



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES LUBRIGRAS S.A.

Contenido:

- Introducción
- PARTE I. DISPOSICIONES GENERALES
- PARTE II. DERECHOS Y DEBERES
- PARTE III. AUTORIZACIÓN Y FINALIDAD
- PARTE IV. MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS CON RELACIÓN AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y ACEPTACIÓN DE LA PRESENTE POLITICA.
- PARTE V. DISPOSICIONES FINALES



Introducción: A continuación se enuncian las políticas de Tratamiento de información que rigen la actividad desarrollada por *LUBRIGRAS S.A.*, en el manejo de sus bases de datos. El presente documento se desarrolla en cumplimiento de la Ley 1581 de 2.012 y sus decretos reglamentarios, según los cuales todas las entidades públicas o privadas que manejen datos personales, deberán adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para asegurar el efectivo ejercicio de los derechos de los titulares.

Así las cosas, toda información recibida por *LUBRIGRAS S.A.*, a través de sus diferentes canales de comunicación, en medios digitales o impresos, y que conforma nuestras bases de datos, obtenidos de clientes, proveedores, empleados o contratistas, y demás titulares de información, se rige por las siguientes políticas de uso. Por lo anterior, si usted se encuentra relacionado en alguna de nuestras bases de datos es porque ha tenido o mantiene una relación comercial con *LUBRIGRAS S.A.*, o porque ha entregado sus datos de manera voluntaria en eventos y actividades desarrollados por *LUBRIGRAS S.A.*, o directamente en nuestras oficinas.

Para su conocimiento el responsable del tratamiento de los datos personales es: *LUBRIGRAS S.A.* con NIT – 890.212.463 – 6, con sede principal en la carrera 15 No 20 – 61 de Bucaramanga, PBX (7) 6719740.

PARTE I. DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. LEGISLACIÓN APLICABLE. Este manual fue elaborado teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y el Decreto 1377 de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”.

ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Este manual se aplicará al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje *LUBRIGRAS S.A.*

ARTÍCULO 3. OBJETO. Proteger y garantizar con base en el presente manual el derecho fundamental de habeas data reglamentado por la Ley 1581 de 2012, que regula los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza *LUBRIGRAS S.A.*

ARTÍCULO 4. VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS. *LUBRIGRAS S.A.*, aplicará las políticas y procedimientos contenidos en el presente manual a las bases de datos sobre las que tenga manejo directo y de las cuales sea responsable, por un término igual al que *LUBRIGRAS S.A.* ejerza las actividades propias de su objeto social.

ARTÍCULO 5. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios: a) Principio de finalidad: El Tratamiento de los datos personales recogidos por *LUBRIGRAS S.A.* debe ser informada al Titular. b) Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento. c) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error. d) Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan. e) Principio de acceso y circulación restringida: Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados. f) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por parte del Responsable, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. g) Principio de confidencialidad: Todas las personas

que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

PARTE II. DERECHOS Y DEBERES

ARTÍCULO 6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN. De conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2.012, el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos: 1. Conocer, actualizar y corregir sus Datos Personales. Con la facultad de ejercer este derecho, entre otros, en relación con la información, parcial, inexacta, incompleta, dividida, información engañosa o cuyo tratamiento sea prohibido o no autorizado. 2. Requerir prueba del consentimiento otorgado para la recolección y el tratamiento de los Datos Personales. 3. Ser informado por *LUBRIGRAS S.A.* del uso que se le han dado a los Datos Personales. 4. Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio en el caso en que haya una violación por parte de *LUBRIGRAS S.A.*, de las disposiciones de la Ley 1581 de 2.012, el Decreto 1377 de 2.013 y otras normas que los modifiquen, adicionen o complementen, de conformidad con las disposiciones sobre el requisito de procedibilidad establecido en el artículo 16 Ley 1581 de 2.012. 5. Revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los Datos Personales. 6. Solicitar ser eliminado de su base de datos. Esta supresión o eliminación implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en las bases de datos de *LUBRIGRAS S.A.* Es importante tener en cuenta que el derecho de supresión no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando: El titular tenga el deber legal y/o contractual de permanecer en la base de datos, la supresión de los datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas o la investigación y persecución de delitos, los datos que sean necesarios para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular. 7. Tener acceso a los Datos Personales que *LUBRIGRAS S.A.* haya recolectado y tratado.

