

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE YANACONA COFFE S.A.S.

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Presentación. **YANACONA COFFE S.A.S.**, sociedad existente y debidamente constituida de conformidad con las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 901.491.813 - 5 (en adelante “**YANACONA**”), inscrita en el Registro de Exportadores de Café ante la Federación Nacional de Cafeteros, domiciliada en La Plata - Huila, correo electrónico tratamientodedatos@yanacona.es; teléfono: +57 3165630514, expide el siguiente Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales.

Artículo 2. Legislación aplicable. Para la elaboración de este Manual se han tenido en cuenta las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015, y las normas que lo complementen o modifiquen.

Artículo 3. **Ámbito de aplicación.** Este Manual se aplica al Tratamiento de los Datos Personales de los cuales **YANACONA** o quien éste designe, sea Responsable y/o Encargado. En consecuencia, **YANACONA** en compromiso con el respeto y la garantía de los derechos de sus clientes, potenciales clientes, y proveedores adopta el siguiente Manual de Políticas y Procedimientos de Tratamiento de Datos Personales (en lo sucesivo el “Manual”) de obligatoria observancia en todas las actividades en las que involucre total o parcialmente, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación, la supresión, la transmisión y transferencia de datos personales

Artículo 4. **Definiciones.** Para la interpretación del presente Manual, las expresiones aquí utilizadas con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que a continuación se indica. Los términos definidos son utilizados en singular y en plural de acuerdo como lo requiera el contexto en el cual son utilizados.

4.1. Autorización. Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales;

4.2. 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

4.3. Base de Datos Personales. Conjunto organizado de los Datos Personales que son objeto de Tratamiento por parte de **YANACONA** o quien ésta designe, en su condición de Responsable y/o Encargada;

4.4. Dato Personal. Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;

4.5. Dato Público. Es el dato calificado como tal según los mandatos de la Ley o de la Constitución Política. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las

personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los Datos Públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva;

4.6. Datos de niñas, niños y adolescentes. Son aquellos Datos Personales cuyos Titulares son menores de edad, caso en el cual pueden ser objeto de tratamiento siempre y cuando no se ponga en riesgo la prevalencia de sus derechos fundamentales e inequívocamente responda a la realización del principio de su interés superior.

4.7. Datos Sensibles. Son 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;

4.8. Encargado del Tratamiento o Encargado. 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;

4.9. Responsable del Tratamiento o Responsable. 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;

4.10. Manual. Es el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales de YANACONA;

4.11. Titular. Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

4.12. Transferencia. Se entiende por Transferencia de Datos Personales aquella que realiza el Responsable y/o Encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, cuando 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.

4.13. Transmisión. Tratamiento de Datos Personales que implica una 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.

4.14. Tratamiento. Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

Artículo 5. Objeto. La elaboración y publicación del presente Manual responde a la necesidad de dar cumplimiento a lo dispuesto en el literal k) del artículo 17 y el literal f) del artículo 18 de la Ley 1581 de 2012, y tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo, supresión y, en general, el Tratamiento de los Datos Personales que realiza YANACONA o quien éste designe, con el fin de garantizar y proteger los derechos de los Titulares.

Artículo 6. Bases de Datos. Las políticas y procedimientos contenidos en el presente Manual aplican a las Bases de Datos de cada unidad de negocios existente y que llegare a existir sobre las que YANACONA sea Responsable y/o Encargado, las cuales serán registradas en el Registro Nacional de Bases de Datos, que será administrado por la Superintendencia de

Industria y Comercio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012 y las normas que lo reglamenten.

Artículo 7. Principios. Los principios que se establecen a continuación constituyen el marco general de cumplimiento de las disposiciones consagradas en el presente Manual:

7.1. Principio de legalidad. El tratamiento de datos es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen;

7.2. Principio de finalidad. El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;

7.3. 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;

7.4. 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;

7.5. Principio de transparencia. En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

7.6. Principio de acceso y circulación restringida. El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley. 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 conforme a la Ley 1581 de 2012;

7.7. Principio de seguridad. La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, 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;

7.8. 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, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma;

7.9. Protección de Datos Sensibles. Ni YANACONA ni a quien éste designe como Responsable o Encargado del Tratamiento de Datos Personales, recolectarán ni tratarán Datos Sensibles, salvo autorización expresa del Titular.

