



POLÍTICA SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE TORREFLEX S.A.S

CONTENIDO



INTRODUCCION	4
GENERALIDADES	4
1. ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN	4,5
2. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	5
• Oficial de Protección de Dato	5
3. DEFINICIONES	5
• Habeas Data	5
• Dato Personal	5
• Bases de datos	5
• Tratamiento	5
• Autorización	5
• Aviso de Privacidad	6
• Titular	6
• Causa Habiente	6
• Responsable del Tratamiento	6
• Encargado del Tratamiento	6
4. PRINCIPIOS	6
• Principio de Legalidad en Materia de Tratamiento de Datos	7
• Principio de Finalidad	7
• Principio de Libertad	7
• Principio de Veracidad o calidad	7
• Principio de Transparencia	7
• Principio de Acceso y Circulación restringida	7
• Principio de Seguridad	7
• Principio de Confidencialidad	7,8
5. AUTORIZACION	8
• Toma de la Autorización	8
• Aviso de Privacidad	8,9
• Ocasiones en las que no es necesaria la Autorización	9
6. DERECHO DE LOS TITULARES	9,10
6.1 Canales para Ejercer los Derechos	10
7. DEBERES DE TORREFLEX S.A.S, COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	10,11
8. FINALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	11
8.1 De los Empleados	11,12
8.2 De los Proveedores	12,13
8.3 De los Clientes	13
9. TRANSFERENCIA Y TRANSMISION INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES	14
10. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	14
11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE CONSULTAS, RECLAMOS Y PETICIONES	14
11.1 Consultas	15



11.2	Reclamos	15-16
11.3	Requisitos de Procebilidad	16
11.4	Petición, Actualización y/o Rectificación	16
11.5	Revocatoria de la Autorización y/o Supresión del Datos	16-17
12.IMPLEMENTACION DE MEDIDAS DE SEGURIDAD		17
13.MODIFICACION DE LAS POLITICAS		17-18
14.VIGENCIA		18
15.ANEXO SOBRE EL AVISO DE PRIVACIDAD		19

POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE BASES DE DATOS

TORREFLEX S.A.S. COLOMBIA.



INTRODUCCION

La política de Habeas Data de **TORREFLEX S.A.S.** busca definir el tratamiento de los Datos Personales que conforman las Bases de Datos de la

Empresa.; es un derecho constitucional de las personas conocer, actualizar y rectificar información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos; esta es la finalidad de la ley estatutaria 1581 del 2012, Habeas Data. Por medio de esta se busca proteger la información de las personas que esté en poder de empresas públicas o entidades privadas, las cuales tienen la responsabilidad de adaptar sus procesos con el fin de realizar un manejo adecuado de sus bases de datos. Es por ello que **TORREFLEX S.A.S.**, con domicilio en la ciudad de Bogotá, NIT **830.038.112-2**, en su calidad de responsable del tratamiento, **por medio de la presente Política da cumplimiento a las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y demás normas aplicables.**

GENERALIDADES

La Ley 1581 de 2012 estableció las reglas y principios aplicables para la protección y manejo de los datos personales y el Decreto 1377 de 2013 reglamento su aplicación. El objetivo de la Ley es desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar información de bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales **a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política (derecho a la intimidad personal, familiar y al buen nombre)**, así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Se exceptúan de la aplicación de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013, lo relativo a las bases de datos mantenidas en un ámbito exclusivamente Personal o doméstico, es decir, las actividades comprendidas en el marco de la vida privada o familiar de las personas naturales. La entidad encargada de garantizar el cumplimiento de las disposiciones sobre datos personales es la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

1. ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN.

En cumplimiento a la norma superior, La Constitución Política en su artículo 15, la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013, **TORREFLEX S.A.S** procede a establecer una política para el manejo, protección **y cualquier tratamiento a que sean sometidas todas las bases de datos de la empresa**, incluyendo mecanismos de protección, administración y solución de peticiones o reclamos



de los titulares de estos, procurando transparencia y celeridad en la resolución de los mismos con observancia de las normas jurídicas aplicables.

2. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

El responsable del tratamiento de las bases de datos objeto de la presente política es TORREFLEX S.A.S cuyos datos de contacto son los siguientes:

- DIRECCIÓN: CARRERA 64 A No. 4G-27
- TELEFONO: (1) 290 2888
- CORREO ELECTRONICO: contadorgen@torreflex.com.co

OFICIAL DE PROTECCION DE DATOS

El representante legal será la persona encargada de la atención de las peticiones, consulta, reclamos y demás solicitudes por parte de los titulares de los datos para el ejercicio de sus derechos:

- TELEFONO: (1) 290 2888
- CORREO ELECTRONICO: gestordeprocesos@torreflex.com.co

3. DEFINICIONES.

TORREFLEX S.A.S., tiene en cuenta las siguientes definiciones en el tratamiento de datos personales:

- **HABEAS DATA:** Derecho que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.
- **DATO PERSONAL:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **BASE DE DATOS:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.



- **TRATAMIENTO:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
-
- **AUTORIZACIÓN:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **AVISO DE PRIVACIDAD:** Es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato conocido o por conocer, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus Datos Personales.
- **TITULAR:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento
- **CAUSAHABIENTE:** Persona que por sucesión o transmisión adquiere los derechos de otra persona.
- **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.
- **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.
- **DATO PUBLICO:** 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.
- **DATO SENSIBLE:** 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.
- **TRANSFERENCIA:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o el Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía información de los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.



- **TRANSMISION:** 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.

4. PRINCIPIOS.

Para el debido tratamiento de las bases de datos personales, ajustado a las normas vigentes, **TORREFLEX S.A.S**; aplicara los siguientes principios:

- **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener 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.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley.

- **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la



presente ley, 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.

- **Principio de 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 en la presente ley y en los términos de la misma.

5. AUTORIZACION.

TOMA DE LA AUTORIZACIÓN.- La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, sitios web, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento vía clic o doble clic, mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del Titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos. La autorización será generada por **TORREFLEX S.A.S** y será puesta a disposición del Titular con antelación y de manera previa al tratamiento de sus datos personales.

La recolección de datos se limitará a aquellos que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normatividad vigente, atendiendo las necesidades de la empresa para el desarrollo de su objeto social. Salvo en los casos expresamente previstos en la ley, no se podrán recolectar datos personales sin autorización del **Titular**.

De acuerdo con el artículo 9 de la ley 1581 de 2012, para el tratamiento de datos personales se requiere la autorización previa e informada del Titular. Mediante la aceptación de la presente **política, todo titular que suministre o facilite información relativa a sus datos personales, estará consintiendo el tratamiento de los mismos por parte de TORREFLEX S.A.S** en los términos y condiciones indicados en la norma, es decir, de manera directa, expresa e inequívoca.

La autorización del Titular constituye una declaración de reconocimiento sobre la persona o entidad que recopila la información, la clase y contenido de la información que se recopila, la finalidad para la cual se recopila y la forma cómo puede ejercer sus derechos, por cuanto la facultad de decisión del Titular sobre sus datos personales implica el reconocimiento que su información es objeto de Tratamiento, conforme a las disposiciones legales y a lo establecido en este Manual. **TORREFLEX S.A.S.**, adopta las medidas que considere necesarias para mantener y garantizar el registro de cuándo y cómo obtuvo la autorización del Titular de los datos personales



AVISO DE PRIVACIDAD.- El Aviso de Privacidad (**Anexo No. 1**) es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato conocido o por conocer, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se pone en conocimiento 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.

Ocasiones en las que no es necesaria la autorización.

