garantizar las medidas de seguridad de la empresa. Área encargada: Talento Humano.</p>
	<p>3.TRABAJADORES</p> <p>Actualizar, conservar, procesar, recopilar y utilizar la información personal o la documentación entregada en virtud de la relación laboral. Llevar a cabo la gestión de pago de prestaciones sociales y aportes a seguridad social. Adelantar todo lo relacionado con el proceso de afiliación a salud, seguridad social, cajas de compensación familiar y administradora de riesgos laborales, de ser el caso. Desarrollar capacitaciones o actividades de bienestar, seguridad y salud en el trabajo. Contactar a los familiares o personas cercanas en casos de emergencia. Enviar mediante correo electrónico o cualquier otro canal de comunicación información de tipo legal o laboral pertinente. Llevar a cabo los procesos de debida diligencia. Realizar cualquier actividad requerida para el cumplimiento del objeto social de ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S. Garantizar las medidas de seguridad de la empresa. Llevar a cabo campañas publicitarias o de marketing. Área encargada -> Talento Humano.</p>
	<p>4.CLIENTES</p> <p>Actualizar, conservar, procesar, recopilar y utilizar la información y la documentación entregada en virtud de la relación contractual. Realizar los procesos de facturación. Verificar el cumplimiento de los acuerdos entre las partes, pagos, requerimientos o seguimiento a los pedidos. Enviar mediante correo electrónico o cualquier otro canal de comunicación información comercial o legal pertinente. Enviar mediante correo electrónico o cualquier otro canal de comunicación todo tipo de información promocional o publicitaria. Llevar a cabo los procesos de debida diligencia. Realizar cualquier actividad requerida para el cumplimiento del objeto social de ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S. Garantizar las medidas de seguridad de la empresa. Llevar a cabo campañas publicitarias o de marketing. Transmitir y transferir los datos personales con observancia de las disposiciones del Manual. Área encargada - Administración y finanzas.</p>
	<p>5.PROVEEDORES</p> <p>Actualizar, conservar, procesar, recopilar y utilizar la información y la documentación entregada en virtud de la relación comercial. Realizar los procesos de pago y estudios de calidad de los bienes y servicios ofrecidos. Verificar el cumplimiento de los acuerdos entre las partes, pagos, requerimientos, seguimiento a pedidos o contratos. Enviar mediante correo electrónico o cualquier otro canal de comunicación todo tipo de información legal o comercial pertinente. Llevar a cabo los procesos de debida diligencia. Realizar cualquier actividad requerida para el cumplimiento del objeto social de ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S. Garantizar las medidas de seguridad de la empresa. Llevar a cabo campañas publicitarias o de marketing. Transmitir y transferir los datos personales con observancia de las disposiciones del Manual. Área encargada -> Administración y finanzas.</p>
	<p>6.CONTRATISTAS</p> <p>Actualizar, conservar, procesar, recopilar y utilizar la información y la documentación entregada en virtud de la relación comercial. Realizar los procesos de pago y estudios de calidad de los bienes y servicios ofrecidos. Verificar el cumplimiento de los acuerdos entre las partes, pagos, requerimientos, seguimiento a pedidos o contratos. Enviar mediante correo electrónico o cualquier otro canal de comunicación todo tipo de información legal o comercial pertinente. Llevar a cabo los procesos de debida diligencia. Realizar cualquier actividad requerida para el cumplimiento del objeto social de ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S. Garantizar las medidas de seguridad de la empresa. Llevar a cabo campañas publicitarias o de marketing. Transmitir y transferir los datos personales con observancia de las disposiciones del Manual. Área encargada -> Administración y finanzas.</p>

Gráfica No. 3: Finalidades del tratamiento.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código:	
	DOCUMENTO	Versión:	01
	MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A. S	Fecha:	Agosto 2023
		Página:	Página 12 de 28

7.2. ¿Cuánto tiempo debe permanecer mi información en las bases de datos ?

El decreto 1377 de 2013 en su artículo 11 establece que la permanencia de los datos compartidos para el tratamiento será razonable y necesaria de acuerdo con la justificación dada en la finalidad del tratamiento de los datos, sin dejar de lado las disposiciones legales referentes a la materia y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

En virtud de lo anterior, la permanencia de la información que reposa en las bases de datos será de conformidad con el cumplimiento de su respectiva finalidad. Asimismo, cada finalidad en el tratamiento de los datos personales por parte de **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.** se sujeta a la relación contractual que da origen a la actividad.

ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S., procederá a suprimir la información que sea objeto de tratamiento una vez cumplida su finalidad o en caso de prosperar la solicitud de supresión presentada en los términos del presente manual, conservando únicamente aquella información que se requiera para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales, aquella que pueda ser usada a disposición de los funcionarios judiciales o administrativos en el marco de un proceso judicial o de una actuación administrativa sancionatoria, de conformidad con las disposiciones y lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación, en aplicación de la ley 594 de 2000.

8. ¿CUÁLES SON LAS OBLIGACIONES DE ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S. COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES?:

ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S. actuando como principal **RESPONSABLE** y **ENCARGADO** del tratamiento de la información contenida en sus bases de datos, tiene la responsabilidad de garantizar la privacidad, seguridad y legalidad en la gestión de datos personales, contribuyendo así a generar confianza y mantener el respeto por los derechos fundamentales de los titulares

Por lo tanto, al ejercer este doble rol, **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.** debe cumplir con las siguientes obligaciones:

RESPONSABLE.

