1. Objeto.

El presente manual tiene por objeto establecer el marco normativo y operativo mediante el cual TORTAMANÍA S.A.S. garantiza el ejercicio efectivo, oportuno y transparente de los derechos de los titulares de datos personales, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP), su Reglamento y las directrices emitidas por la Superintendencia de Protección de Datos Personales.

Este instrumento define los procedimientos internos, responsabilidades, plazos y canales habilitados para la atención de solicitudes relacionadas con los derechos de acceso, rectificación, actualización, eliminación, oposición, portabilidad, suspensión del tratamiento y a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en valoraciones automatizadas.

Asimismo, busca asegurar que todas las áreas y colaboradores de la organización actúen bajo los principios de licitud, lealtad, transparencia, responsabilidad proactiva y seguridad, adoptando medidas técnicas, administrativas, jurídicas y organizativas que permitan responder a los requerimientos de los titulares de forma verificable, documentada y conforme a los estándares de protección de datos personales.

De igual manera, este manual constituye un mecanismo de cumplimiento y evidencia dentro del Programa de Protección de Datos Personales de la empresa, asegurando la trazabilidad, registro y conservación de todas las solicitudes y respuestas, así como la mejora continua de los procesos internos vinculados al ejercicio de derechos.

2. Alcance.

El presente manual es de cumplimiento obligatorio y aplica a todas las áreas, procesos, sistemas, colaboradores, contratistas, consultores, proveedores, encargados del tratamiento y terceros que, directa o indirectamente, intervengan en actividades relacionadas con el tratamiento de datos personales dentro de TORTAMANÍA S.A.S., cualquiera sea la modalidad o medio utilizado (físico, digital, automatizado o mixto).

Su aplicación se extiende a todas las fases del tratamiento de datos personales —recolección, registro, organización, almacenamiento, conservación, uso, circulación, transmisión, transferencia, actualización, rectificación y eliminación—, así como a la gestión de solicitudes, reclamos y consultas efectuadas por los titulares en ejercicio de sus derechos reconocidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP).

De igual manera, el manual alcanza a cualquier titular de datos personales, sea persona natural o jurídica, que mantenga o haya mantenido relación contractual, laboral, comercial o de servicios con la empresa, y que desee ejercer sus derechos de acceso, rectificación, actualización, eliminación, oposición, portabilidad, suspensión del tratamiento o a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en valoraciones automatizadas, de conformidad con la normativa vigente.

Asimismo, será aplicable a los representantes legales, apoderados, tutores o curadores que actúen en nombre de un titular, siempre que acrediten debidamente su calidad mediante los documentos habilitantes correspondientes (poder, autorización o documento legal).
Finalmente, este manual deberá ser observado por todos los colaboradores y responsables del tratamiento de los datos personales que gestionan solicitudes o participen en la atención de los derechos de los titulares, quienes deberán actuar con la debida diligencia, confidencialidad y apego a los principios de protección de datos personales, bajo la supervisión y control del Delegado de Protección de Datos Personales (DPO).

3. Base Legal.

Este manual se fundamenta en:
Artículo 12 .- Derecho a la información.- El titular de datos personales tiene derecho a ser informado conforme los principios de lealtad y transparente por cualquier medio sobre:

a. Los fines del tratamiento;
b. La base legal para el tratamiento;
c. Tipos de tratamiento;
d. Tiempo de conservación;
e. La existencia de una base de datos en la que consten sus datos personales;
f. El origen de los datos personales cuando no se hayan obtenido directamente del titular;
g. Otras finalidades y tratamientos ulteriores;
h. Identidad y datos de contacto del responsable del tratamiento de datos personales, que incluirá: dirección del domicilio legal, número de teléfono y correo electrónico;
i. Cuando sea del caso, identidad y datos de contacto del delegado de protección de datos personales, que incluirá: dirección domiciliaria, número de teléfono y correo electrónico;
j. Las transferencias o comunicaciones, nacionales o internacionales, de datos personales que pretenda realizar, incluyendo los destinatarios y sus clases, así como las finalidades que motivan la realización de estas y las garantías de protección establecidas;
k. Las consecuencias para el titular de los datos personales de su entrega o negativa a ello;
l. El efecto de suministrar datos personales erróneos o inexactos;
m. La posibilidad de revocar el consentimiento;
n. La existencia y forma en que pueden hacerse efectivos sus derechos de acceso, eliminación, rectificación y actualización, oposición, anulación, limitación del tratamiento y a no ser objeto de una decisión basada únicamente en valoraciones automatizadas.
o. Los mecanismos para hacer efectivo su derecho a la portabilidad, cuando el titular lo solicite;
p. Dónde y cómo realizar sus reclamos ante el responsable del tratamiento de datos personales y la Autoridad de Protección de Datos Personales, y;
q. La existencia de valoraciones y decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles.