CAPÍTULO II

TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y LA FINALIDAD DEL MISMO

Artículo 8. Tratamiento: Los datos que recolecta YANACONA serán tratados de manera transparente, leal y lícita con la finalidad principal de ejecución y prestación de los servicios ofrecidos por YANACONA o sus aliados de negocios. Estos datos pueden ser recolectados por YANACONA directamente del titular a través de cualquier canal de comunicación tales como: telefónicos, electrónicos (SMS, chat, correo electrónico y demás medios considerados electrónicos) físicos y/o personales. Para este fin, YANACONA ha obtenido previa y expresamente la autorización de los titulares para recopilar, almacenar, compilar, procesar, distribuir, usar, transmitir y/o transferir y dar Tratamiento directamente o a través de las empresas vinculadas a YANACONA los datos personales de los titulares.

Artículo 9. Finalidades para el tratamiento de datos personales con aspirantes o empleados: YANACONA o cualquiera de sus empresas vinculadas darán tratamiento de los datos personales conforme a las siguientes finalidades:

- 9.1. Administrar y operar, directamente o por conducto de terceros, los procesos de selección y vinculación de personal, incluyendo la evaluación y calificación de los participantes y la verificación de referencias laborales y personales, y la realización de estudios de seguridad
- 9.2. Realizar los pagos necesarios derivados de la ejecución del contrato de trabajo y/o su terminación, y las demás prestaciones sociales a que haya lugar de conformidad con la ley aplicable.

Artículo 10. Finalidades para el tratamiento de datos personales: YANACONA o cualquiera de sus o empresas vinculadas darán tratamiento de los datos personales conforme a las siguientes finalidades

- 10.1. Gestionar relaciones comerciales y contractuales.
- 10.2. Atender solicitudes, quejas y reclamos.
- 10.3. Realizar actividades de marketing, envío de información, eventos y promociones.
- 10.4. Cumplir con obligaciones legales, contables, fiscales y contractuales.
- 10.5. Garantizar la seguridad de las personas, bienes e información.
- 10.6. Enviar cotizaciones o gestionar operaciones de exportación de café.
- 10.7. Mantener contacto directo y comunicación eficiente, comunicar cualquier novedad relacionada con los servicios de YANACONA, informar sobre nuevos servicios y/o sobre cambios en los mismos.
- 10.8. Facilitar la correcta ejecución del contrato, incluyendo la atención de solicitudes o requerimientos referentes a la relación contractual que existe o existió entre YANACONA y los Clientes.
- 10.9. Evaluar la calidad del servicio.
- 10.10. Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación

creado o por crearse, información comercial o publicitaria sobre los servicios ofrecidos, con el fin de informar y de manera general, llevar a cabo campañas, de carácter comercial o publicitario, adelantados por YANACONA o sus aliados.

10.11. Actualizar y administrar la información de contacto de las personas naturales para los productos y actividades propias del objeto social de YANACONA.

10.12. La atención de solicitudes, quejas y reclamos.

10.13. Realizar estudios estadísticos o encuestas, hacer análisis y/o segmentación del mercado.

10.14. Análisis de la información de los clientes sobre intereses y necesidades para generar mejores experiencias de servicios.

10.15 Estrategias de mercado, a través del estudio de comportamiento de los clientes frente a las ofertas de productos, contenido de la plataforma, y personalización de experiencia para cada cliente.

10.16 Proyecciones, publicidad y estudios de mercado, desarrollo de estrategias, segmentación de mercados o prospecciones comerciales.