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por 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;
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES

Conforme a las disposiciones normativas sobre datos personales el Titular tiene los siguientes derechos, además de los que reconoce la ley:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al Responsable del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012;
- Ser informado por el **Responsable del tratamiento**, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales;
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable ha incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;



- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

6.1. CANALES PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en nuestra base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo a través de Nuestras líneas telefónicas, así mismo El Titular de Datos Personales podrá hacer ejercicio de sus derechos contactándose con **TORREFLEX S.A.S** a través de comunicación escrita dirigida al Oficial de Protección de Datos Personales, La comunicación podrá ser enviada al siguiente correo electrónico: **gestordeprocesos@torreflex.com.co** o a través de comunicación escrita por correo tradicional o entregada personalmente en la carrera 64 A No. 4G-27, en la ciudad de Bogotá.

TORREFLEX S.A.S podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en la política de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web www.torreflex.com.co

7. DEBERES DE TORREFLEX S A COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

TORREFLEX S.A.S como Responsable del Tratamiento de datos personales, cumplirá los siguientes deberes:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.



- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012.
- 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.
- 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.
- Informar al Titular, previa solicitud, sobre el tratamiento dado a sus datos.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

8. FINALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

8.1 De los empleados:

TORREFLEX S.A.S recolecta los datos personales de sus **Empleados**, y solo serán revelados por la entidad con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las bases de datos se almacenan de manera automatizada y física.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los empleados de la entidad son:

- Dar cumplimiento a las obligaciones que impone la ley laboral colombiana frente a los empleadores.
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con personas vinculadas directa o indirectamente con **TORREFLEX S.A.S**
- Emitir certificaciones relativas a la relación del titular del dato con la Empresa.
- Cumplir con las obligaciones impuestas a la empresa como empleador, en relación con las normas de Seguridad y Salud Ocupacional, y el



denominado Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

- Gestionar las funciones desarrolladas por los trabajadores.
- Consultar memorandos o llamados de atención.
- Desarrollar y aplicar el proceso disciplinario.
- Realizar procesos de selección y contratación de personal para **TORREFLEX S A.S**
- Contactar a personas autorizadas en casos de emergencia.

Asimismo, TORREFLEX S.A.S; almacena datos personales que hayan sido obtenidos en desarrollo del proceso de selección de sus empleados en una carpeta identificada con el nombre de cada uno de ellos.

A tal carpeta tendrá acceso y será tratada por el representante legal y/o quien haga las veces de gerente de Recursos Humanos o administrador del personal y a su vez las personas delegadas en el Departamento de Recursos Humanos, con la finalidad de administrar la relación contractual entre **TORREFLEX S. A.S** y el empleado.

Terminada la relación laboral, **TORREFLEX S.A.S** procederá a almacenar todos los datos personales que haya obtenido del proceso de selección y la documentación generada en desarrollo de la relación laboral, en un archivo central, sometiendo en todo momento la información a medidas y niveles de seguridad adecuados como archivadores con acceso restringido y cerradura de seguridad, dado que la información laboral pueda contener datos sensibles.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a veinte (20) años contados a partir de su recolección de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hacen necesario el manejo de la información.

8.2 De los proveedores.

TORREFLEX S.A.S recolecta los datos de sus Proveedores a través de internet, de llamadas telefónicas, página webs quienes son Personas Jurídicas, sin embargo, de llegar a hacer tratamiento de datos personales a proveedores que ostenten calidad de Personas Naturales, los almacenará en **una base de datos automatizada cual será calificada por la empresa como reservada, y solo será revelada por TORREFLEX S.A.S con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.**

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los Proveedores de **TORREFLEX S. A.S** serán:



- Envío de invitaciones a contratar y realización de gestiones para las etapas precontractual, contractual y pos contractual.
- Comunicación para asuntos inherentes a la relación comercial con nuestros proveedores, análisis de información, inteligencia de mercados, tratamiento de información acerca de nuestros productos, nuevos o existentes, servicios, promociones, ofertas y mejoramiento del servicio y los productos ofrecidos por **TORREFLEX S.A.S**
- Las demás establecidas específicamente en las autorizaciones que sean otorgadas por los propios proveedores.
- Registro Inicial como Proveedor en sus sistemas
- Para pagos de facturas y/o abonos
- Para presentación de asuntos tributarios requeridos por ley como Medios Magnéticos y Distritales
- Para realizar las respectivas actualizaciones.

