	MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES	Código	GA-MN-001
		Versión	01
		Revisión	Nov 2018
	F&M CHOCOLATES S.A.S	Página	1 de 9

HABEAS DATA

Dentro del deber legal de proteger el derecho a la privacidad de las personas, así como la facultad de conocer, actualizar o solicitar la información que sobre ellos se archive en bases de datos, se ha diseñado la presente política de manejo de la información de carácter personal y bases de datos, la cual pretende garantizar la reserva de la información y la seguridad sobre el tratamiento que se le dará a los mismos. De esta manera, a través de la expedición de la presente política se da cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 17 de la ley 1581 de 2012.

La información personal es manejada de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013 que tratan sobre protección de datos personales. Por lo tanto, F&M CHOCOLATES S.A.S. identificada con el NIT 830094426-8 recolecta información registrada en el paquete contable en un servidor de uso privado, con autorización previa, expresa e informada y la administra de acuerdo con las políticas aquí especificadas.

Definiciones

Autorización: consentimiento previo, expreso e informado del titular 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 varias personas naturales determinadas o determinables.


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.

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.

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

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
HAROLD MILLAN	PABLO FERNANDEZ	PEDRO FERNANDEZ

	MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES	Código	GA-MN-001
		Versión	01
		Revisión	Nov 2018
F&M CHOCOLATES S.A.S		Página	2 de 9

Derechos de los titulares de la información

Los derechos que la normatividad vigente le concede al titular de los datos personales se enuncian a continuación:

Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados 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.

Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado 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 al régimen de protección de datos personales.

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 o encargado han incurrido en conductas contrarias a al régimen de protección de datos personales y a la constitución;


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

Autorización del titular

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Los datos personales no serán obtenidos ni divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

Casos en 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.

	MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES	Código	GA-MN-001
		Versión	01
		Revisión	Nov 2018
	F&M CHOCOLATES S.A.S	Página	3 de 9

- 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 debido a que esta información no es considerada como un dato de naturaleza privada.


Los datos personales necesarios e indispensables para comprar los productos y/o servicios son almacenados en protocolos de encriptación de datos y, por lo tanto, no son accesibles por nadie, con el fin de otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Cuando el usuario o cliente compra en F&M CHOCOLATES S.A.S. se le solicita: nombre completo, identificación, dirección, correo electrónico y números telefónicos de contacto.

La sola inscripción del cliente en el sitio constituirá la aceptación previa, expresa e informada para el acceso, archivo y uso de la información de la cliente otorgada, incluyendo pero sin limitarse a su información personal y datos sensibles, por parte de la empresa y de los terceros autorizados.

Finalidades en la captura, uso y tratamiento de datos personales

- La información recolectada es almacenada en bases de datos regidas por las políticas de privacidad y es usada para:
- Procesar las órdenes de compra y enviarlas a su destino.
- Analizar los perfiles de los usuarios.
- Proveer los servicios y productos que el cliente desea adquirir.
- Cumplir las obligaciones que contraídas con el cliente.
- Brindar un reporte sobre las órdenes de compra de los clientes.


	MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES	Código	GA-MN-001
		Versión	01
		Revisión	Nov 2018
	F&M CHOCOLATES S.A.S	Página	4 de 9

- Proporcionar a los clientes información sobre: nuevos productos y/o servicios, nuevas marcas, promociones o descuentos, noticias o artículos sobre diseño y decoración o cualquier actividad relacionada que sea de su interés.
- Enviar comunicados, promociones, eventos o cualquier otro fin publicitario o de mercadeo.
- Fines de marketing e investigación de mercado.
- Evaluar la calidad de nuestros productos y servicios.
- Mantener, evaluar, facilitar y mejorar nuestra operación.
- Responder requerimientos de entidades administrativas y judiciales.
- En relación con lo anterior se podrán ejecutar las siguientes acciones:
 - Obtener, almacenar, compilar, intercambiar, actualizar, recolectar, procesar, reproducir y/o disponer de los datos o información parcial o total de aquellos titulares que le otorguen la debida autorización en los términos exigidos por la ley y en los formatos que para cada caso estime convenientes.
 - Clasificar, ordenar, separar la información suministrada por el titular de los datos.
 - Efectuar investigaciones, comparar, verificar y validar los datos que obtenga en debida forma con centrales de riesgo crediticio con las cuales se tengan relaciones comerciales.
 - Extender la información que obtenga en los términos de la ley de habeas data, a las empresas con las que contrate, si a ellos hubiere lugar, los servicios de captura almacenamiento y manejo de sus bases de datos previas las debidas autorizaciones que en ese sentido obtenga.
 - Transferir los datos o información parcial o total a sus aliados estratégicos.