10.17 Reportes a centrales de riesgo por incumplimiento de obligaciones.

10.18 Presentar reportes a entidades y autoridades de inspección, vigilancia y control en los escenarios en que la ley o autoridades judiciales o administrativas lo requieran.

Artículo 11. Finalidades para el tratamiento de datos personales con Proveedores:

11.1 Para la atención de solicitudes o requerimientos referentes a la relación contractual que existe o existió con los proveedores.

11.2 Cumplimiento de normas y políticas referentes al conocimiento del cliente para la prevención y control al lavado de activos y financiación del terrorismo.

11.3 Crear y alimentar bases de datos para los fines antes expuestos y en general para el desarrollo del objeto social de YANACONA y sus aliados o empresas vinculadas.

11.4 La atención de solicitudes, quejas y reclamos, devoluciones y/o cambios de productos.

11.5 Realizar el recaudo de obligaciones dinerarias y las operaciones necesarias en el marco de su relación contractual con YANACONA.

Artículo 12. Finalidades para el tratamiento de datos personales con Inversionistas

12.1 Para la atención de solicitudes o requerimientos, el envío de comunicaciones referentes a la inversión y las derivadas de la relación contractual que existe o existió con los inversores.

12.2 Para el pago de utilidades o giros relacionados con la inversión.

12.3 Cumplimiento de normas y políticas referentes al conocimiento del inversionista para la prevención y control al lavado de activos y financiación del terrorismo.

12.4 Crear y alimentar bases de datos para los fines antes expuestos y en general para el desarrollo del objeto social de YANACONA y sus aliados o empresas vinculadas.

Artículo 13. Finalidades para la seguridad: Respecto de los datos recolectados directamente en los puntos de seguridad de YANACONA tomados de los documentos que suministran las personas al personal de seguridad y obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro

o fuera de las instalaciones de YANACONA, éstos se utilizarán para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de YANACONA.

CAPÍTULO III

DERECHOS DE LOS TITULARES

Artículo 14. Derechos de los Titulares. Los Titulares de los Datos Personales contenidos en las Bases de Datos Personales de YANACONA tienen los derechos descritos en el presente capítulo, en cumplimiento de las garantías fundamentales consagradas en la Constitución Política y la Ley:

14.1 Derecho de acceso. Comprende la facultad del Titular de obtener, previa solicitud, toda la información respecto de sus propios Datos Personales, sean parciales o completos, del Tratamiento aplicado a los mismos, de la finalidad del Tratamiento, la ubicación de las Bases de Datos que contienen sus Datos Personales, y sobre las comunicaciones y/o cesiones realizadas respecto de ellos;

14.2 Derecho de actualización. Comprende la facultad del Titular de actualizar sus Datos Personales cuando éstos hayan tenido alguna variación;

14.3 Derecho de rectificación. Comprende la facultad del Titular de modificar sus Datos Personales, que resulten ser inexactos, incompletos o inexistentes;

14.4 Derecho de Supresión. Comprende la facultad del Titular de suprimir sus Datos Personales cuando sean excesivos, no pertinentes, o el tratamiento sea contrario a las normas, salvo en aquellos casos contemplados como excepciones por la Ley;

14.5 Derecho de revocatoria de la autorización. El Titular tiene derecho de revocar su consentimiento o la autorización que habilita a YANACONA y/o a quien éste designe, a un Tratamiento con determinada finalidad, salvo cuando exista un deber legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la Base de Datos;

14.6 Derecho a presentar quejas y reclamaciones o a ejercer acciones. El Titular tiene derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que fuera competente, quejas y reclamos, así como las acciones que resultaren pertinentes, para la protección de sus Datos Personales;

14.7 Derecho a otorgar y solicitar prueba de la Autorización para el Tratamiento de Datos Personales. El Titular tiene derecho a otorgar Autorización a YANACONA o a quien éste designe para el Tratamiento de sus Datos Personales. Así mismo el titular tiene derecho a 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.