ENCARGADO.


- | | |
|---|---|
| <p>a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.</p> <p>b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en el presente Manual, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.</p> <p>c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.</p> <p>d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.</p> <p>e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.</p> <p>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.</p> <p>g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del Tratamiento.</p> <p>h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con</p> | <p>a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.</p> <p>b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.</p> <p>c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley.</p> <p>d) Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.</p> <p>e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el presente Manual.</p> <p>f) 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 por parte de los Titulares.</p> <p>g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley 1581 de 2012.</p> <p>h) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.</p> |
|---|---|

lo previsto en el Manual o en la ley.

- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley y el Manual de Tratamiento de Datos Personales.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente 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.

- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Asimismo, se deja constancia que las obligaciones señaladas en la gráfica anterior serán de obligatorio cumplimiento para todos los terceros que actúen en calidad de **RESPONSABLES** o **ENCARGADOS**, en virtud de un contrato de transferencia o

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código:	
	DOCUMENTO	Versión:	01
	MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A. S	Fecha:	Agosto 2023
		Página:	Página 15 de 28

de transmisión de datos personales celebrado con **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.**, de conformidad con los capítulos subsiguientes del presente Manual.

9. ¿ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S. PUEDE TRANSFERIR MIS DATOS PERSONALES?


La transferencia de los datos personales, como se definió en el glosario, consiste en aquel proceso mediante el cual **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.** comparte la información con otros receptores o terceros con quien sostiene una relación contractual o con quienes pueda celebrar algún convenio que represente beneficio alguno para los titulares de la información, los cuales tendrán la calidad de **RESPONSABLES** con las obligaciones que esto conlleva.

Para efectos del presente Manual, **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.** tiene la potestad de transferir toda aquella información contenida en sus bases de datos a terceros, así como a su matriz **ROYAL VAN ZANTEN**, siempre y cuando se cumplan con los siguientes requisitos:

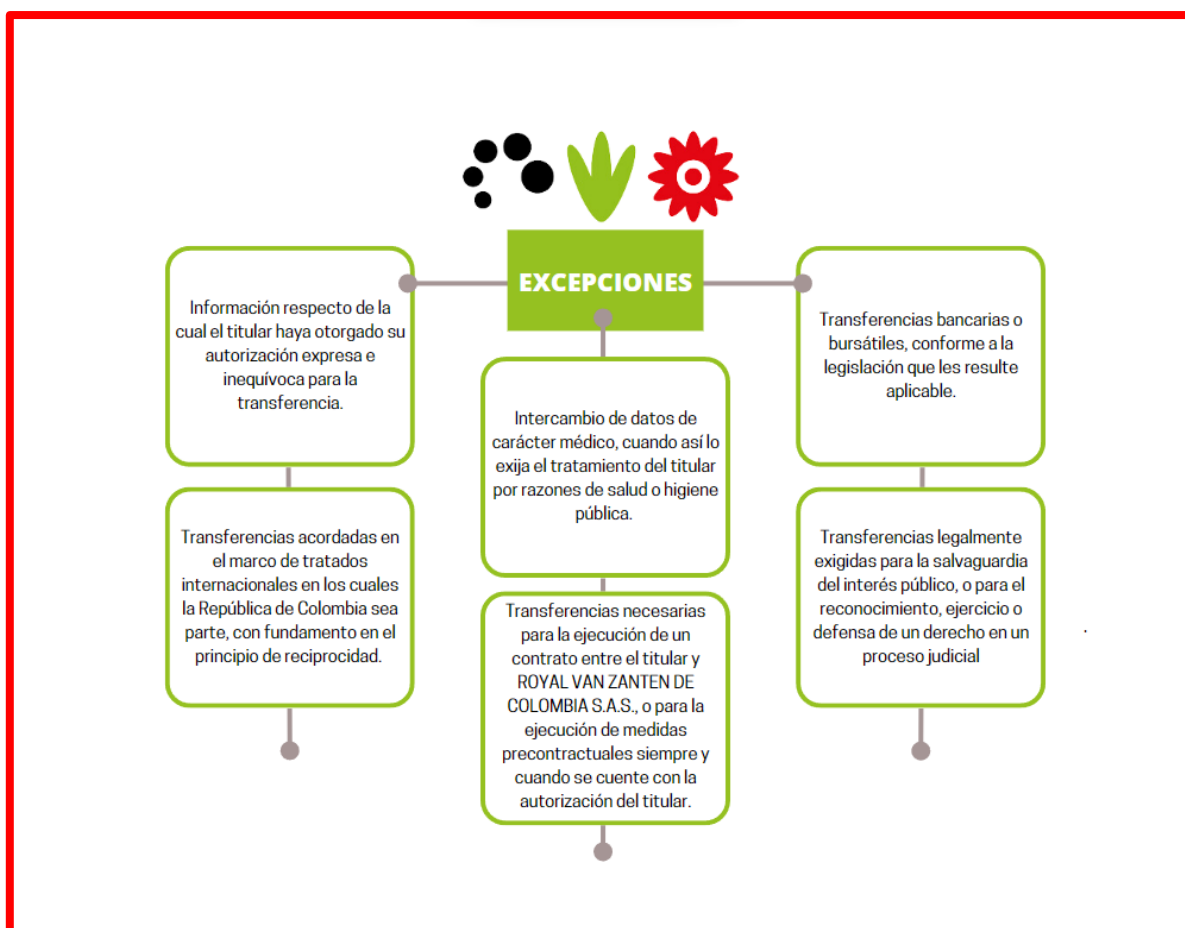
1. Que la transferencia de esa información quede plasmada en un contrato celebrado entre las partes.
2. Que el tercero receptor de la información cuente con la capacidad de poder realizar el tratamiento de datos personales y cumplir con sus respectivas obligaciones como **RESPONSABLE**.
3. Tener la autorización clara y expresa por parte del titular para dicha actividad.

