

## POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA

### 1. DISPOSICIONES GENERALES

A continuación, se enuncian las políticas de Tratamiento de información que rigen la actividad desarrollada por Industrias IVOR S.A Casa Inglesa. y el manejo de sus bases de datos. El presente documento se desarrolla en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, según la cual 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.

Toda la información recibida Industrias IVOR S.A Casa Inglesa. 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 cuando sean utilizados para fines comerciales, de Mercadeo y/o publicitarios y de los proveedores cuando sean utilizados para fines tributarios y contables, en cumplimiento de la normatividad vigente.

### 2. TÉRMINOS Y VOCABULARIO

- I. **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- II. **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.
- III. **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.
- IV. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- V. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- VI. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- VII. **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.

- VIII. 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.
- IX. 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.

### 3. DERECHOS DE LOS TITULARES

#### 1. Clientes

- I. Presentarse a INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA a través de los canales establecidos y los cuales se nombran en el presente manual, con el fin de conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. 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.
- II. Solicitar prueba de la autorización para el tratamiento de datos personales otorgada a INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA, 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.
- III. Ser informado por INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA, respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales.
- IV. 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 y/o complementen.
- V. 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 INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA. 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA, ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012.
- VI. Tener acceso a los Datos Personales que INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA, haya recolectado y tratado.

#### 2. Proveedores

- VII. Presentarse a INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA, a través de los canales establecidos y los cuales se nombran en el presente manual, con el fin de conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. 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.

## 4.

- I. Solicitar prueba de la autorización para el tratamiento de datos personales otorgada a INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA, 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.
- II. Ser informado por INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA, respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales.
- III. 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.
- IV. 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 INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA. 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento INDUSTRIAS IVOR S. A CASA INGLESA, ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012.
- V. Tener acceso a los Datos Personales que INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA haya recolectado y tratado.

## 3.Trabajadores

- VI. Presentarse a INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA a través de los canales establecidos y los cuales se nombran en el presente manual, con el fin de conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. 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.
- VII. Solicitar prueba de la autorización para el tratamiento de datos personales otorgada a INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA, 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.
- VIII. Ser informado por INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA, respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales.
- IX. 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 y/o complementen.
- X. 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 INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA. 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento

INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012.

- XI.** Tener acceso a los Datos Personales que INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA haya recolectado y tratado.

✓ **Legitimación para el ejercicio de los derechos del titular.**

Los derechos de los Titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:

- a) Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente.
- b) Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c) Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d) Por un tercero debidamente autorizado por el titular o por la Ley.

✓ **Personas a quienes se les puede suministrar la información**

La información que reúna las condiciones establecidas en la presente ley podrá suministrarse a las siguientes personas:

- a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
- b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- c) A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA S.A a través de su Aviso de Privacidad (Anexo 1) informa acerca de los canales previstos para que el titular pueda ejercer sus derechos de manera efectiva.

## 5. DEBERES COMO RESPONSABLE O ENCARGADO

- a) En el tratamiento y protección de datos personales, INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA tendrá los siguientes deberes, sin perjuicio de otros previstos en las disposiciones que regulen o lleguen a regular esta materia:
- b) Garantizar al titular todos los derechos mencionados anteriormente y otros consagrados en la ley.
- c) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la autorización otorgada por el titular.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Dar cumplimiento a los principios rectores del tratamiento de datos personales.
- f) Usar los datos personales del titular sólo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

## 6. AUTORIZACIÓN

INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA debe solicitar autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiera realizar el Tratamiento.

- I. Autorización previa significa, que el consentimiento debe ser otorgado por el Titular, a más tardar en el momento de la recolección de los Datos Personales.
- II. Autorización expresa quiere decir que el consentimiento del Titular debe ser explícito y concreto, no son válidas las autorizaciones abiertas y no específicas. Se requiere que el Titular manifieste su voluntad de autorizar que INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA realice el Tratamiento de sus Datos Personales. Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por INDUSTRIAS IVOR S. A CASA INGLESA, tales como:
  - Por escrito, por ejemplo, diligenciando un formato de autorización como el indicado en el anexo 2.
  - De forma oral, por ejemplo, en una conversación telefónica o en videoconferencia.
  - Mediante conductas inequívocas que permitan concluir que otorgó su autorización, por ejemplo, a través de su aceptación expresa a los Términos y Condiciones de una actividad dentro de los cuales se requiera la autorización de los participantes para el Tratamiento de sus Datos Personales.

