

NORPACK S.A.S.

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE
DATOS PERSONALES**

**BARRANQUILLA - COLOMBIA
2017**

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la Ley 1581 del 2012, **NORPACK S.A.S.** está comprometida con la seguridad de los datos personales de nuestros asociados de valor en los diferentes procesos del negocio.

Para **NORPACK S.A.S.** datos personales que poseemos en cada una de las áreas de negocio son aquellos necesarios para atender las operaciones del objeto social de la empresa que comprende actividades de consultoría de gestión y otras actividades conexas de consultoría técnica, estos son recolectadas y registradas en los sistemas de información para su tratamiento y almacenamiento en condiciones seguras.

Adicionalmente, **NORPACK S.A.S.** en el ejercicio de la función social, trata datos personales de menores de edad con el previo cumplimiento del artículo 7 de la Ley 1581 de 2012.

NORPACK S.A.S. a través del presente manual define las políticas, establece los procedimientos y ofrece los mecanismos para que los Titulares puedan ejercer sus derechos fundamentales sobre sus datos personales recolectados para su tratamiento en las operaciones comerciales de las empresas con sus clientes, acreedores y colaboradores en general.

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. GENERALIDADES

- 1.1 **ÁMBITO DE APLICACIÓN**
- 1.2 **DEFINICIONES**
- 1.3 **PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**
 - 1.3.1. **Principio de acceso y circulación restringida.**
 - 1.3.2. **Principio de confidencialidad**
 - 1.3.3. **Principio de finalidad**
 - 1.3.4. **Principio de legalidad**
 - 1.3.5. **Principio de libertad**
 - 1.3.6. **Principio de seguridad**
 - 1.3.7. **Principio de transparencia**
 - 1.3.8. **Principio de veracidad o calidad**

CAPÍTULO II. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

2.1 TRATAMIENTO

- 2.1.1 **Datos Privados o Semiprivados**
- 2.1.2 **Datos sensibles**
- 2.1.3 **Tratamiento de datos de menores**

2.2 CLASIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

- 2.2.1. **Bases de datos de Accionistas**
- 2.2.2. **Bases de datos de Clientes**
- 2.2.3. **Bases de datos de Acreedores**
- 2.2.4. **Bases de datos de Empleados**
- 2.2.5. **Bases de datos de Seguridad y Control**
- 2.2.6. **Bases de datos para Mercadeo o Marketing**

CAPÍTULO III. DERECHOS DE LOS TITULARES

CAPÍTULO IV. DEBERES DE LA COMPAÑÍA EN RELACION AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

4.1. DEBER DE SECRETO Y CONFIDENCIALIDAD

CAPÍTULO V. POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

5.1 GENERALIDADES SOBRE LA AUTORIZACIÓN

- 5.1.1 **Medio y manifestaciones para otorgar la autorización**
- 5.1.2 **Prueba de la autorización**
- 5.1.3 **Casos en que no se requiere la autorización**

5.2 DEL DERECHO DE LOS TITULARES

- 5.2.1 Del derecho de acceso a los datos
- 5.2.2 Del derecho de consulta de los datos
- 5.2.3 Del derecho a reclamar sobre los datos
- 5.2.4 Del derecho a la rectificación y actualización de datos
- 5.2.5 Del derecho a la supresión de datos
- 5.2.6 Del derecho a revocar la autorización
- 5.2.7 Protección de datos en los contratos
- 5.2.8 Transferencia de datos personales a terceros países
- 5.2.9 Reglas generales aplicables

CAPÍTULO VI. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN CONOCER, RECLAMAR Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN

6.1 GENERALIDADES

6.2 PROCEDIMIENTOS

- 6.2.1 Consultas
- 6.2.2 Reclamos
- 6.2.3 Revocar la autorización
- 6.2.4 Requisitos para la atención de consultas, reclamos o revocar la autorización
- 6.2.5 Términos para la atención de consultas, reclamos o revocar la autorización

CAPITULO VII. FUNCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES ALINTERIOR DE LA COMPAÑÍA.

7.1 RESPONSABLES

7.2 ENCARGADOS

- 7.2.1 Encargados Internos
- 7.2.2 Encargados Externos

CAPITULO VIII. LEGISLACIÓN APLICABLE, CONTACTO Y VIGENCIA

8.1 MARCO LEGAL

8.2 INFORMACIÓN DE CONTACTO

8.3 VIGENCIA

CAPÍTULO I. GENERALIDADES

1.1 ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente norma se aplicará al tratamiento de datos personales efectuado en el territorio colombiano para **NORPACK S.A.S**

Los principios y disposiciones contenidos en esta norma de protección de datos se aplicarán las normas básicas de seguridad en la información a través de los mecanismos del sistema informático y con la implementación de los sistemas de control administrativo.

Todos los procesos organizacionales que involucre el tratamiento de datos de carácter personal, deberán someterse a lo dispuesto en esta norma y de las normas internas de obligatorio cumplimiento.

1.2 DEFINICIONES

Las siguientes definiciones, pretenden mantener un entendimiento y lenguaje común que permita una correcta y apropiada interpretación de los términos usados en el mismo, en las Leyes, los decretos y demás reglamentación relacionada con la Protección de datos personales en Colombia.

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular de los datos personales para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

Base de datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables. Debe entonces entenderse el “dato personal” como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).