Adicional a lo anterior, en caso de que el tercero al cual **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.** pretenda realizar la transferencia de datos personales se encuentre por fuera de Colombia, ésta última deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Verificar que el tercero cuente con un nivel adecuado de protección de datos, de conformidad con los estándares y directrices fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia respecto al País de procedencia del tercero.
2. Solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio proferir una declaración de conformidad, mediante la cual se establezca el cumplimiento de los presupuestos que requiere la viabilidad de la operación, en caso de que no existan estándares o directrices emitidos por la entidad respecto al País de procedencia del tercero.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código:	
	DOCUMENTO	Versión:	01
	MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Fecha:	Agosto 2023
	ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A. S	Página:	Página 16 de 28

ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S. no tendrá que agotar estos requisitos en los siguientes casos:




Gráfica No. 4: Excepciones transferencias internacionales.

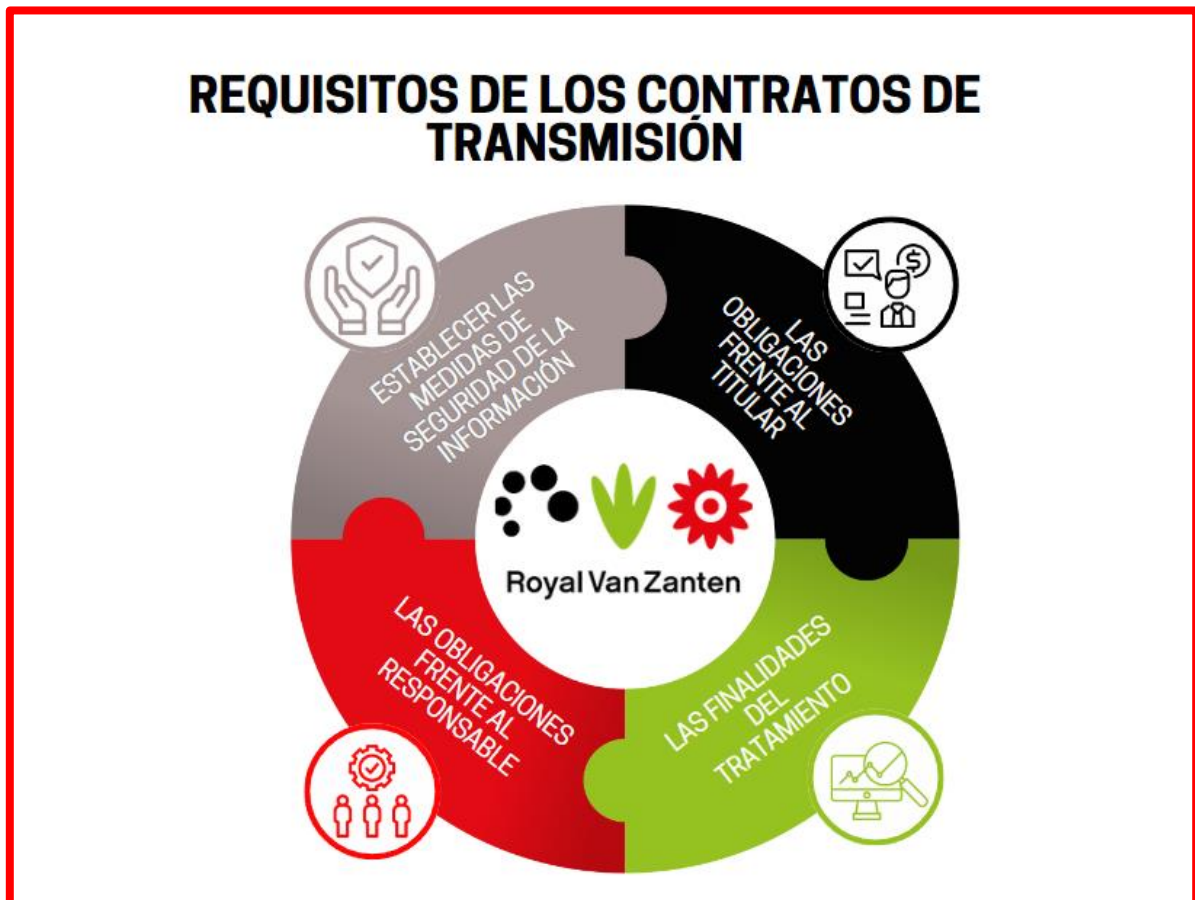
10. ¿ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S. PUEDE TRANSMITIR MIS DATOS PERSONALES?

ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S. tiene la potestad de transmitir toda aquella información contenida en sus bases de datos a terceros, siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:

1. La celebración previa de un contrato de transmisión.
2. La verificación por parte de **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.** de que el tercero pueda cumplir con las obligaciones como **ENCARGADO**.
3. La previa autorización del titular de la información en los casos donde la transmisión se realice a terceros fuera de Colombia.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código:		
	DOCUMENTO	Versión:	01	
	MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A. S	Fecha:	Agosto 2023	
		Página:	Página 17 de 28	

En los contratos que se vayan a suscribir entre **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.** y los terceros para efectos de la transmisión, se deberá estipular:




Gráfica No. 5: Contenido de los contratos de transmisión de datos.

La transmisión de datos que lleve a cabo **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.** con terceros que se encuentren en otros Países, no requerirá autorización de los titulares siempre y cuando exista contrato en los términos señalados con anterioridad y los del artículo 25 del decreto 1377 de 2013.

11. ¿QUÉ MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEBE IMPLEMENTAR ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.?

ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S. reconoce que la seguridad de los datos personales es una responsabilidad primordial y se compromete a adaptar y fortalecer constantemente sus medidas de seguridad para enfrentar las amenazas emergentes y salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código:	
	DOCUMENTO	Versión:	01
	MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A. S	Fecha:	Agosto 2023
		Página:	Página 18 de 28


De conformidad con dicho compromiso, **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.** con el objetivo de evitar la ocurrencia de incidentes de seguridad, ha adoptado las siguientes medidas de seguridad de la información:

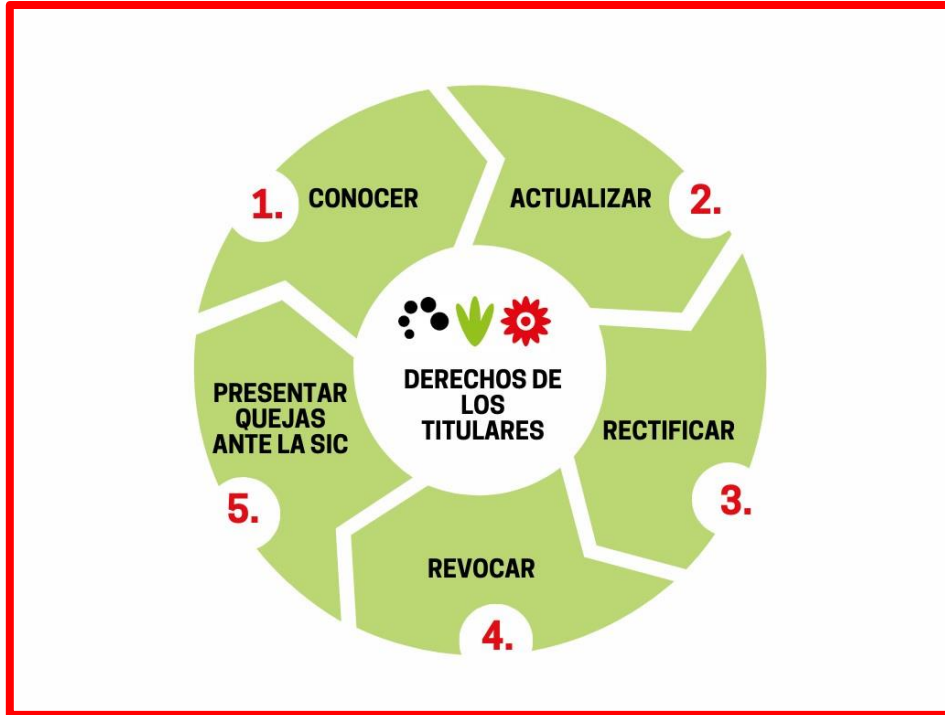
- a) Para efectos del tratamiento de datos personales en la nube, se elige al proveedor que ofrezca medidas adecuadas para proteger la información contenida en las bases de datos, en amparo los derechos de los titulares.
- b) Se estipulan cláusulas de confidencialidad para los terceros con los cuales **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.** suscriba contratos de transferencia o transmisión de datos personales.
- c) El acceso a los equipos de cómputo que contengan la información se reservará exclusivamente al personal de la respectiva área o funcionarios competentes, a través de la implementación de contraseñas y restricciones de acceso.
- d) Los equipos de cómputo que contengan la información tendrán restricciones de navegación a través de sitios web, con el objetivo de evitar posibles virus o afectaciones al sistema.
- e) Se incluyen cláusulas de actualización y rectificación de la información en los contratos de transferencia y transmisión de datos personales.
- f) Se reservan en un archivo las autorizaciones otorgadas por los titulares de la información, con las medidas y lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación para su preservación.
- g) Se obtienen autorizaciones nuevas en los casos en que haya modificaciones sustanciales al Manual de Tratamiento de Datos Personales o las finalidades por las cuales se autoriza en primer lugar el tratamiento.

12. ¿CUÁLES SON MIS DERECHOS COMO TITULAR DE LA INFORMACIÓN?