TORREFLEX S.A.S solo recaudará de sus proveedores los datos que sean necesarios, pertinentes y no excesivos para la finalidad de selección, evaluación y ejecución del contrato a que haya lugar.

8.3 De los Clientes.

TORREFLEX S.A.S recolecta los datos personales de sus clientes y los almacena en una base de datos automatizada, la cual es calificada por la empresa como reservada, y solo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los Clientes de **TORREFLEX S.A.S** serán:

- **Presentar cotizaciones, propuestas comerciales y órdenes de servicio.**



- Vinculación en general de cada cliente.
- Informar sobre nuevos productos y servicios.
- Efectuar procesos de facturación.
- Llevar a cabo procesos Tributarios como información en medios magnéticos tanto nacionales como distritales.
- Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros productos, y demás actividades relacionadas con el objeto social de TORREFLEX S.A.S
- Informar sobre cambios de los productos y servicios de TORREFLEX S.A.S
- Evaluar la calidad del servicio.
- Actualizar los datos anualmente.
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes.
- Poner al servicio de nuestros clientes el Software especializado FENIX a través del cual se gestionarán las necesidades específicas de estos, hacer seguimiento y recibir comunicaciones sobre el estado de sus comunicaciones, solicitudes, pedidos, etc.

9. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

TORREFLEX S.A.S es una empresa que cuenta con sedes en República Dominicana, Costa Rica y México por lo que podría realizar Transmisión o Transferencia internacional de Datos Personales, por lo tanto, **TORREFLEX S.A.S** se asegura de contar con la autorización expresa e inequívoca por parte del Titular de cualquier pieza de información personal a la que haga tratamiento con destino o proveniente de cualquiera de estos u otros países a futuro, **TORREFLEX S.A.S** se asegurará que el país al que sean transferidos o transmitidos los datos proporcione los niveles adecuados de protección de datos, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los fijados en Colombia por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

10. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

TORREFLEX S.A.S no realiza el Tratamiento de Datos Personales de menores de Edad. Sin embargo, en el momento que lo hiciera, la entidad garantizará el respeto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, los cuales priman en todo caso, y recolectará en todos los casos la respectiva autorización para su tratamiento otorgada por el representante legal de los menores titulares.



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y PETICIONES

11.1 Consultas

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en **TORREFLEX S.A.S**, quien se encargará de suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta, una vez recibida por la entidad, 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 nueva fecha en que se atenderá tal consulta, la cual en ningún caso podrá superar los **cinco (5) días hábiles siguientes** al vencimiento del primer término.

11.2 Reclamos

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante **TORREFLEX S.A.S** el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante comunicación escrita dirigida a **TORREFLEX S.A.S** con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco **(5) días** siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos **(2) meses** desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso que **TORREFLEX S.A.S** reciba un Reclamo del cual no sea competente para resolverlo, la empresa dará traslado a quien efectivamente corresponda en un término máximo de **dos (2) días hábiles** e informará al Titular.

2. Una vez recibido el reclamo completo, la entidad incluirá en la respectiva 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**. La empresa conservará dicha leyenda en el dato objeto de discusión hasta que el reclamo sea decidido.



3. El término máximo para atender el reclamo será de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, la entidad informará al Titular los motivos de la demora y la nueva 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.

11.3 Requisito de Procedibilidad

El Titular o su causahabiente sólo podrá presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de Consulta o Reclamo directamente ante la entidad.