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.

Dato personal público: Toda información personal que es de conocimiento libre y abierto para el público en general.

Dato personal privado: Toda información personal que tiene un conocimiento restringido, y en principio privado para el público en general.

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.

Dato sensible: Aquel dato que afecta 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, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.

Encargado del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

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.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

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.

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.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Oficial de protección de datos: Es la persona designada por **NORPACK S.A.S.** Que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales, bajo la orientación y lineamientos del Comité de Protección de Datos Personales.

1.3 PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La protección de datos de carácter personal para **NORPACK S.A.S.** Se encuentra bajo los siguientes principios, y con base a ellos se desarrollan los procesos, reglas, políticas y procedimientos internos para el tratamiento de datos personales (recolección, manejo, uso, almacenamiento e intercambio, de datos personales).

1.3.1. Principio de acceso y circulación restringida.

De acuerdo con las disposiciones legales, los datos personales que se recolectan o tratan en la empresa son considerados como de carácter semiprivado y estarán destinados a ser usados sólo en el ámbito de la finalidad y autorización concedida por el titular del dato personal. El acceso y/o circulación será restringido acorde con la naturaleza del dato y con las autorizaciones dadas por el Titular, sus representantes o las previstas en la Ley.

Los datos personales, excepto aquellos de naturaleza 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 a los Titulares o terceros autorizados.

1.3.2. Principio de confidencialidad

Atendiendo la anterior definición, **NORPACK S.A.S.** garantiza la confidencialidad de los datos dependiendo de la naturaleza del mismo. Por lo tanto, se guardará reserva de la información durante y después de terminadas las actividades que justifican el tratamiento de los datos personales.

1.3.3. Principio de finalidad

Ésta será Legítima, informada y material. La finalidad corresponde a las funciones bajo las cuales **NORPACK S.A.S.** tratará los datos de carácter personal que sean recolectados.

El Tratamiento de datos personales que **NORPACK S.A.S.** realiza, obedece a la finalidad legítima de acuerdo con la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

1.3.4. Principio de legalidad

NORPACK S.A.S. tratará los datos recolectados con fines legítimos para el soporte en el registro de operaciones comerciales, laborales y contables de la sociedad y aquellos sujetos a la Ley 1581 de 2012.

El Tratamiento de Datos Personales será una actividad reglamentada y regida por la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normatividad que las complementen, modifiquen o deroguen.

1.3.5. Principio de libertad

NORPACK S.A.S. garantiza el derecho a la autodeterminación informativa de autorización por parte de los titulares para que suministren datos de carácter personal.

NORPACK S.A.S. puede tratar y compartir los datos personales que se encuentren almacenados en sus bases de datos, con el previo consentimiento del titular, siempre y cuando, estos tengan la naturaleza de registros públicos o se encuentran en bases de datos excluidas por la Ley (p.ej. periodísticas, estadísticas y para la investigación). En los demás casos, se deberá obtener el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular al momento de tratar sus datos personales.

1.3.6. Principio de seguridad

NORPACK S.A.S. como responsable y/o encargada del tratamiento de datos de carácter personal, proporciona 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.

1.3.7. Principio de transparencia

NORPACK S.A.S. garantiza a las personas titulares de los datos personales, que podrán obtener en cualquier momento, gratuitamente y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le concierne y que estén almacenados en sus bases de datos, bajo los parámetros establecidos en el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

1.3.8. Principio de veracidad o calidad

NORPACK S.A.S. garantiza que la información contenida en las bases de datos que estén sujetas a tratamiento; serán veraces, completas, exactas, actualizadas, comprobables y comprensibles.

La veracidad y calidad de los datos personales que hayan sido capturadas por medio de los formularios o documentos es garantizada por cada uno de los titulares de la misma, quedando eximida de cualquier tipo de responsabilidad **NORPACK S.A.S.** frente a su calidad.

CAPÍTULO II. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

2.1 TRATAMIENTO

2.1.1 Datos Privados o Semiprivados

El dato semiprivado es aquel que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector, personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio.

Para **NORPACK S.A.S.** se integra a los conceptos de Datos Privados y Semiprivados y estos se caracterizan en la información suministrada por las personas para dar flujo a las operaciones de los negocios:

NORPACK S.A.S. utilizará y tratará los datos catalogados como privados o semiprivados, cuando:

1. El tratamiento haya sido autorizado expresamente por el Titular de los datos salvo en los casos que, por Ley, no se requiera el otorgamiento de dicha autorización.
2. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

3. Los datos suministrados por los titulares tendrán como finalidad atender las operaciones comerciales, contables, tributarias de las empresas.

En adición a lo anterior, **NORPACK S.A.S.** informará en el momento de la recolección de los datos que serán tratados como datos semiprivados y debe autorizar su tratamiento para la ejecución de las actividades comerciales.

2.1.2 Datos sensibles

NORPACK S.A.S. restringirá el tratamiento de datos personales sensibles a lo estrictamente indispensable y solicitará consentimiento previo y expreso a los titulares (representantes legales, apoderados, causahabientes) informando sobre la finalidad exclusiva de su tratamiento.