Los titulares de la información, en cumplimiento del principio de legalidad implícito en el presente manual y de la normatividad vigente en materia de tratamiento de datos, cuentan con una serie de derechos los cuales pueden ejercer a través de diferentes mecanismos implementados por **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.**,

A continuación, serán relacionados los derechos anteriormente mencionados.


	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código:	
	DOCUMENTO	Versión:	01
	MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A. S	Fecha:	Agosto 2023
		Página:	Página 19 de 28



Gráfica No. 6: Derechos de los titulares.

1. **Conocer:** Todo titular de la información que es objeto de tratamiento por parte de **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.** podrá solicitar de forma gratuita el acceso a sus datos personales, las finalidades del tratamiento de su información, las medidas de seguridad que recaen sobre ésta y la autorización firmada de manera libre, expresa, informada e inequívoca.
2. **Actualizar:** En caso de presentar algún cambio relacionado con sus datos personales, los titulares tienen el derecho a actualizar los mismos ante **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.**, sin que lo anterior implique la firma de una nueva autorización.
3. **Rectificar:** Cuando consideren que los datos personales objeto de tratamiento son inexactos o induzcan a error, los titulares de la información podrán rectificar los mismos ante **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.**
4. **Revocar:** El titular podrá revocar la autorización y/o solicitar la eliminación de sus datos personales frente a **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.**, cuando consideren que no se están respetando los principios, derechos y garantías establecidas tanto en el ordenamiento jurídico, como en el presente Manual.

No procederá la revocatoria cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanencia en la base de datos con **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.**
5. **Queja (SIC):** Todo titular de la información que sea objeto de tratamiento por parte de **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.** tiene el derecho de presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código:	
	DOCUMENTO	Versión:	01
	MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A. S	Fecha:	Agosto 2023
		Página:	Página 20 de 28

infracciones al presente Manual y a la normatividad vigente en materia de tratamiento de datos personales.

Todo titular de la información actuando en nombre propio o por medio de sus apoderados o representantes legales están facultados para el ejercicio de sus derechos en materia de protección de datos (habeas data), a través de diferentes mecanismos dispuestos por la compañía en el presente Manual, respecto a la información suministrada y objeto de tratamiento por parte de **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.**

12.1. ¿ROYAL VAN ZANTEN S.A.S. debe contar con autorización para el tratamiento de los datos personales?


Sí, todo tratamiento de datos personales se encuentra sujeto a previa autorización por parte del titular de la información a **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.**

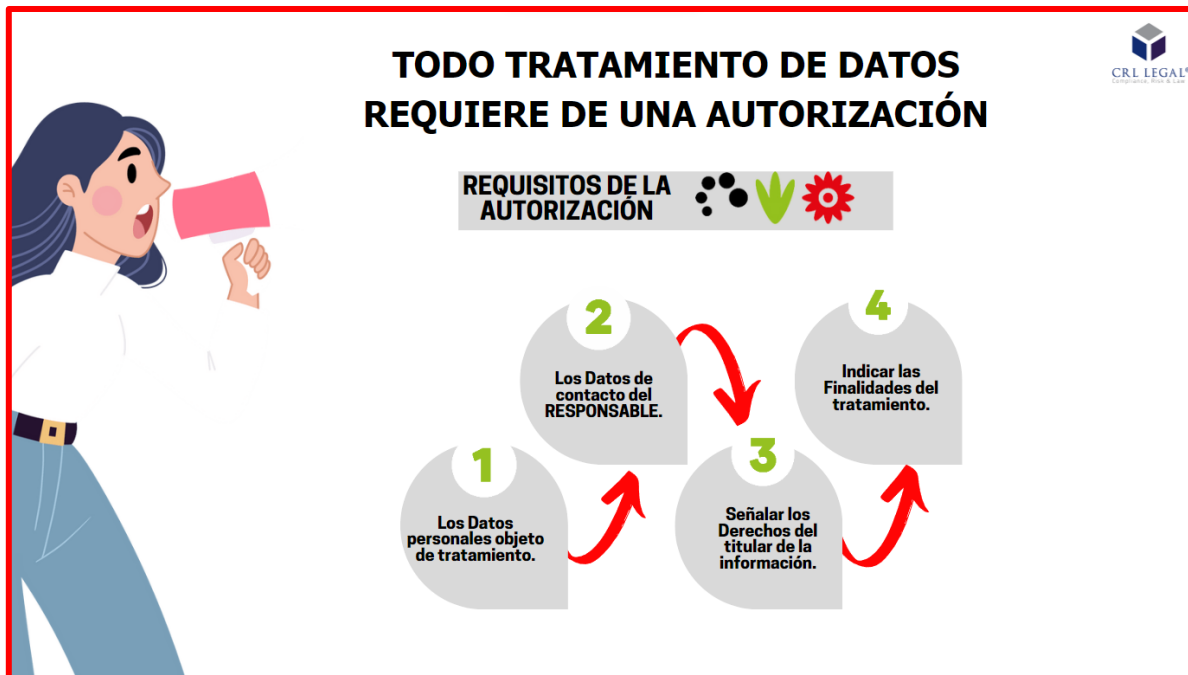
A continuación, serán relacionados los tipos de autorización y el procedimiento para obtenerla.