En el caso que los datos se obtengan directamente del titular, la información deberá ser comunicada de forma previa a este, es decir, en el momento mismo de la recogida del dato personal.
Cuando los datos personales no se obtuvieren de forma directa del titular o fueren obtenidos de una fuente accesible al público, el titular deberá ser informado dentro de los siguientes

treinta (30) días o al momento de la primera comunicación con el titular, cualquiera de las dos circunstancias que ocurra primero. Se le deberá proporcionar información expresa, inequívoca, transparente, inteligible, concisa, precisa y sin barreras técnicas. La información proporcionada al titular podrá transmitirse de cualquier modo comprobable en un lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión, de preferencia propendiendo a que pueda ser accesible en la lengua de su elección

Artículo 13.- Derecho de acceso.- El titular tiene derecho a conocer y a obtener, gratuitamente, del responsable de tratamiento acceso a todos sus datos personales y a la información detallada en el artículo precedente, sin necesidad de presentar justificación alguna. El responsable del tratamiento de datos personales deberá establecer métodos razonables que permitan el ejercicio de este derecho, el cual deberá ser atendido dentro del plazo de quince (15) días. El derecho de acceso no podrá ejercerse de forma tal que constituya abuso del derecho

Artículo 14.- Derecho de rectificación y actualización.- El titular tiene el derecho a obtener del responsable del tratamiento la rectificación y actualización de sus datos personales inexactos o incompletos. Para tal efecto, el titular deberá presentar los justificativos del caso, cuando sea pertinente. El responsable de tratamiento deberá atender el requerimiento en un plazo de quince (15) días y en este mismo plazo, deberá informar al destinatario de los datos, de ser el caso, sobre la rectificación, a fin de que lo actualice.

Artículo 15.- Derecho de eliminación.- El titular tiene derecho a que el responsable del tratamiento suprima sus datos personales, cuando:

a. El tratamiento no cumpla con los principios establecidos en la presente Ley;
b. El tratamiento no sea necesario o pertinente para el cumplimiento de la finalidad;
c. Los datos personales hayan cumplido con la finalidad para la cual fueron recogidos o tratados;
d. Haya vencido el plazo de conservación de los datos personales;
e. El tratamiento afecte derechos fundamentales o libertades individuales;
f. Revoque el consentimiento prestado o señale no haberlo otorgado para uno o varios fines específicos, sin necesidad de que medie justificación alguna; o,
g. Existe obligación legal. El responsable del tratamiento de datos personales implementará métodos y técnicas orientadas a eliminar, hacer ilegible, o dejar irreconocibles de forma definitiva y segura los datos personales. Esta obligación la deberá cumplir en el plazo de quince (15) días de recibida la solicitud por parte del titular y será gratuita.

Artículo 16.- Derecho de oposición. El titular tiene el derecho a oponerse o negarse al tratamiento de sus datos personales, en los siguientes casos:

a. No se afecten derechos y libertades fundamentales de terceros, la ley se lo permita y no se trate de información pública, de interés público o cuyo tratamiento está ordenado por la ley.
b. El tratamiento de datos personales tendrá por objeto la mercadotecnia directa; el interesado tendrá derecho a oponerse en todo momento al tratamiento de los datos personales que le concierne, incluida la elaboración de perfiles; en cuyo caso los datos personales dejarán de ser tratados para dichos fines.

c. Cuando no sea necesario su consentimiento para el tratamiento como consecuencia de la concurrencia de un interés legítimo, previsto en el artículo 7, y se justifique en una situación concreta personal del titular, siempre que una ley no disponga lo contrario.

El responsable de tratamiento dejará de tratar los datos personales en estos casos, salvo que acredite motivos legítimos e imperiosos para el tratamiento que prevalezcan sobre los intereses, los derechos y las libertades del titular, o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones. Esta solicitud deberá ser atendida dentro del plazo de quince (15) días

Artículo 17.- Derecho a la portabilidad.- El titular tiene el derecho a recibir del responsable del tratamiento, sus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y de lectura mecánica, preservando sus características; o a transmitirlos a otros responsables. La Autoridad de Protección de Datos Personales deberá dictar la normativa para el ejercicio del derecho a la portabilidad.