NORPACK S.A.S. utilizará y tratará los datos catalogados como sensibles, cuando:

- a. El tratamiento haya sido autorizado expresamente por el Titular de los datos sensibles, salvo en los casos que, por Ley, no se requiera el otorgamiento de dicha autorización.
- b. El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar la autorización.
- c. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- d. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica o, dentro del marco de procesos de mejoramiento; este último, siempre y cuando se adopten las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares o el dato esté disociado, es decir, el dato sensible sea separado de la identidad del titular y no sea identificable o no se logre identificar a la persona Titular del dato o datos sensibles.

En adición a lo anterior, **NORPACK S.A.S.** cumple con las siguientes obligaciones:

- 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 datos objeto de Tratamiento son de carácter sensible y la finalidad del tratamiento, y obtener el consentimiento expreso.

- c. No condicionar ninguna actividad a que el titular suministre datos personales sensibles (salvo que exista una causa legal o contractual para hacerlo).

Así mismo **NORPACK S.A.S**, se acoge a la regla general según la cual el Tratamiento de datos sensibles está prohibido por la Ley, salvo en los siguientes casos:

- a. Cuando el Titular ha autorizado expresamente el Tratamiento.
- b. Cuando por Ley no sea requerido el agotamiento de dicha autorización.
- c. Cuando el Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular.
- d. Cuando el Tratamiento sea efectuado por una fundación, ONG, asociación o cualquier organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical.
- e. El Tratamiento sea necesario para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- f. El Tratamiento obedezca a una finalidad histórica, estadística o científica. En este caso, se deben suprimir las identidades de los Titulares.

2.1.3 Tratamiento de datos de menores

Para **NORPACK S.A.S**. los datos de los niños, niñas y adolescentes que se recolectan, estarán bajo el cumplimiento de la Ley y los datos solicitados por la empresa estarán autorizados de manera expresa por su representante o tutor, que es una persona con vinculación laboral, los datos recolectados tienen naturaleza de información pública y el área de Gestión Humana son los responsables de su recolección, tratamiento y asegurar el respeto a los derechos de los niños.

Es obligación de **NORPACK S.A.S**. a través del encargado de recolectar los datos en preservar el respeto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y de mantener reserva absoluta de la información suministrada por los tutores y/o representantes.

2.2 CLASIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

NORPACK S.A.S. ha identificado y clasificado sus Bases de Datos de la siguiente manera:

2.2.1. Bases de datos de Accionistas

Los datos e información personal de las personas físicas que llegaren a tener la condición de accionista en **NORPACK S.A.S.**, se considerará información reservada, pues la misma está registrada en los libros de comercio y tiene el carácter de reserva por disposición legal según el código de comercio.

En consecuencia, el acceso a tal información personal se realizará conforme las normas contenidas en el Código de Comercio que regulan la materia.

NORPACK S.A.S., sólo usará los datos personales de los accionistas para las finalidades derivadas de la relación estatutaria existente.

2.2.2. Bases de datos de Clientes

Los datos personales de nuestros clientes son recolectados únicamente para facilitar la operación comercial de venta y postventa de los productos y servicios según el objeto social de la empresa y sólo se obtendrán los datos necesarios, pertinentes y no excesivos para:

- Apoyo a los procesos de venta de los productos y servicios de **NORPACK S.A.S.** En el desarrollo de campañas de publicidad y mercadeo de nuestros productos y/o servicios en los eventos y/o promociones de tipo comercial.
- Llevar los registros de contabilización de las operaciones comerciales en la venta.
- El cumplimiento de decisiones judiciales y disposiciones administrativas y legales, fiscales y regulatorias.
- El soporte para el desarrollo de las Auditorias del proceso del negocio.
- Para la facturación de los bienes y/o servicios vendidos a nuestros clientes.
- Para la gestión de análisis crediticio y riesgo financiero.
- En la determinación en los procesos manuales y electrónicos de cartera.
- Realizar informes de ventas realizadas en el periodo.
- Realizar proyecciones de ventas periódicas.

Para **NORPACK S.A.S.** estos efectos de su tratamiento, la información será considerada como dato semiprivado, se establecerán los controles documentados en los manuales internos para mantener tal condición en las bases de datos tanto digitalizadas o físicas.

2.2.3. Bases de datos de Acreedores

Corresponden a los datos personales de los acreedores que son recolectados para las actividades de adquisición de bienes y/o prestación de servicios para atender las operaciones de **NORPACK S.A.S.**

Se entiende que los acreedores son nuestros proveedores de materiales, de servicios de mantenimiento, de tratamiento en la materia prima, financieros, de activos fijos, de consultoría, entre otros que apoyan los procesos y las necesidades de la empresa y la finalidad de los datos son para:

- La compra de sus productos y prestación de servicios apoyan las operaciones del negocio.
- Para realizar los registros de contabilización de las operaciones de compra de bienes y/o servicios.
- Cumplimiento de decisiones judiciales y disposiciones administrativas y legales, fiscales y regulatorias.
- Para realizar los procesos en que se encuentran vinculados los acreedores.
- Cualquier otro uso que el acreedor autorice por escrito para el uso de su información.
- Soporte para el desarrollo de las Auditorias del proceso del negocio.
- Para la gestión del proceso de pago electrónico de las obligaciones a través de los servicios y canales financieros establecidos en la compañía.
- Realizar informes de compras realizadas en el periodo.