12.1.1. Autorización General.

ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S, en calidad de responsable y encargado del tratamiento de datos, dando cumplimiento obligatorio a los lineamientos implícitos en este manual, tiene establecido un procedimiento para adquirir la autorización de la recolección y tratamiento de los datos de sus terceros, la cual debe ser clara, expresa e informada, a excepción de los casos establecidos en la normatividad vigente en los cuales no es requerida dicha autorización, estos son: Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales, orden judicial, datos de naturaleza pública, casos de urgencia médica o sanitaria, tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos y datos relacionados con el registro civil de las personas.

ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S, al momento de obtener la autorización para el tratamiento de datos personales de los titulares, o dentro de la misma, deberá informar expresamente lo siguiente:

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código:		
	DOCUMENTO	Versión:	01	
	MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A. S	Fecha:	Agosto 2023	
		Página:	Página 21 de 28	



Gráfica No. 7: Requisitos de las autorizaciones.

La autorización se obtendrá a través de medio electrónico o físico, dependiendo del canal de comunicación utilizado para recopilar los datos por parte de **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.**


Dichas autorizaciones podrán ser adquiridas también cuando el titular partir de la realización de conductas inequívocas, las cuales se entienden como aquellas que se asumen que de manera razonable éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de la información.

Dichos actos deben ser muy evidentes de manera que no dé lugar a la duda o equivocación sobre la voluntad para brindar la autorización del tratamiento y la finalidad de los datos por parte del titular; bajo ninguna premisa podrá considerarse el silencio como conducta inequívoca.

Por otro lado, respecto al tratamiento de datos sensibles, **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.** informará al titular la potestad discrecional que tiene de no autorizar su tratamiento por parte de la organización.

12.1.2. Autorización de tratamiento de datos de menores (Niños, niñas y adolescentes).

Proteger los datos personales de menores no solo es una cuestión legal, sino un imperativo ético y moral. La autorización de tratamiento de datos personales de menores no solo salvaguarda su privacidad, sino que también garantiza un ambiente más seguro y confiable para las futuras generaciones. En aplicación de

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código:	
	DOCUMENTO	Versión:	01
	MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A. S	Fecha:	Agosto 2023
		Página:	Página 22 de 28

este compromiso **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.**, ha establecido los siguientes lineamientos:

- Se informará al niño, niña o adolescente las finalidades para el tratamiento de sus datos personales, así como los derechos de los cuales es titular de conformidad con la ley y el presente Manual.
- Respetando la autonomía en el ejercicio de la voluntad por parte de los menores, **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.** garantiza a los menores su derecho a ser escuchados y a ser considerada su opinión al momento de firmar la autorización.
- Se entenderá que la autorización ha sido debidamente diligenciada, solamente cuando la misma sea otorgada por aquellas personas que ostenten la calidad de representantes legales de los menores.


12.1.3. Autorización de comunicación – Ley 2300 de 2023.

Dada la entrada en vigor de la ley 2300 de 2023, en lo que respecta a las comunicaciones de requerimiento de pago o cumplimiento en el marco de una actividad de cobro de obligaciones o cuentas por pagar, **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.** ha implementado las siguientes modificaciones en los procesos de vinculación y gestión contractual con sus clientes.

1. En los formatos de conocimiento de terceros que se diligencian al momento de vincular clientes, proveedores o contratistas, se incluye un apartado específico donde estos indican si autorizan a **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.** realizar comunicaciones a los medios de comunicación que ellos mismos informen.
2. En el caso de los clientes, proveedores o contratistas que ya cuentan con un vínculo vigente con **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.**, los invita a diligenciar un formato a parte donde se obtiene la autorización expresa para estos casos.

Toda comunicación deberá respetar las siguientes disposiciones:

1. Las mismas se harán exclusivamente a los medios que las personas o titulares autoricen.
2. Estas solo se harán una vez al día.
3. Está prohibido realizar dicha comunicación por fuera de los siguientes horarios:

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código:	
	DOCUMENTO	Versión:	01
	MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A. S	Fecha:	Agosto 2023
		Página:	Página 23 de 28

- Entre las 07:00 horas y las 19:00 horas los días entre semana.
 - Los sábados entre las 08:00 horas y las 15:00 horas.
 - No se permite hacer esto los domingos ni días feriados.
4. Al momento de realizar la comunicación, se evita cuestionar al deudor o titular sobre los motivos del incumplimiento en el pago.
 5. De igual forma, se prohíbe comunicar a los familiares, referencias personales o de otra índole para averiguar los motivos de incumplimiento y presionar indirectamente al deudor.


Estas medidas no aplicarán cuando la comunicación se realice con la finalidad de informar sobre la confirmación o aceptación de operaciones monetarias, cuando se generan alertas sobre transacciones inusuales o fraudulentas que deban ser informadas urgentemente, o en el envío de información solicitada por el mismo titular o deudor de **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.**

12.2. Área encargada – Responsable de Protección de Datos Personales.

Considerando la importancia con relación a la administración de riesgos en lo que respecta al tratamiento de datos personales por parte de **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.**, se ha designado a un Responsable de Protección de Datos, quien tiene la labor de implementar y ejecutar el presente Manual.

