



Vlynder

BY YINETH LEGUIZAMO

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS Y POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA JOYERÍA VLYNDER By Yineth Leguizamo IDENTIFICADA CON C.C 39.574.144-7

1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, JOYERIA VLYNDER By Yineth Leguizamo, en adelante JV, identificada con el C.C No. 39574144-7, con dirección Calle 124 # 15-29 Of 306, correo electrónico comercial@joyeriavlynder.com y teléfono 317 6584449, en su calidad de responsable del tratamiento de datos, mediante el presente documento, adopta el manual de políticas y procedimientos internos que garantizan el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes y en especial, para la atención de consultas y reclamos que se pueden presentar.

2. ALCANCE

El presente manual interno de políticas y procedimientos se aplica a todas las bases de datos que contengan datos personales que sean objeto de tratamiento por JV, como responsable y/o encargado del tratamiento de los mismos.

3. MARCO LEGAL

- Constitución Política, artículo 15
- Ley 1581 de 2012
- Decreto 1377 de 2013
- Decreto 86 de 2014.

4. DEFINICIONES

Para los efectos de la presente manual, se entiende por:

- **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;
- **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.
- Aviso de privacidad.

5. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS

La finalidad general del tratamiento de datos personales, por parte de JV, se relaciona con las siguientes actividades:

- Para la gestión de base de datos;
- Para la realización de transacciones comerciales (cotización, compra y venta);
- Para realizar invitaciones a eventos y ofrecer nuevos productos y/o servicios;
- Para el envío de promociones sobre productos de joyería;
- Para la personalización de un producto o servicio;
- Para gestionar garantías o reparaciones;
- Para marketing digital;
- Para análisis de mercado;
- Para seguimientos de pagos y/o abonos;
- Para el cumplimiento de la ley y suministro de información a las autoridades administrativas y judiciales o cooperación con estas.
- Para la segmentación y estudio de mercados que realice JV
-



- Para la evaluación de calidad de productos o servicios, y ser contactado para realizar encuestas de satisfacción;
- Para la contestación de peticiones, quejas y reclamos.
- Para suministrar la información a terceros con los cuales JV tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.
- Para el cobro de obligaciones pendientes a favor de JV, para el cual se autoriza el suministro de la información a terceros encargados del cobro de la misma.
- Para garantizar la seguridad de las personas y bienes que ingresen a nuestras instalaciones, los cuales incluirán videos de vigilancia, cámaras de seguridad, circuitos cerrados de televisión, para utilizar en procedimientos laborales internos, judiciales y prevención de delitos.
- Para ser contactado para el ofrecimiento de productos y servicios prestados directamente por JV o de sus aliados estratégicos.
- Para el adecuado manejo de las relaciones con los clientes y en caso de que aplique para los vínculos laborales, contractuales, contratación de servicios y pagos.

6. DERECHOS

6.1 DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

- 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, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012;
- Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 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 o encargado han 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;
- Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles: Tendrán carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

7. DEBERES

7.1. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO.

Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir 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 1581 de 2012, 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 sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna 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.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicarlo a la persona encargada.
- 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 antes referida 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 a solicitud del Titular sobre el uso 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.

7.2. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO.

Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- 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 en los términos de la Ley 1581 de 2012;
- Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares 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 antes referida y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la Ley 1581 de 2012;
- 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 Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.



8. DATOS PERSONALES

Los datos personales de los titulares de la información, puede incluir sin limitarse:

- Datos de identificación, ubicación, sexo, fecha de nacimiento, laborales, educación, entre otros,
- Información familiar de ser necesaria.
- Contactos de una persona alterna o responsable.

En los demás casos, la que sea necesaria para el adecuado manejo de las relaciones laborales o contractuales.

9. AUTORIZACIÓN DE DATOS SENSIBLES

JV sólo podrá dar tratamiento a los datos personales sensibles, si ha existido consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus datos personales.

En ese orden de ideas, JV se compromete al momento de solicitar al Titular la autorización, informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

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

11. MEDIOS DE AUTORIZACIÓN

La JV, con la finalidad de obtener de manera previa la autorización de los titulares de los datos personales, podrá utilizar diferentes medios así: formato físico, página web, correo electrónico, mensaje de datos, aviso de privacidad o cualquier medio que permita demostrar que la autorización fue otorgada.

12. PROCEDIMIENTOS Y CANALES PARA RECIBIR Y ATENDER LAS PETICIONES, CONSULTAS O RECLAMOS.

- El Director(a) administrativa será la dependencia de JV que tiene a cargo dar trámite a las solicitudes de los titulares para hacer efectivos sus derechos.
- El titular o la persona autorizada puede contactar a JV para radicar su petición, consulta o reclamo por medio de los correos electrónicos



comercial@joyeriavlynder.com o solicitud escrita radicada de lunes a viernes de 10:00 a.m. a 5:00 p.m. en la siguiente dirección: Calle 124 #15-29 oficina 306 de la ciudad de Bogotá.

- Deberá indicar los siguientes datos: nombre completo y apellidos, dirección de notificación física o correo electrónico de notificación.
- Deberá adjuntar el documento de identificación.
- Así mismo, indicar si se trata de una petición, consulta o reclamo, agregando una descripción breve de los hechos y mencionando el tipo de titular del peticionario: cliente, contratista, trabajador o usuario en general.
- El término para dar contestación a la consulta o reclamo será de quince (15) días contados a partir de la recepción de la solicitud.
- En caso de que no fuera posible contestar la petición dentro del plazo anteriormente mencionado, se le informará al interesado expresando los motivos de ello e indicándole el término máximo en que se daría una respuesta, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- Igualmente, si la solicitud está incompleta, se le requerirá al peticionario para que dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo complete la petición. Si transcurrido un (1) mes desde la fecha del requerimiento el interesado no presenta lo requerido, se entenderá desistida la petición.
- En trámite el reclamo, se incluirá en la base de datos un frase que diga "reclamo en trámite" indicando brevemente el asunto, textos que se mantendrán hasta tanto sea resuelto el mismo.
- El titular de los datos personales podrá en cualquier momento solicitar a JV la revocatoria total o parcial de la autorización y/o la supresión de los mismos. Dicha solicitud no será procedente cuando el titular de los datos personales tenga un deber contractual, laboral o legal de permanecer en la base de datos.

13. VIGENCIA

La presente POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE JOYERÍA VLYNDER, rige a partir del primero (1) de enero del dos mil veinte (2020).

La temporalidad de los datos personales recolectados por JV está subordinada a la finalidad para los cuales hayan sido recolectados. Una vez culminada la finalidad se procederá a suprimirlos, salvo que en cumplimiento de un deber contractual o legal, deban ser conservados.



La información sujeta a Tratamiento se maneja y conservará con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad y privacidad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.