

**MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN
MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE MERCER
(COLOMBIA) LTDA.**

CONTENIDO

<u>CAPITULO I.- DISPOSICIONES GENERALES</u>	Pág. 2
<u>CAPITULO II.- AUTORIZACIÓN</u>	Pág. 4
<u>CAPITULO III.- DERECHOS Y DEBERES</u>	Pág.6
<u>CAPITULO IV.-PROCEDIMIENTOS</u>	Pág.7
<u>CAPITULO V.- SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</u>	Pág.9
<u>CAPITULO VI.- DISPOSICIONES FINALES</u>	Pág. 10

CAPITULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. LEGISLACIÓN APLICABLE. Este manual fue elaborado teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en los Artículos 15 y 20 de la Constitución Política, 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.

ARTICULO 2. AMBITO DE APLICACIÓN. Este documento se aplica al tratamiento de datos de carácter personal y sensible que Mercer (Colombia) Ltda., recoja en el giro ordinario de sus negocios y que deban ser tratados por éstas.

ARTÍCULO 3. BASES DE DATOS. Las políticas y procedimientos y contenidos en la presente política aplican a las bases de datos que maneja Mercer (Colombia) Ltda., y que serán registradas de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013, cuyo periodo de vigencia se contará desde la fecha de la autorización y hasta el término razonable que resulte necesario, de acuerdo a las finalidades que justificaron su tratamiento.

ARTÍCULO 4. OBJETO. Por medio del presente manual se da cumplimiento a lo previsto en el literal k del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el de 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 de los titulares de la información. Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza Mercer (Colombia) Ltda., a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido por la Ley.

ARTÍCULO 5. DEFINICIONES. Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente manual y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2013 y el Decreto 1377 de 2013, se entiende por:

a) Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;

b) Aviso de privacidad: Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el responsable que se pone a disposición del titular para el tratamiento de

sus datos personales. En el Aviso de Privacidad se comunica al titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales;

c) Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento;

d) Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural;

e) Dato Privado: Es el dato que por su naturaleza íntima sólo es relevante para el titular.

f) 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 los partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

g) Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de los datos personales por cuenta del Responsable del tratamiento;

h) 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;

i) Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

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

ARTÍCULO 6.- PRINCIPIOS. Los principios que se establecen a continuación, constituyen los parámetros generales que serán respetados por Mercer (Colombia) Ltda., en los procesos de acopio, uso y tratamiento de los datos personales.

a) Principio de finalidad: El tratamiento de los datos personales recogidos por Mercer (Colombia) Ltda. debe obedecer a una finalidad legítima de la cual debe ser informada al Titular;

- b) **Principio de libertad:** El tratamiento sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin la previa autorización del Titular, salvo mandato legal o judicial;
- c) **Principio de veracidad:** 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 de Mercer (Colombia) Ltda., 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 de Mercer (Colombia) Ltda., se deberá proteger mediante el uso de 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 están obligados a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

CAPITULO II-AUTORIZACIÓN

ARTÍCULO 7.- AUTORIZACIÓN. La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte Mercer (Colombia) Ltda., requiere del consentimiento libre, previo e informado y expreso del Titular de los mismos. Mercer (Colombia) Ltda., en su condición de Responsables/Encargados del tratamiento de datos personales, ha dispuesto los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que es posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

ARTÍCULO 8.- FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN. La autorización puede constar en un documento físico o electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no

haberse surtido una conducta del Titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados por Mercer (Colombia) Ltda.

La autorización del Titular es un requisito fundamental para que Mercer (Colombia) Ltda., inicie cualquier clase de actividad comercial con el Titular. Por lo anterior, previo al uso de datos personales de los Titulares, Mercer (Colombia) Ltda., debe contar con las autorizaciones respectivas de los mismos.

Parágrafo: Mercer (Colombia) Ltda., establecerá los formatos y procedimientos para aplicar los lineamientos de la Ley 1581 de 2012.

ARTÍCULO 9.- CONTENIDO DE LA AUTORIZACIÓN. La Autorización del Titular es una declaración de que éste permite a Mercer (Colombia) Ltda., el uso de sus datos personales o sensibles y que además deberá contener:

- a) Objeto de la autorización.
- b) Finalidad del Tratamiento de Datos Personales.
- c) Usuarios de la información.
- d) Transferencia Internacional de información a terceros países.
- e) Datos personales de Niños, Niñas y adolescentes.
- f) Responsables y encargados de la información.