En conclusión, para mantener la relación comercial y de servicios con **NORPACK S.A.S.**

2.2.4. Bases de datos de Empleados

Corresponden a la información de los funcionarios vinculados directa o a través de terceros en la empresa, vinculación de tipo laboral como apoyo de los procesos del negocio.

Por lo que las políticas de protección de datos personales y en particular las laborales y de prestación de servicios, deben incluir los controles de gestión y de tecnología cuando den a lugar respetando el mínimo de derechos y garantías de los empleados y prestadores de servicios.

Adicionalmente conforme a la legislación laboral, **NORPACK S.A.S.** protegerá los datos de los empleados y esto surge en el deber de proteger la información de los empleados de manera que estos contribuyan en la gestión segura de la información de carácter personal.

NORPACK S.A.S., únicamente solicitará, almacenará y tratará los datos personales obtenido para lo descrito en el numeral 1 de la política PPDPGH - 01 Política de Protección de datos personales para gestión Humana:

NORPACK S.A.S., reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos personales que suministran las personas por lo cual está comprometida con su protección y el manejo adecuado, conforme al régimen legal de protección de datos personales y en particular a lo previsto en este Manual.

2.2.5. Bases de datos de Seguridad y Control

En **NORPACK S.A.S.**, con el fin de proteger el patrimonio de los accionistas y el bienestar de sus colaboradores, clientes, acreedores y demás, establece sistemas de vigilancia y de control a través de cámaras ubicadas en sitios estratégicos como sistema de vigilancia, como proceso de monitoreo de las actividades, objetos o procesos dentro de sistemas para la conformidad de normas esperadas o deseadas en sistemas confiables para control de seguridad en las instalaciones.

2.2.6. Bases de datos para Mercadeo o Marketing

En **NORPACK S.A.S.** se cuenta con bases de datos que facilitan los procesos de estudio de mercadeo y de investigación de nuestros servicios en el sector a nivel nacional e internacional, estas bases de datos son de naturaleza pública y los procesos de investigación del sector. Estas bases de datos también se originan de las operaciones comerciales de las empresas con nuestros clientes en la búsqueda de la fidelización con nuestras marcas en el mercado.

CAPÍTULO III. DERECHOS DE LOS TITULARES

NORPACK S.A.S., reconoce y garantiza a los titulares de los datos personales los siguientes derechos fundamentales:

- a. Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **NORPACK S.A.S.** en su condición de responsable del Tratamiento.
- b. Solicitar prueba de la existencia de la autorización otorgada a **NORPACK S.A.S.**, salvo los casos en los que la Ley exceptúa la autorización.
- c. Recibir información por parte de **NORPACK S.A.S.** previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

- e. Modificar y revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos personales, cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales vigentes.
- f. Tener conocimiento y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

En el capítulo V del presente documento, puede encontrar los procedimientos implementados por **NORPACK S.A.S.**, para garantizar los derechos de los titulares anteriormente mencionados.

CAPÍTULO IV. DEBERES DE PORT TRADE S.A.S EN RELACIÓN AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

NORPACK S.A.S., tiene presente que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refiere y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos. Así mismo, **NORPACK S.A.S.** hará uso de dichos datos solamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y respetando en todo caso, la normatividad vigente sobre la Protección de Datos Personales.

NORPACK S.A.S. atenderá los deberes previstos para los Responsables y Encargados del Tratamiento, contenidos en el artículo 17 y 18 de la Ley 1581 de 2012, o normas que la reglamenten o modifiquen, a saber:

- 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.
- e. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.

- h. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente 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 presente ley.
- 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.

4.1. DEBER DE SECRETO Y CONFIDENCIALIDAD

NORPACK S.A.S. garantiza y exige a toda persona que intervenga en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal privado, sensible o de menores, el secreto profesional, respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar sus relaciones contractuales con **NORPACK S.A.S.**

El incumplimiento del deber de secreto será sancionado de conformidad con lo previsto en el Manual interno de trabajo y la Ley 1273 en el artículo 269F: Violación de datos personales.

CAPÍTULO V. POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

5.1 GENERALIDADES SOBRE LA AUTORIZACIÓN

Cuando se requiera el tratamiento de datos personales **NORPACK S.A.S.** solicitará previamente la autorización para el tratamiento de datos personales por cualquier medio que permita ser utilizado como prueba. Según el caso, la solicitud de autorización hará parte de un documento físico o digital y podrá estar explícitamente contenida en el mismo o como un anexo.

Al tratarse de datos de carácter personal, la descripción de la finalidad del tratamiento de los datos se informará en cada uno de los medios utilizados para la recolección de datos. **NORPACK S.A.S.** informará al titular en sus avisos de privacidad como mínimo lo siguiente:

- a. El tratamiento al que serán sometidos sus datos personales y la finalidad específica del mismo.
- b. Los derechos que le asisten como titular.
- c. La página web, correo electrónico, dirección física y demás canales de comunicación en los cuales podrá formular consultas y/o reclamos ante el Responsable o Encargado del tratamiento.

5.1.1 Medio y manifestaciones para otorgar la autorización

NORPACK S.A.S. establece que el medio para establecer la autorización por las personas en el tratamiento de sus datos personales para sus clientes, acreedores y empleados se entregara al momento de efectuar la recolección del dato personal en los procesos de vinculación o de actualización de los datos. Además, la empresa puede optar por medios electrónicos en la WEB para que las personas titulares puedan otorgar la autorización en el tratamiento de los datos, con la implementación de mecanismos que permita manifestar u obtener el consentimiento por parte del titular.