Las funciones de un Responsable de Protección de Datos Personales para garantizar el cumplimiento normativo y la integridad en el manejo de la información son:

1. **Supervisión y Asesoramiento:** Supervisar las operaciones relacionadas con el tratamiento de datos personales, brindando asesoramiento experto sobre las regulaciones y políticas aplicables, tanto a los trabajadores como a la gerencia.
2. **Capacitación y Sensibilización:** Desarrollar programas de capacitación y sensibilización para el personal de **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.**, asegurando que estén informados sobre las mejores prácticas y riesgos asociados al tratamiento de datos personales.
3. **Evaluación de Riesgos:** Realizar evaluaciones de riesgos relacionadas con la privacidad y la protección de datos, identificando posibles amenazas y recomendando estrategias de mitigación.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código:	
	DOCUMENTO	Versión:	01
	MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A. S	Fecha:	Agosto 2023
		Página:	Página 24 de 28

4. **Gestión de Incidentes:** Coordinar la respuesta a incidentes de seguridad de datos y violaciones, tomando medidas inmediatas para mitigar los riesgos y notificar a las autoridades correspondientes según sea necesario, de conformidad con las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

5. **Mantenimiento de Registros:** Supervisar que la documentación necesaria, incluyendo las autorizaciones de tratamiento y registros de actividades, se mantenga de acuerdo con las regulaciones vigentes.

6. **Cumplimiento ante la SIC:** Garantizar el cumplimiento de los requerimientos legales y solicitudes de información por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.


Dentro de estas funciones, corresponde presentar: i) de manera anual, el registro de sus bases de datos, y; ii) bimestralmente, el reporte ante el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) de la Superintendencia de Industria y Comercio sobre quejas, reclamos o solicitudes presentadas por los titulares de la información a **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.** durante el periodo señalado por la entidad.

7. **Seguimiento de Cambios Legales:** Mantenerse actualizado sobre las novedades en materia de regulación de protección de datos y ajustar considerar estas al momento de aplicar las disposiciones del presente Manual.

8. **Reporte a la Gerencia:** Informar a la Gerencia sobre el estado de cumplimiento en materia de protección de datos y presentar recomendaciones para mejorar la gestión de riesgos.

9. **Respuesta a solicitudes:** Brindar respuesta a todas aquellas solicitudes presentadas por los titulares de la información para garantizar el adecuado cumplimiento de su derecho al hábeas data de los mismos.

El Responsable de Protección de Datos Personales operará con plena autonomía. Se le proporcionarán los recursos necesarios, incluyendo tiempo, personal y herramientas por parte de **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.** para llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva.

 Royal Van Zanten driven by passion	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código:	
	DOCUMENTO	Versión:	01
	MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A. S	Fecha:	Agosto 2023
		Página:	Página 25 de 28


12.3. ¿Cómo puedo ejercer mis derechos en materia de protección de datos?

A continuación, serán relacionados los requisitos y procedimientos estipulados por **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S**, en el presente manual para garantizar el ejercicio de los derechos de los titulares a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la autorización de tratamiento de sus datos personales.


12.3.1. Procedimiento.

En **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S** nos comprometemos a gestionar con diligencia y transparencia las solicitudes relacionadas con el ejercicio de los derechos de los titulares de la información, demostrando nuestro compromiso con la protección de datos y el respeto hacia el habeas data, fijando un procedimiento para su respectivo trámite y respuesta oportuna.


En primer lugar, al momento de presentarse cualquier solicitud, el titular debe aportar un documento que acredite su calidad o la de su representante legal. A continuación, serán relacionadas las opciones:




¿QUÉ DOCUMENTOS NECESITO PARA EJERCER MIS DERECHOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS?



TITULARES DE LA INFORMACIÓN: Cédula de ciudadanía , PEP (Permiso especial de Permanencia) o documento que valide la legalidad de su estadía en el país (cédula de extranjería, pasaporte).




CAUSAHABIENTES: Título sucesorio que acredite su calidad como causahabiente.



APODERADO O REPRESENTANTE LEGAL: Documento legal en el cual se autorice la representación o poder (escrito o verbal) donde se confiere la representación.

Gráfica No. 8: Acreditación de los titulares


Todas las solicitudes y respuestas relacionadas con el ejercicio de derechos de los titulares serán registradas y documentadas de manera adecuada y segura. **ROYAL**

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código:	
	DOCUMENTO	Versión:	01
	MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A. S	Fecha:	Agosto 2023
		Página:	Página 26 de 28

VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S. mantendrá un registro de las solicitudes, fechas de recepción y respuestas proporcionadas.

La ley 1581 del 2012, en los artículos 14 y 15, estipula dos mecanismos mediante los cuales será garantizado al titular el ejercicio de sus derechos:

MECANISMOS	DEFINICIÓN Y APLICACIÓN.
CONSULTAS (ART. 14. LEY 1581 DE 2012)	<p>Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.</p> <p>La consulta se formulará por el medio habilitado por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.</p> <p>La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) 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.</p>
RECLAMOS (ART. 15. LEY 1581 DE 2012)	<p>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 esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:</p> <p>1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.</p>

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código:	
	DOCUMENTO	Versión:	01
	MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A. S	Fecha:	Agosto 2023
		Página:	Página 27 de 28

	<p>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.</p> <p>2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.</p> <p>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.</p>
--	--


12.3.2. ¿Cuál es el medio de comunicación establecido para la atención de solicitudes?