El titular podrá solicitar que el responsable del tratamiento realice la transferencia o comunicación de sus datos personales a otro responsable del tratamiento en cuanto fuera técnicamente posible y sin que el responsable pueda aducir impedimento de cualquier orden con el fin de ralentizar el acceso, la transmisión o reutilización de datos por parte del titular o de otro responsable del tratamiento. Luego de completada la transferencia de datos, el responsable que lo haga procederá a su eliminación, salvo que el titular disponga su conservación.

El responsable que ha recibido la información asumirá las responsabilidades contempladas en esta Ley. Para que proceda el derecho a la portabilidad de datos es necesario que se produzca al menos una de las siguientes condiciones:

a. Que el titular haya otorgado su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos. La transferencia o comunicación se hará entre responsables del tratamiento de datos personales cuando la operación sea técnicamente posible; en caso contrario los datos deberán ser transmitidos directamente al titular.
b. Que el tratamiento se efectúe por medios automatizados;
c. Que se trate de un volumen relevante de datos personales, según los parámetros definidos en el reglamento de la presente Ley; o,
d. Que el tratamiento sea necesario para el cumplimiento de obligaciones y el ejercicio de derechos del responsable o encargado del tratamiento de datos personales, o del titular en el ámbito del derecho laboral y seguridad social.

Esta transferencia o comunicación debe ser económica y financieramente eficiente, expedita y sin trabas.

No procederá este derecho cuando se trate de información inferida, derivada, creada, generada u obtenida a partir del análisis o tratamiento efectuado por el responsable del tratamiento de datos personales con base en los datos personales proporcionados por el titular, como es el caso de los datos personales que hubieren sido sometidos a un proceso de personalización, recomendación, categorización o creación de perfiles.

Artículo 18.- Derecho a la suspensión del tratamiento.- El titular tendrá derecho a obtener del responsable del tratamiento la suspensión del tratamiento de los datos, cuando se cumpla alguna de las condiciones siguientes:

a. Cuando el titular impugne la exactitud de los datos personales, mientras el responsable de tratamiento verifica la exactitud de los mismos;
b. El tratamiento sea ilícito y el interesado se oponga a la supresión de los datos personales y solicite en su lugar la limitación de su uso;
c. El responsable ya no necesite los datos personales para los fines del tratamiento, pero el interesado los necesite para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones; y,
d. Cuando el interesado se haya opuesto al tratamiento en virtud del artículo 31 de la presente Ley, mientras se verifica si los motivos legítimos del responsable prevalecen sobre los del interesado.

De existir negativa por parte del responsable o encargado del tratamiento de datos personales, y el titular recurra por dicha decisión ante la Autoridad de Protección de Datos Personales, esta suspensión se extenderá hasta la resolución del procedimiento administrativo.

Cuando el titular impugne la exactitud de los datos personales, mientras el responsable de tratamiento verifica la exactitud de los mismos, deberá colocarse en la base de datos, en donde conste la información impugnada, que ésta ha sido objeto de inconformidad por parte del titular.

El responsable de tratamiento podrá tratar los datos personales, que han sido objeto del ejercicio del presente derecho por parte del titular, únicamente, en los siguientes supuestos: para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones; con el objeto de proteger los derechos de otra persona natural o jurídica o por razones de interés pública importante

Artículo 19.- Derecho a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas.- El titular tiene derecho a no ser sometido a una decisión basada única o parcialmente en valoraciones que sean producto de procesos automatizados, incluida la elaboración de perfiles, que produzcan efectos jurídicos en él o que atenten contra sus derechos y libertades fundamentales, para lo cual podrá:

a. Solicitar al responsable del tratamiento una explicación motivada sobre la decisión tomada por el responsable o encargado del tratamiento de datos personales;
b. Presentar observaciones;
c. Solicitar los criterios de valoración sobre el programa automatizado; o,
d. Solicitar al responsable información sobre los tipos de datos utilizados y la fuente de la cual han sido obtenidos los mismos; e. Impugnar la decisión ante el responsable o encargado del tratamiento.

No se aplicará este derecho cuando:

1. La decisión es necesaria para la celebración o ejecución de un contrato entre el titular y el responsable o encargado del tratamiento de datos personales;
2. Está autorizada por la normativa aplicable, orden judicial, resolución o mandato motivado de autoridad técnica competente, para lo cual se deberá establecer medidas adecuadas para salvaguardar los derechos fundamentales y libertades del titular; o,
3. Se basa en el consentimiento explícito del titular.
4. La decisión no conlleva impactos graves o riesgos verificables para el titular.