Parágrafo: Los procedimientos y formatos que deberán emplearse en las operaciones ordinarias de Mercer (Colombia) Ltda., serán de conocimiento de los funcionarios de las compañías, a través de la Intranet de las mismas.

ARTÍCULO 10.-PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN. Mercer (Colombia) Ltda., adoptará las medidas necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos idóneos de cuándo y cómo obtuvieron la autorización del Titular para el Tratamiento de los Datos.

ARTÍCULO 11.- AVISO DE PRIVACIDAD. El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que es puesto a disposición del Titular para el Tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa al Titular de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del Tratamiento que se pretende dar a sus datos personales.

Parágrafo: Mercer (Colombia) Ltda., deberá dar Aviso de Privacidad a todos los Titulares de Información que mantengan datos personales en las Bases de Datos de las Compañías de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

ARTÍCULO 12. - CONTENIDO MÍNIMO DEL AVISO DE PRIVACIDAD. El aviso de privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

- A. La identidad, domicilio y datos de contacto del Responsable del Tratamiento de los Datos;
- B. El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo;
- C. Los mecanismos generales dispuestos por el Responsable para que el Titular conozca la política de Tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella.
- D. En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.

ARTÍCULO 13. AVISO DE PRIVACIDAD Y POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN. Mercer (Colombia) Ltda., conservará el modelo del aviso de privacidad que se transmitió a los Titulares mientras se lleve a cabo Tratamiento de datos personales y perduren las obligaciones que de éste se deriven.

CAPÍTULO III. DERECHOS Y DEBERES

ARTÍCULO 14. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN. De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el Titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Mercer (Colombia) Ltda.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a Mercer (Colombia) Ltda., en su condición de Responsable/encargado del Tratamiento.
- c) Ser informado por Mercer (Colombia) Ltda., acerca de los usos o Tratamiento otorgado a los datos personales del Titular, previa consulta por parte de éste.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante Mercer (Colombia) Ltda.
- e) 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.
- f) Acceder en forma gratuita a los datos personales propios, que hayan sido objeto de Tratamiento.

ARTÍCULO 15. DEBERES DE MERCER (COLOMBIA) LTDA. EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES. Mercer (Colombia) Ltda., tendrá presente en todo momento, que los datos personales son propiedad de los Titulares de la información

y que solo ellos pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, harán uso de estos solo para aquellas finalidades para las cuales se encuentran debidamente autorizadas, y respetando, en todo caso la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales. Mercer (Colombia) Ltda., se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con el Tratamiento de datos personales:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data;
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c) Realizar oportunamente, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos;
- d) Tramitar consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012;
- e) Insertar en la base de datos la leyenda “Información en discusión judicial” una vez notificada por parte de autoridad competente, sobre los procesos judiciales relacionados con la calidad o detalles del dato personal;
- f) Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- g) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- h) 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;
- i) Cumplir las instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

CAPITULO IV. PROCEDIMIENTOS

ARTÍCULO 16. CONSULTAS.- El poder de disposición o decisión que tiene el Titular sobre la información que le concierne conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento por parte de Mercer (Colombia) Ltda., así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho Tratamiento. De esta manera Mercer (Colombia) Ltda., debe garantizar al Titular el derecho de acceso a través de:

- a. Petición escrita en forma de derecho de petición el cual deberá dirigirse a Servicio al Cliente de Mercer (Colombia) Ltda.

Parágrafo: Para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, expresando los motivos de la

demora y señalando la fecha en que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

ARTÍCULO 17. RECLAMOS.- De conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, 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 establecidos por la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante Mercer (Colombia) Ltda., mediante el canal señalado en el Artículo anterior, el cual será tramitado siempre que la reclamación reúna los siguientes requisitos:

1. El reclamo lo podrá presentar el Titular, informando lo siguiente:

- a. Número de identificación del Titular.
- b. Descripción de los hechos que dan lugar al Reclamo.
- c. Dirección para responder
- e. Documentos que se requieran para hacer valer la reclamación.