## 7. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LOS DATOS

Los datos personales que solicitamos a los clientes tienen como finalidad mantener una constante comunicación, con fines comerciales y/o publicitarios, medir índices de satisfacción, informar sobre campañas promocionales, realizar recordatorio para mantenimientos, ejecutar campañas de fidelización, enviar invitaciones a eventos, rifas, realizar actualización de datos, invitar a pruebas de vehículos y capacitaciones, ofrecimiento de productos y servicios, cambios en los canales de atención y labores administrativas que resulten necesarias en el normal desarrollo de nuestro objeto social.

Los datos personales que se solicitan a proveedores y/o contratistas tienen como finalidad conservar el registro pertinente para efectos tributarios y contables con el propósito de cumplir con las normas vigentes en la materia, así mismo con el propósito de realizar los pagos que por la prestación de servicios o suministro de bienes que haya lugar; y ejecutar las labores administrativas que resulten necesarias en el normal desarrollo de nuestro objeto social. INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA almacenara los datos personales de los proveedores por el tiempo establecido en la normatividad fiscal y contable.

La base de datos de trabajadores tiene como fin el mantener la información personal actualizada con el fin de que la relación laboral se desarrolle de manera adecuada, y de cumplimiento en las normas en la materia, así mismo tiene por objeto hacerlos partícipes de las actividades de bienestar previstas por la compañía. La base de datos de exempleados busca tener a disposición de las autoridades, o del mismo titular su información durante el término establecido por la ley laboral.

8. *PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR*

**I. Consulta**

Los Titulares podrán consultar la información personal que repose en la base de datos de INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA, quien suministrará a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará por correo electrónico a [servicioalcliente@casainglesa.co](mailto:servicioalcliente@casainglesa.co) o por escrito a la dirección Cr 126 A N° 17-50, ésta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. 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 se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**II. Reclamos**

Los titulares de la información contenida en las bases de datos podrán presentar un reclamo ante INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera allegar. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane 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. En caso de 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.
2. 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.

**III. Quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio**

El titular de los datos personales deberá agotar en primer lugar este trámite de consulta o reclamo ante INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA antes de dirigirse a la SIC a formular una queja.

**IV. Seguridad y Confidencialidad de la información**

INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA, cuenta con reglamentaciones internas sobre seguridad de la información, adopta medidas necesarias para otorgar seguridad

a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

## **V. Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato**

Los Titulares podrán solicitar en cualquier momento a INDUSTRIAS IVOR CASA INGLESA la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con el procedimiento anteriormente descrito.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA pone a disposición del Titular mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la solicitud de supresión de datos o la revocatoria de la autorización otorgada tales como: correo electrónico a [servicioalcliente@casainglesa.co](mailto:servicioalcliente@casainglesa.co) , o por escrito a la dirección Cr 126 A N° 17-50.

## **VI. Del derecho de acceso**

El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (I) al menos una vez cada mes calendario, y (II) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

## **VII. Del derecho de actualización, rectificación y supresión**

INDUSTRIAS IVOR S. A CASA INGLESA tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se 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) INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.
- c) INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.
- d) Es importante tener en cuenta que la revocatoria de la autorización y/o la supresión del dato no es absoluto e INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA S.A puede negar el ejercicio del mismo cuando:
  - El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
  - La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación o persecución de delitos o sanciones administrativas.
  - 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.

## **VIII. Transmisión y/o transferencia internacional de datos personales**

INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA podrá revelar a sus compañías vinculadas a nivel mundial, los Datos Personales sobre los cuales realiza el Tratamiento, para su utilización y Tratamiento conforme a esta Política de Protección de Datos Personales. Igualmente, INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA podrá entregar los Datos Personales a terceros no vinculados a INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA cuando:

- a. Se trate de contratistas en ejecución de contratos para el desarrollo de las actividades de INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA
- b. Por transferencia a cualquier título de cualquier línea de negocio con la que se relaciona la información. En todo caso, en los contratos de transmisión de Datos Personales, que se suscriban entre INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA y los Encargados para el Tratamiento de Datos Personales, se exigirá que la información sea tratada conforme a esta Política de Protección de Datos Personales y se incluirán las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo Encargado:
  - Dar Tratamiento, a nombre de INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA a los Datos Personales conforme los principios que los tutelan.
  - Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan Datos Personales.
  - Guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los Datos Personales.