Parágrafo. El ejercicio de estos derechos será gratuito e ilimitado por parte del Titular del Dato Personal, sin perjuicio de las disposiciones legales que regulen el ejercicio de los mismos. El ejercicio de estos derechos constituye una potestad personalísima y será ejercido por el Titular de manera exclusiva, salvo las excepciones de Ley.

Artículo 15. Mecanismos para otorgar la Autorización. La Autorización puede constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato o medio que permita garantizar su

posterior consulta. La Autorización la otorgará el Titular a YANACONA a través del uso de su página web o a quien YANACONA designe y será puesta a disposición del Titular previo al Tratamiento de sus Datos Personales, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012. La Autorización garantiza que se ha puesto en conocimiento del Titular tanto el hecho del Tratamiento de sus Datos Personales, como sus derechos frente a dicho Tratamiento.

Artículo 16. Prueba de la Autorización. YANACONA o quien éste designe adoptará las medidas que sean necesarias para mantener registros de cuándo y cómo obtuvo Autorización por parte de los Titulares para el Tratamiento de los mismos.

Artículo 17. Aviso de privacidad. YANACONA, o quien YANACONA designe para tales efectos, estarán obligados a enseñar e informar a los aspirantes, empleados, posibles clientes, clientes y proveedores los términos y condiciones indicados en la presente política de tratamiento de datos antes de iniciar cualquier relación comercial, laboral, o cualquier otra a través de la cual YANACONA pudiere conocer datos personales de los Titulares. Mediante el aviso de privacidad se informa al Titular la información relativa a la existencia de las políticas y procedimientos de Tratamiento de Datos Personales contenida en el presente Manual, así como las características del Tratamiento que se le dará a los Datos Personales, y contendrá, cuando menos, la siguiente información: (i) identidad, domicilio y datos de contacto del Responsable del Tratamiento; (ii) tipo de Tratamiento al cual serán sometidos los Datos Personales y su finalidad; y (iii) los mecanismos generales dispuestos por el Responsable para que el Titular conozca la política de Tratamiento y los mecanismos para la consulta de los Datos Personales del Titular.

YANACONA conservará copia del modelo de aviso de privacidad que se transmite a los Titulares mientras se lleve a cabo el Tratamiento de los Datos Personales y perduren las obligaciones que de éste deriven. Para el almacenamiento del modelo, YANACONA o quien éste designe podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología. El aviso de privacidad de tratamiento de los datos personales está para la disposición y consulta a través de la página Web de YANACONA.

CAPÍTULO IV OBLIGACIONES

Artículo 18. Deberes del Responsable del Tratamiento. YANACONA, en su calidad de Responsable del Tratamiento de los Datos Personales que reposen en las Bases de Datos Personales, cumplirá con los siguientes deberes:

- 18.1 Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho fundamental de hábeas data;
- 18.2 Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la normativa aplicable, copia de la respectiva Autorización otorgada por el Titular;
- 18.3 Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la Autorización otorgada;

- 18.4 Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- 18.5 Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- 18.6 Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada;
- 18.7 Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- 18.8 Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la normativa aplicable;
- 18.9 Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- 18.10 Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en esta norma y en la ley;
- 18.11 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;
- 18.12 Informar a solicitud del Titular sobre el uso de sus Datos Personales;
- 18.13 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;
- 18.14 Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de hábeas data;

Artículo 19. Deberes del Encargado del Tratamiento. YANACONA y/o a quien éste designe, en su calidad de Encargado del Tratamiento de los Datos Personales que reposen en las Bases de Datos Personales, cumplirá con los siguientes deberes:

- 19.1 Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- 19.2 Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- 19.3 Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley.
- 19.4 Actualizar la información reportada por el Responsable del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- 19.5 Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en esta norma y en la ley;
- 19.6 Registrar en la Base de Datos Personales la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la ley, respecto de aquellas quejas o reclamaciones no resueltas presentadas por los Titulares de los Datos Personales;

19.7 Insertar en la Base de Datos Personales 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;

19.8 Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;

19.9 Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;

19.10 Solicitar la certificación a la fuente de la existencia de la autorización otorgada por el titular, cuando dicha autorización sea necesaria, conforme lo previsto en la presente ley.