Personas a quienes se les puede suministrar la información

La información podrá suministrarse a las siguientes personas:

- A los titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.

	MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES	Código	GA-MN-001
		Versión	01
		Revisión	Nov 2018
	F&M CHOCOLATES S.A.S	Página	5 de 9

- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- A los terceros autorizados por el titular o por la ley.


Datos sensibles

Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

Tratamiento de datos sensibles

La ley prohíbe el tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- El titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, organización no gubernamental (ONG), asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.
- El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

	MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES	Código	GA-MN-001
		Versión	01
		Revisión	Nov 2018
	F&M CHOCOLATES S.A.S	Página	6 de 9


En todo caso, cuando el tratamiento de datos personales sensibles sea posible conforme a lo anterior, se informa a los titulares de los datos que por tratarse de datos sensibles no están obligados a autorizar su tratamiento y se informara cuáles de los datos que son objeto de tratamiento son sensibles.

- Datos de menores de edad y adolescentes. En atención a lo dispuesto en la ley, el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes se realizará de manera responsable, respetando sus derechos, especialmente su derecho a la privacidad y protección de su información personal, razón por la cual, en las actividades comerciales y de mercadeo que realice el sitio, el mismo deberá contar con la autorización previa, expresa e informada del padre o la madre o del representante legal del niño, niña o adolescente.

Deberes de F&M CHOCOLATES S.A.S. con los titulares de los datos

F&M CHOCOLATES S.A.S. reconoce que los datos personales son propiedad de los titulares de estos y que únicamente tales personas podrán decidir sobre éstos. En este sentido, hará uso exclusivo para aquellas finalidades para las que sea facultado en los términos de la ley y en aras de lo anterior se permite informar los deberes que asume en su calidad de responsable y encargado del tratamiento.

- 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.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos y adoptar las medidas necesarias para que la información suministrada se mantenga actualizada.
- Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.


	MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES	Código	GA-MN-001
		Versión	01
		Revisión	Nov 2018
	F&M CHOCOLATES S.A.S	Página	7 de 9

- Rectificar la información cuando sea incorrecta.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la ley mantener las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- 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.
- 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, debe registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.
- Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la superintendencia de industria y comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- 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.

Consultas

Todo titular de datos personales tiene derecho a realizar consultas y elevar solicitudes a la empresa respecto al manejo y tratamiento dado a su información.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que

	MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES	Código	GA-MN-001
		Versión	01
		Revisión	Nov 2018
	F&M CHOCOLATES S.A.S	Página	8 de 9

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

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 el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:


Procedimiento para el trámite de reclamos o solicitudes

Toda solicitud, petición, queja o reclamo que sea presentada por parte de cualquier titular o sus causahabientes respecto del manejo y tratamiento dado a su información y datos personales será resuelta de conformidad con la ley y será tramitado bajo las siguientes reglas:

La petición o reclamo se formulará mediante correo electrónico o cualquier otro de los medios señalados en la presente política para tal fin, dirigido al correo electrónico administracion@fymchocolates.com con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección o medio a través del cual desea obtener su respuesta, y si fuere el caso, acompañando los documentos de soporte que quiera hacer valer. En caso de que el escrito se encuentre incompleto, la empresa solicitará al interesado que subsane las faltas dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación o petición.

En caso de no ser competentes para resolver el reclamo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles y se informará de esta situación al interesado. Una vez recibida la petición o reclamo completo, la empresa incluirá en el registro individual en un término no mayor a dos (2) días hábiles una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este. Dicha leyenda se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

	MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES	Código	GA-MN-001
		Versión	01
		Revisión	Nov 2018
	F&M CHOCOLATES S.A.S	Página	9 de 9

El área de servicio al cliente será la encargada de dar trámite a las peticiones, consultas y reclamos.

El titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la superintendencia de industria y comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo anteriormente señalado.

Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento de la información es:

Razón Social: F&M CHOCOLATES S.A.S.
 NIT: 830.094.426-8
 Teléfono: (+571) 875 9006
 e-mail: administracion@fymchocolates.com

La presente política de tratamiento de la información rige a partir del 01 de Noviembre de 2018.

Cualquier cambio sustancial en las políticas de tratamiento, se comunicará oportunamente a los titulares de los datos personales de una manera eficiente, antes de implementar las nuevas políticas.