11.4 Petición de actualización y/o rectificación

TORREFLEX S.A.S , rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información que sea inexacta o se encuentre incompleta, atendiendo al procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual el Titular deberá allegar la solicitud según los canales dispuestos por la compañía, indicando la actualización y rectificación del dato y a su vez deberá aportar la documentación que soporte tal petición.

11.5 Revocatoria de la autorización y/o supresión del Dato

El Titular podrá revocar en cualquier momento el consentimiento o Autorización dada para el tratamiento de sus datos personales, siempre y cuando no se encuentre un impedimento consagrado en una disposición legal o contractual.

Así también el Titular tiene derecho a solicitar en todo momento a **TORREFLEX S.A.S**, al e-mail gestordeprocesos@torreflex.com.co la supresión o eliminación de sus datos personales cuando:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron obtenidos.
- Se haya cumplido el tiempo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron obtenidos.



Tal supresión implica la eliminación bien sea de manera 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 **TORREFLEX S.A.S**. El derecho de cancelación no es absoluto y por lo tanto **TORREFLEX S.A.S**, podrá negar revocatoria de autorización o eliminación de los datos personales en los siguientes casos:

- El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- 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.
- 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.

12. IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD

TORREFLEX S.A.S, ha desarrollado aplicaciones y procedimientos internos para ofrecer medidas de seguridad en la protección y tratamiento de los datos personales consignados en las bases de datos y mitigar el riesgo de acceso y/o uso indebido, fraudulento o no autorizado sobre los datos personales.

13. MODIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS

La entidad se reserva el derecho de modificar la Política de Tratamiento de Datos Personales en cualquier momento. Sin embargo, toda modificación será comunicada de forma oportuna a los Titulares de los Datos Personales a través de los medios habituales de contacto con diez (10) días hábiles de antelación a su entrada en vigencia.

En el evento que un Titular no esté de acuerdo con las nuevas Políticas y con razones válidas que se constituyan en una justa causa para no continuar con la autorización para el tratamiento de datos personales, el Titular podrá solicitar a la entidad el retiro de su información a través de los canales indicados en el capítulo 6 numeral 1. Sin embargo, los Titulares no podrán solicitar el retiro de sus datos personales cuando la entidad tenga un deber legal o contractual de tratar los datos.



14. VIGENCIA

La presente Política rige a partir del 1 de diciembre de 2017.

15. ANEXO SOBRE EL AVISO DE PRIVACIDAD

AVISO DE PRIVACIDAD TORREFLEX S.A.S

TORREFLEX S.A.S con domicilio en la Ciudad de Bogotá, Colombia, es responsable del tratamiento de los datos personales.

¿Cómo contactarnos?

- DIRECCIÓN: CARRERA 64 A No. 4G-27
- TELEFONO: (1) 290 2888
- CORREO ELECTRONICO: gestordeprocesos@torreflex.com.co

Sus datos personales serán incluidos en una base de datos y serán utilizados para las siguientes finalidades:

- Presentar cotizaciones, propuestas comerciales y órdenes de servicio.
- Realizar actividades promocionales, de fidelización y de Marketing.
- Vinculación en general de cada cliente.
- Informar sobre nuevos productos y servicios.
- Efectuar procesos de facturación.
- Llevar a cabo procesos Tributarios como información en medios magnéticos tanto nacionales como distritales.
- Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros productos, y demás actividades relacionadas con el objeto social de **TORREFLEX S.A.S**
- Informar sobre cambios de los productos y servicios de **TORREFLEX S.A.S**
- Evaluar la calidad del servicio.
- Actualizar los datos anualmente.



- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes.
- Poner al servicio de nuestros clientes el Software especializado FENIX a través del cual se gestionarán las necesidades específicas de estos, hacer seguimiento y recibir comunicaciones sobre el estado de sus comunicaciones, solicitudes, pedidos, etc.

Se les informa a los Titulares de datos personales que pueden consultar la **Política de Tratamiento de Datos Personales** de **TORREFLEX S.A.S** en la página web: www.torreflex.com.co