19.11 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;

19.12 Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Artículo 20. Transmisión de Datos Personales. En el evento en el que YANACONA delegue el Tratamiento de Datos Personales en un tercero, que se convierta en el Encargado del Tratamiento, tomará todas las medidas que sean necesarias para garantizar el cumplimiento del presente Manual, así como garantizará al Titular el ejercicio de sus derechos.

Artículo 21. Transferencia de Datos Personales. En el evento en que YANACONA transfiera temporal o definitivamente los Datos Personales a un tercero, dentro o fuera del país, que se convierta en el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de los Datos Personales, tomará las medidas necesarias para preservar los derechos de los Titulares durante la Transferencia.

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

Artículo 22. Atención de consultas y reclamos. El Titular puede ejercer los derechos descritos en el presente Manual a través del correo electrónico tratamientodedatos@yanacona.es.

Artículo 23. Procedimiento para consultas. El Titular o sus causahabientes podrán realizar consultas sobre sus Datos Personales que reposen en la Base de Datos, por escrito o personalmente a través de los medios descritos en el Artículo 23 del presente Manual. En consecuencia, YANACONA o a quien éste designe garantizará el derecho de consulta, suministrando al Titular o sus causahabientes toda la información que esté contenida con la identificación del Titular.

La consulta 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 Titular, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, el cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

Artículo 24. Procedimiento para reclamos. El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en la Base de Datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual deberá incluir: (i) la identificación del Titular; (ii) la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo; (iii) la dirección física o electrónica donde desea recibir notificaciones; y (iv) los documentos que fundamenten los hechos del reclamo.

El reclamo se formulará por escrito dirigido a YANACONA COFFE SAS o a quien éste designe, y se deberá remitir por cualquiera de los medios indicados en el Artículo 22. Si el reclamo se presenta de forma incompleta, se requerirá al Titular o sus causahabientes dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la reclamación para que complementen el reclamo.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que el reclamante ha desistido de su pretensión.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la Base de Datos una leyenda que señale “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea cedido.

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.

Artículo 25. Quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio. El Titular, sus causahabientes o apoderados, deberán agotar el trámite de consulta ante YANACONA o quien éste designe, con anterioridad a la presentación de cualquier queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

CAPÍTULO VI VIGENCIA

Artículo 26. Vigencia. El presente Manual rige a partir de la fecha de su expedición. El periodo de vigencia de las bases de datos se regirá por las disposiciones que rigen la materia conforme a los principios de finalidad y temporalidad de la información.

Sin perjuicio de lo anterior, las políticas establecidas por YANACONA respecto al tratamiento de Datos Personales podrán ser modificadas en cualquier momento. Toda modificación se realizará con apego a la normatividad legal vigente, y las mismas entrarán en vigencia y tendrán efectos desde su publicación en la página web de YANACONA para

que los titulares conozcan el Manual de Políticas y Procedimientos y los cambios que se produzcan en el mismo.

Dado en Bogotá a los 01 días del mes de agosto de 2025.

A continuación, un modelo del botón de aceptación

Al ingresar, navegar o utilizar este sitio web, el Usuario autoriza de manera previa, expresa e informada a YANACONA COFFE SAS para recopilar, almacenar, usar, procesar y transferir sus datos personales conforme a lo establecido en la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada en este sitio.

La aceptación se entenderá otorgada mediante acciones afirmativas como diligenciar formularios de contacto, enviar correos electrónicos, registrarse o continuar la navegación después de visualizar el aviso de privacidad correspondiente.

El Usuario declara haber leído y comprendido la Política de Tratamiento de Datos Personales y conocer sus derechos como titular, incluyendo los de acceso, actualización, rectificación y supresión, los cuales podrá ejercer a través del correo electrónico tratamientodedatos@yanacona.es.