5.1.2 Prueba de la autorización

NORPACK S.A.S. utilizará como mecanismo para probar que se ha recibido la autorización por parte del Titular para el tratamiento de datos, los sistemas y métodos actuales con que cuenta, e implementará y adoptará las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos. Para dar cumplimiento a lo anterior, se establecerá archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

5.1.3 Casos en que no se requiere 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

5.2 DEL DERECHO DE LOS TITULARES

5.2.1 Del derecho de acceso a los datos

NORPACK S.A.S. garantiza el derecho de acceso conforme a la Ley 1581 de 2012, solamente a los Titulares o Terceros, que podrán acceder a los datos personales que sobre este se tengan en **NORPACK S.A.S.** lo anterior previa acreditación de la identidad del titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de éste, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales tratados, a través de cualquier medio de comunicación, incluyendo los electrónicos que permitan el acceso directo del titular .

Dicho acceso, se sujeta a los límites establecidos en el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

5.2.2 Del derecho de consulta de los datos

Los titulares de los datos personales podrán consultar la información de carácter personal que repose en cualquier base de datos de **NORPACK S.A.S.** En consecuencia, **NORPACK S.A.S.** garantiza el derecho de consulta conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 exclusivamente sobre los datos personales privados, sensibles y de menores correspondientes a personas naturales, suministrando a los Titulares de estos datos personales la información contenida en cada una de las bases de datos correspondientes y que estén bajo el control de **NORPACK S.A.S.**

NORPACK S.A.S., cuenta con medidas de autenticación que permiten identificar al titular de los datos personales que realiza la consulta o petición.

Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de datos personales, **NORPACK S.A.S.** garantiza:

- Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes y seguros.
- Establecer formularios, sistemas y otros métodos que se informarán en el Aviso de Privacidad.
- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que se encuentren en operación.

Independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, éstas serán tramitadas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En el evento en el que una solicitud de consulta no pueda ser atendida dentro del término antes señalado, se informará al interesado antes del vencimiento del plazo las razones por las cuales no se ha dado respuesta a su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

5.2.3 Del derecho a reclamar sobre los datos

El Titular de datos personales podrá reclamar cuando considere que la información contenida o almacenada en una base de datos no corresponde o cuando adviertan el incumplimiento de cualquiera de los deberes y principios contenidos en la normatividad sobre Protección de Datos Personales. En tal sentido, podrán presentar reclamación ante el Responsable del tratamiento de **NORPACK S.A.S.**

NORPACK S.A.S. cuenta con las medidas de autenticación necesarias que permiten identificar al titular de los datos personales que realiza el reclamo. El reclamo lo podrá presentar el titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Si el reclamo estuviese incompleto, el titular lo podrá completar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo, para que subsane las fallas o errores.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información solicitada, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso que sea recibido un reclamo que no sea competencia de **NORPACK S.A.S.** para resolverlo se dará respuesta en un término máximo de dos (2) días hábiles al interesado de la situación.

Una vez **NORPACK S.A.S.** haya recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos de la superintendencia de industria y comercio con una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido. El término máximo para resolver la reclamación es 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, **NORPACK S.A.S.** 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.

5.2.4 Del derecho a la rectificación y actualización de datos

NORPACK S.A.S. se obliga a rectificar y actualizar a solicitud del Titular, la información de carácter personal que corresponda a personas naturales, que resulte incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados. Al respecto, **NORPACK S.A.S.** tendrá en cuenta lo siguiente:

- 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. **NORPACK S.A.S.** tiene plena libertad de habilitar los mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando beneficien al Titular de los datos personales. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que **NORPACK S.A.S.** considere pertinentes y seguros.
- c. **NORPACK S.A.S.** podrá establecer formularios, formatos, sistemas y otros métodos, que serán informados en el Aviso de Privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web u oficinas de **NORPACK S.A.S.**

5.2.5 Del derecho a la supresión de datos

El Titular de datos personales, tiene el derecho en todo momento, a solicitar a **NORPACK S.A.S.** la supresión (eliminación) de sus datos personales, siempre y cuando, no se trate de datos requeridos dentro de alguna relación comercial o contractual o exigencia legal.

Esta supresión puede darse con la eliminación, borrado seguro, total o parcial, o el bloqueo de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por **NORPACK S.A.S.**

El derecho de supresión no es un derecho absoluto, **NORPACK S.A.S.** como responsable del tratamiento de datos personales, puede negar o limitar el ejercicio del mismo cuando:

- a. El titular de los datos tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales y/o contables, 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.

5.2.6 Del derecho a revocar la autorización

Todo titular de datos personales puede revocar en cualquier momento el consentimiento para el tratamiento de éstos, siempre y cuando, no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, **NORPACK S.A.S.** ha establecido mecanismos sencillos y gratuitos que le permiten al titular revocar su consentimiento.