No se podrá exigir la renuncia a este derecho en forma adelantada a través de contratos de adhesión masivos. A más tardar en el momento de la primera comunicación con el titular de los datos personales, para informar una decisión basada únicamente en valoraciones automatizadas, este derecho le será informado explícitamente por cualquier medio idóneo.

Artículo 20.- Derecho a la educación digital.- Las personas tienen derecho a la inserción y al desarrollo de la madurez digital, la inclusión digital y la educación integral, que contemple la capacitación en el uso y manejo responsable, adecuado y seguro de los medios tecnológicos, tecnologías de la información y la comunicación e internet para el desarrollo de sus habilidades y capacidades.

El Estado, la sociedad y la familia promoverán prioritaria y permanentemente la inclusión digital, el acceso a la tecnología, la educación y capacitación integral, el uso responsable, adecuado y seguro de los medios tecnológicos y tecnologías de la información y comunicación para el ejercicio de los derechos de las niñas, niños y adolescentes en el marco de la sociedad de la información y el conocimiento.

Artículo 21.- Derecho de consulta.- Las personas tienen derecho a la consulta pública y gratuita ante el Registro Nacional de Protección de Datos Personales, de conformidad con la presente Ley.

Artículo 22.- Educación para el uso seguro de los medios tecnológicos.- El Estado, entidades educativas, organizaciones de la sociedad civil, proveedores de servicios de la sociedad de la información y el conocimiento, y otros entes relacionados, dentro del ámbito de sus relaciones, están obligados a proveer información y capacitación relacionadas con el uso y tratamiento responsable, adecuado y seguro de datos personales de niñas, niños y adolescentes, tanto a sus titulares como a sus representantes legales, de conformidad con la normativa técnica emitida por la Autoridad de Protección de Datos Personales.

Artículo 23.- Ejercicio de derechos.- El Estado, entidades educativas, organizaciones de la sociedad civil, proveedores de servicios de la sociedad de la información y el conocimiento, y otros entes relacionados, dentro del ámbito de sus relaciones, están obligados a proveer información y capacitación relacionadas con el uso y tratamiento responsable, adecuado y seguro de datos personales de niñas, niños y adolescentes, tanto a sus titulares como a sus representantes legales, de conformidad con la normativa técnica emitida por la Autoridad de Protección de Datos Personales. Los adolescentes mayores de doce (12) años y menores de quince (15) años, así como las niñas y niños, para el ejercicio de sus derechos necesitarán de su representante legal. Los adolescentes mayores de quince (15) años y menores de dieciocho (18) años, podrán ejercitarlos de forma directa ante la Autoridad de Protección de Datos Personales o ante el responsable de la base de los datos personales del tratamiento. Los derechos del titular son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

RLOPDP. Artículo 15 .- Registro de solicitudes.- El responsable deberá registrar todas las solicitudes de ejercicio de derechos, incluyendo el detalle de la atención dada a las mismas. La Autoridad de Protección de Datos determinará el contenido de dichos registros.

RLOPDP. Artículo 61.- Mecanismos de autorregulación.- Los mecanismos de autorregulación pueden ser adoptados para el cumplimiento de los principios, ejercicio de derechos, medidas de seguridad, transferencias, procedimientos y, en general, para cumplir cualquiera de las obligaciones previstos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, este Reglamento y demás normativa aplicable. Los mecanismos de autorregulación constituyen instrumentos que permiten adecuar de mejor forma esquemas de cumplimiento para sectores específicos o en situaciones muy particulares, y dar cumplimiento a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, así como el resto de normativa aplicable

4. Canales habilitados.

TORTAMANÍA S.A.S. pone a disposición de los titulares de datos personales diversos canales oficiales para la presentación de solicitudes relacionadas con el ejercicio de sus derechos reconocidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP).

Estos canales garantizan la trazabilidad, confidencialidad y atención oportuna de cada requerimiento, conforme a los principios de transparencia y responsabilidad proactiva que rigen la gestión de la información personal dentro de la organización.