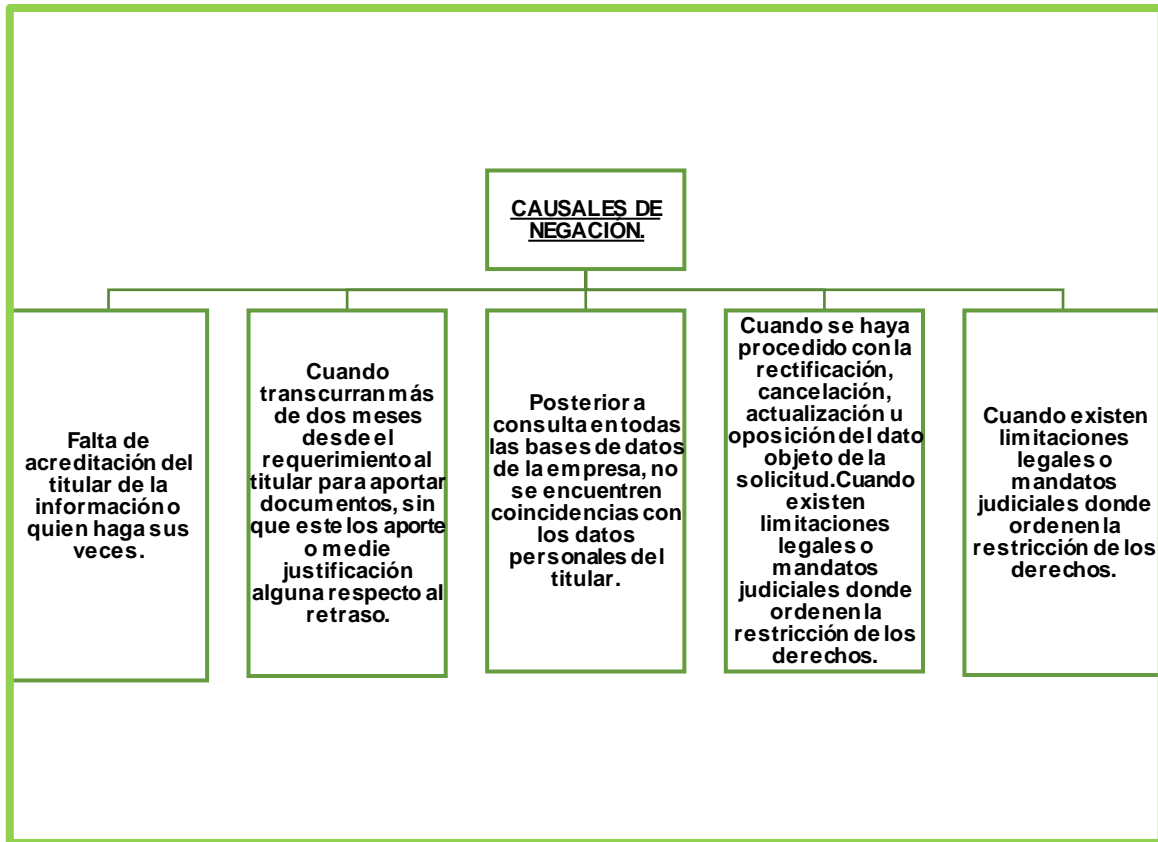
Toda solicitud relacionada con el ejercicio de los derechos de los titulares de los datos personales que son objeto de tratamiento por parte de **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.** se recibirán al correo electrónico: Pqr.colombia@royalvanzanten.com.

Asimismo, las respuestas brindadas por parte de **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.** a las solicitudes presentadas por los titulares, se brindarán a través de los medios o canales de comunicación dispuestos por el titular en la respectiva solicitud.

12.3.3. Causales de negación para el ejercicio de los derechos.

Serán objeto de negación por parte **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.**, según la normatividad vigente aquellas solicitudes presentadas a los canales de comunicación oficiales de la organización, cuando incurran en algunas de las siguientes situaciones:

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código:	
	DOCUMENTO	Versión:	01
	MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Fecha:	Agosto 2023
	ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A. S	Página:	Página 28 de 28



Gráfica No. 9: Causales de negación de mecanismos.

El hecho de incurrir en algunas de estas causales de negación no excluye a **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.** del deber de informar las razones por las cuales se resolvió de forma negativa la solicitud al titular de la información o a quien la haya presentado, de conformidad con las disposiciones de la ley 1755 de 2015.

13. VIGENCIA.

El presente Manual de Tratamiento de Datos Personales rige a partir del 31 de octubre de 2023 y se encuentra a disposición del público en la página web: www.royalvanzanten.com/co/politicadatos

Toda actualización o comunicación que se realice al mismo serán comunicadas a través de la página web de **ROYAL VAN ZANTEN DE COLOMBIA S.A.S.** y a los titulares de los datos por los diferentes medios de contacto establecidos.

14. FICHA.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
CRL LEGAL S.A.S.	Gerencia	Gerencia.