ARTÍCULO 7. EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS. El usuario podrá ejercer su derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir los datos personales que haya suministrado a *LUBRIGRAS S.A.*, radicando una comunicación, a través de los siguientes medios: Correo electrónico: gestioncalidad@lubrigras.net, correo directo dirigido a *LUBRIGRAS S.A.* a la carrera 15 No 20 – 61 de Bucaramanga, Colombia.

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 20 del Decreto 1377 de 2013, los derechos de los titulares establecidos en la Ley, podrán ejercerse por:

- El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.

La petición o derecho que ejercita el titular de los datos personales, debe contener, nombre y apellidos del usuario y los datos de contacto para recibir notificaciones. 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 por su titular.

El titular de los datos personales podrá solicitar a *LUBRIGRAS S.A.* copia de los datos que posee sobre el mismo, Asimismo, *LUBRIGRAS S.A.* actualizará, rectificará o eliminará los datos cuando éstos resulten inexactos, incompletos o hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad inicial.

El titular podrá realizar reclamos en cuanto al manejo de sus datos personales, el cual deberá ceñirse al presente procedimiento:

7.1. TRÁMITE DE RECLAMOS FORMULADOS

Reclamos:

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos de *LUBRIGRAS S.A.* debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, podrán presentar un reclamo ante *LUBRIGRAS S.A.* el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a *LUBRIGRAS S.A.*, con la siguiente información:

- Identificación del Titular
- La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo
- La dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurrido un (1) mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, el mismo se gestionará en un término no mayor a 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 por los cuales *LUBRIGRAS S.A.* no ha podido culminar el trámite 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.

Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato: Los titulares podrán en todo momento solicitar a *LUBRIGRAS S.A.* como responsable del tratamiento la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos. *LUBRIGRAS S.A.* como responsable del tratamiento llevará un control del recibo de solicitud de supresión de datos o revocatoria de autorización, incluyendo su fecha de recepción. El término máximo para atender la revocatoria y/o supresión de datos 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 por los cuales *LUBRIGRAS S.A.* no ha podido culminar el trámite 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. Si vencido el término legal respectivo, *LUBRIGRAS S.A.* no hubiese eliminado los datos personales, el titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales, de acuerdo al procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012.

ARTÍCULO 8. DEBERES DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN: En calidad de Responsable del Tratamiento de los datos personales, y de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, *LUBRIGRAS S.A.*, se compromete a cumplir con los siguientes deberes, en lo relacionado con el tratamiento de datos personales: 1. Garantizar al titular de la información, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data; 2. Conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el titular; 3. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada; 4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida,

consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento; 5. Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares de la información en los términos señalados por los artículos 14 y 15 de la ley 1581 de 2012; 6. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos; 7. 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. 8. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio. 9. 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 o detalles del dato personal; 10. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio; 11. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas. 12. Informar a través de los medios que considere pertinentes los nuevos mecanismos que implemente para que los titulares de la información hagan efectivos sus derechos.

PARTE III. AUTORIZACIÓN Y FINALIDAD

ARTICULO 8. AUTORIZACIÓN. *LUBRIGRAS S.A.*, en su condición de Responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares, garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

ARTICULO 9. FINALIDAD DE LA AUTORIZACION. El Tratamiento de los datos personales de los Titulares se llevará a cabo por parte de *LUBRIGRAS S.A.*, con la siguiente finalidad: Medir niveles de satisfacción, Informar sobre Campañas de Servicio, Comunicar Campañas promocionales, Realizar Encuestas, Ejecutar Campañas de Fidelización, Enviar Invitaciones a eventos, rifas, Realizar actualización de datos, ofrecimiento de productos y servicios, comunicar noticias de la marca LUBRY, comunicar información relacionada con productos para la financiación en la adquisición de nuestros bienes y servicios.