Las solicitudes podrán ser presentadas por las siguientes vías:

Canal	Dirección	Aplicación
Correo electrónico institucional	dpo@tortamaniaecuador.com	Este canal está destinado a recibir solicitudes digitales y constituye el medio preferente para la comunicación entre el titular y el Delegado de Protección de Datos Personales (DPO). Las respuestas podrán emitirse por el mismo medio, garantizando su autenticidad y registro electrónico.
Entrega física en oficinas	Mapasingue Oeste Avenida Sexta Mz 71 Solar 3. Guayaquil, Ecuador	El titular o su representante podrá entregar el formulario físico de ejercicio de derechos junto con los documentos habilitantes correspondientes. En este punto de atención se generará el registro de ingreso y se derivará al área competente para su tramitación.
Otros canales que la empresa disponga y comunique públicamente	Definirse por la Gerencia General	La empresa podrá habilitar, en el futuro, plataformas digitales, formularios web o medios telefónicos, siempre que cumplan con los estándares de seguridad, autenticación y confidencialidad establecidos en la política de protección de datos personales. Cualquier nuevo canal será informado mediante los medios oficiales de comunicación corporativa o en la página web institucional.

5. Formato de solicitud.

El ejercicio de derechos deberá realizarse mediante el Formulario de Ejercicio de Derechos sobre Datos Personales, que contiene la información del solicitante, el tipo de derecho que desea ejercer y el detalle del requerimiento

En caso de representación, deberá adjuntarse copia del documento habilitante (poder, autorización o documento legal correspondiente).

6. Procedimiento y Plazos.

El procedimiento para la gestión de solicitudes de ejercicio de derechos por parte de los titulares se desarrollará conforme a los principios de transparencia, trazabilidad, legalidad y responsabilidad proactiva, garantizando que toda petición sea tramitada de manera ordenada, documentada y dentro de los plazos establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP) y su Reglamento.

6.1. Recepción y registro.

Toda solicitud será recibida por los canales habilitados descritos en el punto 3 de esta política y registrada inmediatamente en el sistema de control interno de derechos a cargo del Delegado de Protección de Datos Personales (DPO).
El registro deberá incluir al menos:

- Fecha y hora de recepción.
- Canal por el cual se recibió la solicitud.
- Identificación del titular o representante legal.
- Tipo de derecho ejercido (acceso, rectificación, actualización, eliminación, oposición, portabilidad, suspensión o decisión automatizada).
- Estado inicial de la solicitud (recibida, en revisión, en trámite, atendida o cerrada).

El DPO asignará un número o código de registro que permitirá dar seguimiento y trazabilidad a cada requerimiento hasta su cierre definitivo.

6.2. Verificación de identidad y completitud.

- Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde la recepción, el DPO verificará.
- La identidad del titular o representante, solicitando documentos de respaldo si fuese necesario.
- La completitud de la información contenida en el formulario o comunicación.

Si la solicitud no cumple los requisitos mínimos o carece de información suficiente para su procesamiento, el DPO podrá requerir, por una sola vez, que el titular aclare o complete su solicitud, conforme al artículo 14 del Reglamento a la LOPDP.
El titular dispondrá de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados desde la notificación para completar o subsanar la información requerida.
Durante este período, el cómputo del plazo para resolver la solicitud se suspenderá hasta que la documentación sea completada.

6.3. Tramitación y análisis de fondo.

Una vez recibida la solicitud completa, el DPO o el área responsable del tratamiento de los datos procederá a su análisis técnico y jurídico, coordinando con las áreas involucradas según corresponda (Recursos Humanos, Sistemas, Comercial, etc.).
Durante esta fase, se deberá:

- Verificar la existencia y ubicación de los datos personales objeto de la solicitud.
- Confirmar la base legal del tratamiento y si procede o no el ejercicio del derecho solicitado.
- Aplicar las medidas técnicas necesarias para garantizar la integridad y seguridad de la información durante el proceso.
- Registrar cada acción o comunicación realizada con el titular.

El plazo máximo para emitir una respuesta será de quince (15) días hábiles, contados desde la fecha de recepción válida y completa de la solicitud, conforme al artículo 16 de la LOPDP.
En caso de que la complejidad del requerimiento, la cantidad de información solicitada o circunstancias técnicas lo justifiquen, TORTAMANÍA S.A.S. podrá prorrogar el plazo de

respuesta por hasta ocho (8) días hábiles adicionales, previa comunicación motivada al titular, indicando las razones objetivas que sustentan dicha extensión.

6.4. Emisión y entrega de la respuesta.

Finalizado el análisis, el DPO elaborará la respuesta formal que contendrá, según corresponda:

- La decisión adoptada respecto de la solicitud.
- Las acciones realizadas sobre los datos personales (por ejemplo, actualización, rectificación, eliminación, suspensión, etc.).
- La información requerida por el titular, en formatos accesibles y comprensibles.
- La fecha y medio de entrega de la respuesta.