En los casos que sea posible la revocatoria de la autorización, se atenderá bajo las siguientes dos modalidades:

- a. **Total:** Sobre la totalidad de finalidades consentidas, esto es, que **NORPACK S.A.S.** debe dejar de tratar por completo los datos del Titular de datos personales.
- b. **Parcial:** Sobre ciertas finalidades consentidas como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. En este caso **NORPACK S.A.S.** deberá suspender parcialmente el tratamiento de los datos del titular. Se mantienen entonces 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.

El derecho de revocatoria no es un derecho absoluto y **NORPACK S.A.S.** como responsable del tratamiento de datos personales, puede negar o limitar el ejercicio del mismo cuando:

- a. El titular de los datos tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

- b. La revocatoria de la autorización del tratamiento 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.
- d. Los datos sean datos de naturaleza pública y correspondan a los registros públicos, los cuales tienen como finalidad su publicidad.

5.2.7 Protección de datos en los contratos

En los contratos, **NORPACK S.A.S.** ha incluido cláusulas con el fin de autorizar de manera previa y general el tratamiento de datos personales relacionados con la ejecución del contrato, lo que incluye la autorización de recolectar, modificar o corregir, en momentos futuros, datos personales del Titular correspondientes a personas naturales. También ha incluido la autorización para que algunos de los datos personales, en caso dado, puedan ser entregados o cedidos a terceros con los cuales **NORPACK S.A.S.** tenga contratos de prestación de servicios, para la realización de tareas terceras. En estas cláusulas, se hace mención del presente Manual y de su ubicación en el sitio web institucional, para su debida consulta.

En los contratos de prestación de servicios externos, cuando el contratista requiera de datos personales, **NORPACK S.A.S.** le suministrará dicha información siempre y cuando exista una autorización previa y expresa del Titular de los datos personales para esta transferencia, quedando excluida de esta autorización, los datos personales de naturaleza pública definido en el numeral 2° del artículo 3° del Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y los contenidos en los registros públicos. Dado que en estos casos, los terceros son Encargados del tratamiento de datos y sus contratos incluyen cláusulas que precisan los fines y los tratamientos autorizados por **NORPACK S.A.S.** y delimitan de manera precisa el uso que estos terceros le pueden dar a aquellos, así como las obligaciones y deberes establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, incluyendo las medidas de seguridad necesarias que garanticen en todo momento la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de carácter personal encargada para su tratamiento.

Por su parte, **NORPACK S.A.S.** al momento de recibir datos de terceros y actuar como Encargada del tratamiento de datos de carácter personal, verifica que la finalidad, o finalidades, de los tratamientos autorizados por el titular o permitidos por causas legales, contractuales o jurisprudenciales se encuentran

vigentes y que el contenido de la finalidad esté relacionada con la causa por la cual se va a recibir dicha información personal de parte del tercero, pues solo de este modo estará facultado para recibir y tratar dichos datos personales.

5.2.8 Transferencia de datos personales a terceros países

En los casos en que **NORPACK S.A.S.** en desarrollo de alguna de sus funciones, como puede ser la de participar en programas internacionales para el desarrollo económico, cultural y social, o cualquier otra actividad que implique la transferencia de datos de carácter personal a terceros países, se regirá por las siguientes condiciones:

- a. La transferencia de datos personales a terceros países solamente se realizará cuando exista autorización correspondiente del titular y previa autorización de la Delegataria de Datos Personales de la SIC.
- b. Se considera una transferencia internacional cualquier tratamiento que suponga una transmisión de datos fuera del territorio colombiano, tanto si se realiza una cesión de datos, como si tuviera por objeto la prestación de un servicio al responsable fuera de Colombia.
- c. Asimismo, se debe obtener la autorización previa del Delegado de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando se tenga previsto realizar transferencias internacionales de datos a países que no proporcionan un cierto nivel de protección. Esta autorización sólo podrá ser otorgada si se obtienen garantías adecuadas, como los contratos basados en las cláusulas tipo aprobadas por la SIC, o las Reglas Corporativas Vinculantes.
- d. La transferencia internacional de datos se podrá realizar mediante solicitud de **NORPACK S.A.S.** estableciendo la finalidad, los colectivos de interesados o titulares de la información de carácter personal, los datos objeto de transferencia y la documentación que incorpore las garantías exigibles para la obtención de la autorización; en la que conste una descripción de las medidas de seguridad concretas que van a ser adoptadas, tanto por **NORPACK S.A.S.** como por el Responsable o Encargado de los datos en su lugar de destino.
- e. **NORPACK S.A.S.** no solicitará la autorización cuando la transferencia internacional de datos se encuentre amparada en alguna de las excepciones previstas en la Ley y su Decreto Reglamentario. Un ejemplo de ello es el consentimiento del afectado a la transferencia; la transferencia es necesaria para establecer la relación contractual entre el afectado y el responsable de la Base de Datos y la transferencia se refiere a una transacción dineraria.

5.2.9 Reglas generales aplicables

NORPACK S.A.S. ha establecido las siguientes reglas generales para la protección de datos personales, sensibles y de menores, como es el cuidado de bases de datos, ficheros electrónicos, físicos e información personal:

- a. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- b. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley.
- c. Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- d. Aplicar las medidas de seguridad conforme la clasificación de los datos personales que trata la ley.
- e. Adoptar procedimientos de recuperación de desastres aplicables al base de datos que contengan datos personales.
- f. Adoptar procedimientos de Respaldo o Back Up de la base de datos que contienen datos personales.
- g. Gestionar de manera segura las bases de datos automatizados y/o físicas que contengan datos personales.
- h. Llevar un registro central de las bases de datos que contengan datos personales que comprenda el historial desde su creación, tratamiento de la información y cancelación de la base de datos.
- i. Gestionar de manera segura el acceso a las bases de datos personales contenidos en los sistemas de información, en los que actúe como responsable o encargado del tratamiento.
- j. Realizar auditorías de manera periódica para reforzar el cumplimiento de esta norma por parte de los destinatarios de la misma.