**IX. Responsable de la protección de datos personales, atención de peticiones, consultas y reclamos**

INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA es responsable del tratamiento de los datos personales. A través de los departamentos de Sistemas y Servicio al cliente (datos Clientes), Contabilidad (datos Proveedores) y Recursos Humanos (datos Trabajadores), se encargarán de velar por el cumplimiento de estas disposiciones. Servicio al cliente será el área encargada de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el cliente titular de la información puede ejercer sus derechos.

**Persona de contacto:** Asistente de Servicio al Cliente

**Área / Departamento:** Proyecto y Mercadeo

**Correo electrónico:** [servicioalcliente@casainglesa.co](mailto:servicioalcliente@casainglesa.co)

**Teléfono:** (1) 4227700 Ext 1001 – 1002 018000 116111

**Dirección:** Autopista Medellín, Km 5.3 Costado Sur Occidental Rotonda Siberia

**9. PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO Y RESPUESTA DE INCIDENTES**

Un incidente de seguridad es una violación a la infraestructura de información física o tecnológica de un responsable o encargado del tratamiento, que compromete la disponibilidad, integridad o confidencialidad de la información personal contenida en ella. Los incidentes de seguridad pueden clasificarse dependiendo del grado de pérdida de las siguientes características de la información: confidencialidad, integridad y disponibilidad.

**I. Estrategias para identificar, contener y mitigar los incidentes de seguridad**

- a) INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA entrenará periódicamente al equipo humano de la organización para actuar frente a un posible incidente de seguridad.
- b) Precisar exactamente cuándo se está, ante un incidente de seguridad que afecte Datos Personales.



- c) Monitorear y verificar los elementos de control con el fin de detectar un posible incidente de seguridad de la información.
- d) INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA por medio del manual de procedimiento de seguridad y privacidad de la información. Definirá las medidas y el procedimiento interno para el manejo de los incidentes de seguridad.
- e) Establecer un sistema de Clasificación de la Información para determinar qué datos son más sensibles y que medidas de seguridad se deben disponer.
- f) Definir roles y niveles de acceso a la información.
- g) Evaluar del impacto de los incidentes de seguridad y consecuencias adversas en los Titulares de la información.
- h) Aplicar y cumplir los procesos de respuesta a incidentes de seguridad.
- i) Dar Cumplimiento con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, así como con las órdenes y/o instrucciones que imparta la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio).
- j) Reportar el incidente de seguridad tanto a la SIC como a otras autoridades públicas, según sea el caso.
- k) Preparar a los responsables y encargados del tratamiento de datos, frente a las posibles preguntas e inquietudes de Titulares de la información, accionistas, clientes, proveedores, empleados y medios de comunicación, respecto del incidente de seguridad.
- l) Identificar y mejorar los controles internos que no tuvieron el efecto esperado en la contención de la brecha de seguridad.

## **II. Roles y responsabilidades del personal**

La responsabilidad del adecuado tratamiento de datos personales al interior de INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA, está en cabeza de todos sus empleados y administradores societarios.

En consecuencia, al interior de cada área que maneje los procesos que involucren tratamiento de datos personales, deberán adoptar las reglas y procedimientos. Para la aplicación y cumplimiento de la presente política, dada su condición de custodios de la información personal que está contenida en los sistemas de información de INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA.

En caso de duda respecto del tratamiento de los datos personales, se acudirá al área responsable, sistemas y servicio al cliente (Datos Clientes), Contabilidad (Datos Proveedores) y Recursos Humanos (Datos Trabajadores) de la seguridad de la información para que indiquen la directriz a seguir, según el caso.