2. Una vez Mercer (Colombia) Ltda., reciba la reclamación, requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas, en los eventos en que la reclamación no cumpla con los requisitos establecidos en el literal anterior.

3. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. Si por alguna circunstancia se recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra Mercer (Colombia) Ltda., ésta darán traslado de la misma, en la medida de sus posibilidades a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

4. Una vez recibido el reclamo completo por parte de Mercer (Colombia) Ltda., se incluirá en las bases de datos que mantiene Mercer (Colombia) Ltda., una leyenda que diga reclamo en “tramite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a tres (3) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea atendido a satisfacción del Titular.

5. 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 atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

ARTÍCULO 18. IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS. En cualquier momento y de manera gratuita el Titular, sus causahabientes o su representante (presentando poder original) podrán solicitar a Mercer (Colombia) Ltda., la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, mediante el procedimiento establecido en el presente Manual, informando lo siguiente:

1. El nombre y domicilio del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
2. Los documentos que acrediten la identidad o la representación legal del representante del Titular.
3. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de sus derechos.
4. Se debe indicar las correcciones a realizar por Mercer (Colombia) Ltda.

Parágrafo Primero: En los eventos en que un interesado ajeno al Titular solicite rectificar la información y no acredite en que calidad está presentando la solicitud, Mercer (Colombia) Ltda., tendrá por no presentada la solicitud.

Parágrafo Segundo: Mercer (Colombia) Ltda., tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del Titular, la información de éste que resulte incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos señalados en el presente Manual.

ARTÍCULO 19. SUPRESIÓN DE DATOS. El Titular tiene el derecho en todo momento, a solicitar a Mercer (Colombia) Ltda., 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 Ley 1581 de 2012.
- b. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.
- c. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.

Parágrafo Primero: Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, bases de datos o Tratamiento realizados por Mercer (Colombia) Ltda.

Parágrafo Segundo: Mercer (Colombia) Ltda., podrá negar la solicitud de supresión cuando el dato sea necesario, en atención al deber legal o contractual que le asiste al Titular de permanecer en la base de datos de Mercer (Colombia) Ltda.

Igualmente, Mercer (Colombia) Ltda., podrá negar la supresión del dato, cuando su eliminación obstaculice actuaciones judiciales o administrativas o cuando los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular.

ARTÍCULO 20. PROCESO DE SUPRESIÓN DE DATOS.- Mercer (Colombia) Ltda., debe realizar operativamente la supresión del dato de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

ARTÍCULO 21. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN.- Los Titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual, mediante el procedimiento establecido en el presente Manual.

Se deberá tener 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 Mercer (Colombia) Ltda., deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como para fines comerciales o educativos.

Por lo anterior, será necesario que el Titular al momento de elevar la solicitud de revocatoria indique en ésta, si la revocación que pretende realizar es total o parcial.

CAPITULO V. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 22. MEDIDAS DE SEGURIDAD.- En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, Mercer (Colombia) Ltda., adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, perdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

ARTÍCULO 23. IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDAS DE SEGURIDAD. Mercer (Colombia) Ltda., mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información. El procedimiento deberá considerar como mínimo los siguientes aspectos:

- a) **Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los datos protegidos.**
- b) **Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012.**
- c) **Funciones y obligaciones del personal.**
- d) **Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación (back up) de los datos.**
- e) **Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad.**

CAPÍTULO VI. DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 23. AREA ENCARGADA DE LA PROTECCIÓN DE DATOS.- Mercer (Colombia) Ltda., designa al área de Tecnología para cumplir con la función de protección de datos personales.

Artículo 24. AREA ENCARGADA DE LAS SOLICITUDES, CONSULTAS, RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SUPRESION DE DATOS.- Mercer (Colombia) Ltda., designa al área de Mercadeo para cumplir el trámite de solicitudes, consultas, rectificaciones, actualizaciones y supresión de datos por parte de los Titulares.

Artículo 25. ADOPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS OBLIGACIONES DE LA LEY 1581 DE 2012. Mercer (Colombia) Ltda., designa al área de Mercadeo de Mercer (Colombia) Ltda., como responsable de la adopción e implementación de las obligaciones previstas en la Ley 181 de 2012.

Artículo 25. VIGENCIA. El presente manual rige a partir del 17 de abril de 2013