CAPÍTULO VI. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN CONOCER, RECLAMAR Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN

6.1 GENERALIDADES

- a. Cualquier consulta o reclamo frente a derechos inherentes de los titulares sobre datos de carácter personal se debe realizar mediante un escrito dirigido al domicilio principal de la empresa o por el correo electrónico a la dirección: protecciondedatos@norpack.com.co

adjuntando fotocopia del documento de identidad del Titular interesado o cualquier otro documento equivalente que acredite su identidad y titularidad conforme a Derecho.

- b. Los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación de la autorización de datos personales son personales y podrán ser ejercidos únicamente por el Titular. No obstante, el Titular podrá actuar a través del representante legal o del apoderado cuando aquel se encuentre en situación de incapacidad o minoría de edad, hechos que le imposibiliten el ejercicio personal de los mismos, en cuyo caso será necesario que el representante legal o apoderado acredite tal condición.
- c. No se exigirá ningún valor económico por el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión o revocación de la autorización cuando se trate de datos personales de personas naturales que no hagan parte de los registros públicos. (Se tendrá en cuenta lo establecido en el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013)
- d. Con el objeto de facilitar el ejercicio de estos derechos, **NORPACK S.A.S.** ha puesto a disposición de los interesados, los formatos físicos o electrónicos adecuados a esta finalidad.
- e. Una vez cumplidos y agotados los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se le niegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación, por parte de **NORPACK S.A.S.** podrá poner en conocimiento ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura de Protección de Datos Personales -) la negación o inconformidad frente al derecho ejercido.

6.2 PROCEDIMIENTOS

6.2.1 Consultas

Todo titular de datos personales puede consultar en cualquier momento a **NORPACK S.A.S.** sobre la información que sobre él se tiene, para esto ha establecido mecanismos sencillos y gratuitos que le permitan acceder fácilmente a su información.

6.2.2 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 la normatividad sobre Protección de Datos Personales, podrán presentar un reclamo ante el responsable del tratamiento.

6.2.3 Revocar la autorización

Todo titular de datos personales puede revocar, en cualquier momento, el consentimiento al tratamiento de éstos siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, **NORPACK S.A.S.** ha establecido mecanismos sencillos y gratuitos que le permitan revocar su consentimiento.

Tenga 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 **NORPACK S.A.S.** dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines marketing, campañas, publicidad entre otros. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines de los tratamientos que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

6.2.4 Requisitos para la atención de consultas, reclamos o revocar la autorización

Requisitos Generales

- a. Se debe enviar una comunicación sea física o electrónica, esta debe contener como mínimo fecha de solicitud, fotocopia del documento de identificación, dirección de contacto (Física o Electrónica), teléfono para efectos de notificación; y para el representante del titular, documento autenticado que acredite la representación, si es el caso.
- b. Es necesario identificar el nombre de **NORPACK S.A.S.** al cual se le realiza la respectiva consulta, reclamo o la revocación de la autorización.
- c. Para ejercer este derecho por medio el titular, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá formular la consulta por medio del correo electrónico protecciondedatos@norpack.com.co destinado por **NORPACK S.A.S.** adjuntando la información anteriormente relacionada. También se dispone a los Titulares la página

WEB como medio alternativo para poder presentar su solicitud a través del formulario establecido, en el sitio de “Protección de Datos Personales”, o en el establecimiento principal de **NORPACK S.A.S.**

- d. Cuando el tipo de reclamo es de actualización de datos, considere importante según sea el caso si es cliente o acreedor diligenciar los formularios correspondientes y considerar que debe anexar los documentos solicitados.
- e. Para ejercer este derecho por medio físico, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá radicar la consulta en la sede principal de **NORPACK S.A.S.** adjuntando la información anteriormente relacionada.
- f. La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud. Cualquiera que sea el medio utilizado para ejercer este derecho; **NORPACK S.A.S.** atenderá la solicitud siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

Requisitos Específicos Reclamos

El reclamo lo podrá presentar el titular teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y las presentes reglas:

- a. Si el reclamo estuviese incompleto, el titular lo puede completar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que se subsanen 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.
- b. En el caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- c. 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.

Así mismo el titular de la información puede ejercer en cualquier momento estos derechos, previo cumplimiento de los requisitos establecidos para ello por la empresa. Al respecto, **NORPACK S.A.S.** tendrá en cuenta lo siguiente:

- 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. **NORPACK S.A.S.** tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando beneficien al

titular de los datos. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que la compañía considere pertinentes.

- c. **NORPACK S.A.S.** podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos, que serán informados en el Aviso de Privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.
- d. Cuando la solicitud sea formulada por una persona distinta al titular y no se acredite que la misma actúa en representación legítima, se tomará como no presentada.