## **III. Tiempo de atención a los incidentes**

El término máximo para atender el incidente por parte de INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA 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. Así mismo INDUSTRIAS IVOR S. A CASA INGLESA deberá reportar el incidente ante la SIC sin dilación indebida y a más tardar dentro los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que se detecten y sean puestos en conocimiento de la persona o área

encargada; Sistemas y servicio al cliente (Datos Clientes), Contabilidad (Datos Proveedores) y Recursos Humanos (Datos Trabajadores).

#### **IV. Reporte de progreso de los incidentes**

Una vez conocido el incidente de seguridad por INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA, se notificarán a las personas encargadas de la atención de incidentes dentro de la organización, Sistemas y servicio al cliente (Datos Clientes), Contabilidad (Datos Proveedores) y Recursos Humanos (Datos Trabajadores), quienes coordinarán y asignarán las actividades con las partes interesadas. Estos últimos se encargan de solicitar el apoyo a las personas involucradas con el proceso con el fin de la correcta ejecución de actividades que den solución al incidente.

El protocolo de respuesta será monitoreado cada cinco (5) días con la finalidad de evaluar su progreso e identificar los posibles puntos conflictivos que se puedan generar en el manejo del incidente de seguridad.

Para elaborar un plan satisfactorio de respuesta a incidentes se deberán tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Realizar una evaluación inicial del incidente
2. Comunicar el incidente al área encargada.
3. Contener el daño y minimizar el riesgo.
4. Identificar el tipo y la gravedad del incidente.
5. Proteger las pruebas.
6. Notificar a la Superintendencia de Industria y Comercio.
7. Recuperar los sistemas.
8. Compilar y organizar la documentación del incidente.
9. Valorar los daños y costos del incidente.
10. Revisar las directivas de respuesta y actualización

#### **V. Evaluación de respuesta y acciones**

Para realizar la evaluación del incidente de seguridad INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA como responsable del tratamiento de Datos Personales deberá tener en cuenta los niveles de impacto con base en los insumos entregados por el análisis de riesgos y la clasificación de activos de información.

La severidad del incidente puede ser:

- **Alto Impacto:** Si el incidente de seguridad afecta la reputación y el buen nombre o involucra aspectos legales. Estos incidentes deben tener respuesta inmediata.
- **Medio Impacto:** El incidente de seguridad afecta activos de información considerados de impacto moderado que influyen directamente a los objetivos de un proceso.
- **Bajo Impacto:** El incidente de seguridad afecta a activos de información considerados de impacto menor. Estos incidentes se deberán monitorear con el fin de evitar un cambio en el impacto

En caso de presentarse un incidente de seguridad, INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA como responsable del tratamiento de datos personales y en cabeza del área encargada, Sistemas y servicio al cliente (Datos Clientes), Contabilidad (Datos Proveedores) y Recursos Humanos (Datos Trabajadores), deberá tomar las siguientes acciones:

1. Disponer del del manual de procedimiento de seguridad y privacidad de la información.

2. Notificar al encargado que corresponda, Sistemas y servicio al cliente (Datos Clientes), Contabilidad (Datos Proveedores) y Recursos Humanos (Datos Trabajadores), según el incidente.
3. Identificar la falla de seguridad de la información para evitar que se siga presentando.
4. Identificar el nivel de impacto del incidente para tomar las acciones
5. Establecer la causa del incidente de seguridad.
6. Identificar todos los riesgos generados a los Titulares de la información.
7. Responder los requerimientos de la SIC u otras autoridades.
8. Comunicar el incidente a los titulares de la información si así se requiere.
9. Tomar acciones necesarias, para prevenir futuros incidentes de seguridad con los Datos Personales.

## **VI. Documentación y Revisión**

INDUSTRIAS IVOR S.A CASA INGLESA debe conservar la información documentada, del incidente de seguridad, análisis de causas y acciones que permitan evitar que se vuelvan a presentar estos incidentes a futuro.

### **10. VIGENCIA DE LA POLITICA DE TRATAMIENTO**

El presente Manual rige a partir del 25 de Octubre de 2022. El periodo de vigencia de la base de datos para clientes es indefinido sin perjuicio de los derechos establecidos en el presente manual.

El periodo de vigencia de la base de datos para proveedores y/o contratistas es establecido por la ley (5 años).

El periodo de vigencia de la base de datos para trabajadores es indefinido.