ARTÍCULO 10. FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN. *LUBRIGRAS S.A.* ha promovido la utilización de todos los mecanismos que ha considerado pertinentes para solicitar la autorización de los titulares para continuar con el tratamiento de los datos personales recolectados por *LUBRIGRAS S.A.*, entre dichos mecanismos se encuentra la publicación del aviso de privacidad en la página Web <http://www.lubrigras.net/>, además lo hará extensivo cuando entregue o realice Cotizaciones, Facturas de Venta, Actividades de Mercadeo, Eventos, Registro de Clientes, entre otros.

LUBRIGRAS S.A. considera que los anteriores son mecanismos eficientes de comunicación. Atendiendo a los mecanismos adoptados y descritos anteriormente, en aquellos casos en que el titular no ha contactado a *LUBRIGRAS S.A.* para solicitar la supresión de sus datos personales, *LUBRIGRAS S.A.* concluye de forma razonable que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 del Decreto 1377 de 2013, existe una conducta inequívoca del titular, otorgando la autorización para el tratamiento de los datos que reposan en las bases de datos para la finalidad indicada en la presente política de tratamiento de datos, sin perjuicio de la facultad que tiene el titular de ejercer en cualquier momento su derecho y pedir la eliminación del dato.

PARTE IV. MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS CON RELACIÓN AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y ACEPTACIÓN DE LA PRESENTE POLITICA.

ARTÍCULO 11. MEDIDAS DE SEGURIDAD. *LUBRIGRAS S.A.* informa a los titulares de los datos personales que ha adoptado las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos y para evitar su alteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado. Los datos personales que el titular de la información suministre a *LUBRIGRAS S.A.* bajo cualquier medio, tales como el nombre, identificación, dirección, teléfono y correo electrónico, serán administrados de forma confidencial, con las debidas garantías constitucionales, legales y demás normas aplicables a la protección de datos personales. La información será incorporada en la base de datos que maneja *LUBRIGRAS S.A.*, y cuya responsabilidad y manejo está a cargo de *LUBRIGRAS S.A.*

LUBRIGRAS S.A. cuenta con protocolos de seguridad y acceso a nuestro sistema de información, el acceso a las diferentes bases de datos se encuentra restringido incluso para nuestros empleados y colaboradores. Nuestros funcionarios se encuentran comprometidos con la confidencialidad y manipulación adecuada de las bases de datos atendiendo a las políticas sobre tratamiento de la información establecida en la Ley.

ARTÍCULO 12. ACEPTACIÓN DE LA PRESENTE POLÍTICA. El titular de los datos personales declara que ha leído y acepta la presente Política de Tratamiento de datos Personales de *LUBRIGRAS S.A.* Teniendo en cuenta que existe una relación recurrente entre los titulares de los datos personales y *LUBRIGRAS S.A.*, y que *LUBRIGRAS S.A.* ha solicitado de manera explícita a sus clientes, proveedores, colaboradores y contratistas las autorizaciones para continuar con el tratamiento de datos personales ya recolectados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013; *LUBRIGRAS S.A.* continuará usando los datos almacenados necesarios para ofrecer los servicios para el normal funcionamiento, mientras el Titular no contacte al Responsable para solicitar la supresión de sus datos personales en los términos



legales, sin perjuicio de la facultad que tiene el titular de ejercer en cualquier momento sus derechos y pedir la eliminación del dato.

PARTE V. DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 13. DESIGNACIÓN. *LUBRIGRAS S.A.*, designa al Área de Servicio al Cliente o quien haga sus veces, para cumplir con la función de protección de datos personales, así como para dar trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos como titular de la información.

ARTÍCULO 14. VIGENCIA DEL MANUAL. El presente manual rige a partir de 03/11/2016