El titular de datos personales tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a **NORPACK S.A.S.** 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 normatividad vigente.
- 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 recabados.

Esta supresión implica la eliminación o bloqueo total y/o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados. Cuando se presente una solicitud de este tipo, se ejecutará sin perjudicar la responsabilidad de las empresas en cumplimiento de las normas contables y tributarias.

6.2.5 Términos para la atención de consultas, reclamos o revocar la autorización

Términos para la atención de consultas: Independientemente del mecanismo que se implemente para la atención de solicitudes de consulta, éstas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En el evento en el que una solicitud de consulta no pueda ser atendida dentro del término antes señalado, se informará al interesado antes del vencimiento del plazo las razones por las cuales no se ha dado respuesta a su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Términos para la atención de Reclamos o Revocatoria de Autorización: El término máximo para atenderlo 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.

CAPITULO VII. FUNCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES AL INTERIOR DE LA COMPAÑÍA REAL

7.1 RESPONSABLES

NORPACK S.A.S., ha designado como responsable del tratamiento de datos personales a una persona dentro de la Organización, como la persona que recibe, procesa y canalizará las distintas solicitudes de los Titulares, y las hará llegar a la respectiva dependencia encargadas del tratamiento dentro de **NORPACK S.A.S.**, dependencias que una vez reciban estas comunicaciones, entrarán a cumplir con la función de protección de datos personales, y deberán dar trámite a las solicitudes de los titulares, en los términos, plazos y condiciones establecido por la normatividad vigente, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

En el evento en que usted considere que **NORPACK S.A.S.**, dio un uso contrario al autorizado y a las leyes aplicables, podrá contactarnos a través de una comunicación dirigida a al responsable de Protección de Datos Personales.

7.2 ENCARGADOS

NORPACK S.A.S. como organización, y en los términos establecidos en la normatividad vigente, actuará como **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO** de los datos personales Y las distintas dependencias dentro de la empresa actuaran como **ENCARGADO DEL TRATAMIENTO** los datos personales.

NORPACK S.A.S. distingue entre encargado interno y encargado externo. Los encargados internos son todos los empleados de **NORPACK S.A.S.** que tratarán la información con fines del negocio, mientras que los externos son personas naturales o jurídicas que tratan datos que **NORPACK S.A.S.** se les suministra para la realización de una tarea asignada.

7.2.1 Encargados Internos

Para **NORPACK S.A.S.** los encargados en el tratamiento de los datos personales de los titulares es de responsabilidad de todos los colaboradores en primera instancia en respetar la confidencialidad y los derechos de las personas titulares, aun así es responsabilidad de todos los Directores y/o Jefes de área de negocio, en especial al área comercial, logística, de manufactura, financiera y de Gestión Humana en hacer cumplir las definiciones establecidas en el presente manual, como áreas de negocio que hacen la recolección de los datos para atender las necesidades las operaciones administrativas, comerciales y financieras.

7.2.2 Encargados Externos

Para **NORPACK S.A.S.** los encargados externos en el tratamiento de datos personales, están identificados en los proveedores de tecnología y de servicio o tratamiento contable, en donde se encuentran los servidores sitio y medio de almacenamiento de la información tratada a través del ERP designado por la Alta Dirección para atender las operaciones del negocio.

Estos encargados tienen únicamente la responsabilidad en el tratamiento de los datos como custodia o almacenamiento y disponibilidad para el procesamiento de los datos, según las definiciones en el contrato celebrado.

CAPITULO VIII. LEGISLACIÓN APLICABLE, CONTACTO Y VIGENCIA

8.1 MARCO LEGAL

El presente Manual de Políticas y Procedimientos de protección de datos personales ha sido elaborado en concordancia con las siguientes normas y documentos:

- Constitución Política, artículo 15.
- Ley 1581 de 2012
- Ley 1273 de 2009
- Ley 1266 de 2008
- Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010
- Decreto Reglamentario 1377 de 2013
- Decreto Reglamentario 886 de 2014
- Circular Externa 02 de la SIC
- Sentencias de la Corte Constitucional C-1011 de 2008, y C-748 del 2011
- Reglamento Interno de Trabajo

8.2 INFORMACIÓN DE CONTACTO

Si tiene alguna pregunta sobre esta política, comuníquese con **NORPACK S.A.S.** o envíe su consulta directamente o través de los siguientes canales de comunicación:

Empresa : **NORPACK S.A.S**
Domicilio : **CARRERA 61 # 66 – 75 BARRANQUILLA**
Teléfono : **3600410**
WEB : **<http://www.norpack.com.co/>**
Correo electrónico : **protecciondedatos@norpack.com.co**
Responsable Tratamiento de Datos Personales:
NORPACK S.A.S.

8.3 VIGENCIA

El presente Manual rige a partir de 10/02/2017

Actualizaciones de la política: **NORPACK S.A.S.** podrá modificar los términos y condiciones del presente documento de políticas y procedimientos como parte de nuestro esfuerzo por cumplir con las obligaciones establecidas por la Ley 1581 de 2012, los decretos reglamentarios y demás normas que complementen, modifiquen o deroguen lo contenido en este documento, con el fin de reflejar cualquier cambio en nuestras operaciones o funciones. En los casos que esto ocurra se publicará el nuevo documento de políticas y procedimientos en la página web de **NORPACK S.A.S.**