La respuesta será remitida por el medio señalado por el titular en el formulario de ejercicio de derechos, ya sea correo electrónico, entrega física u otro canal debidamente justificado, garantizando la autenticidad, confidencialidad y trazabilidad del envío.

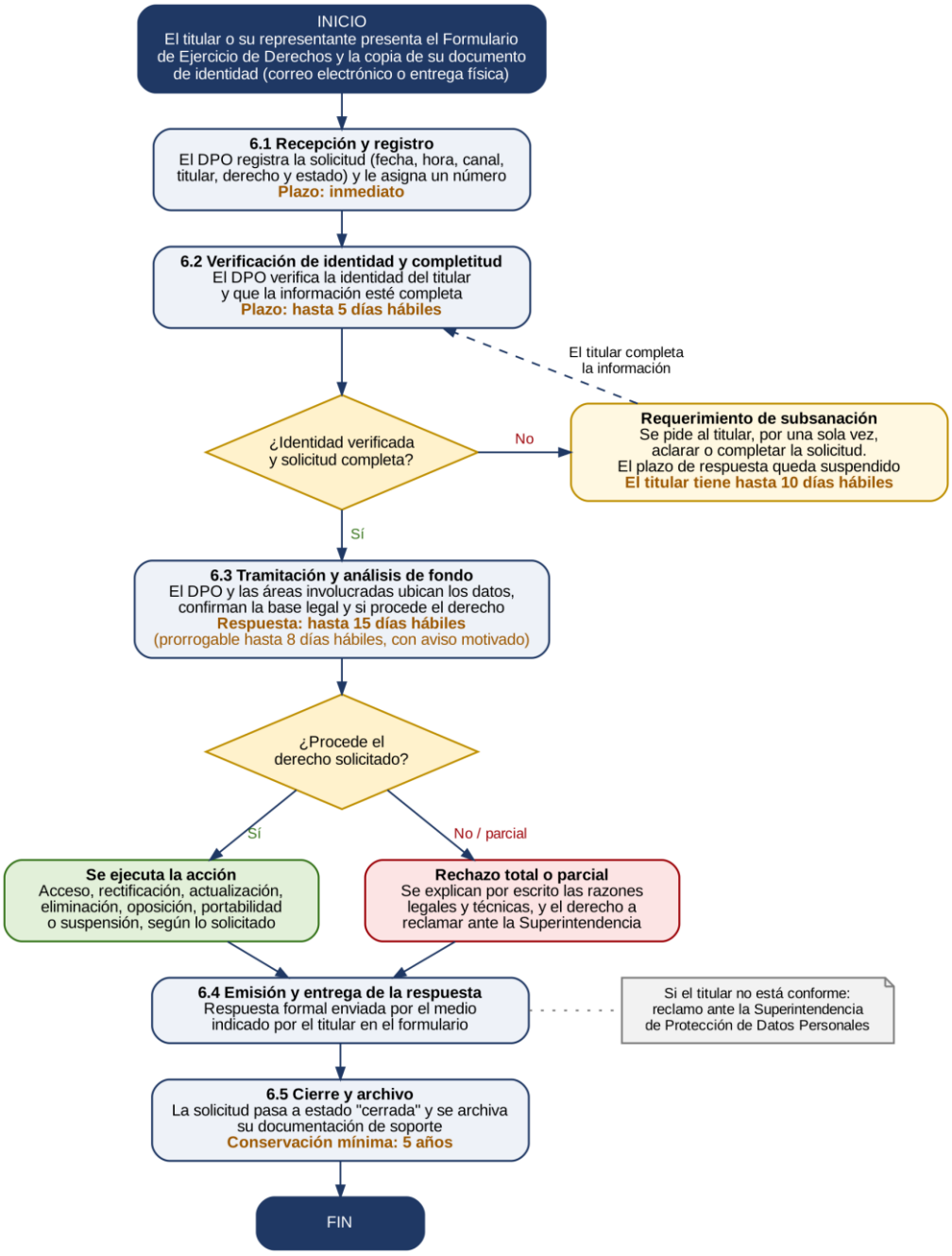
En caso de que la solicitud sea rechazada total o parcialmente, la empresa deberá comunicar por escrito las razones legales y técnicas que motivaron dicha decisión, informando además al titular sobre su derecho a presentar una reclamación ante la Superintendencia de Protección de Datos Personales.

6.5. Cierre y archivo.

Una vez entregada la respuesta, el DPO actualizará el estado de la solicitud a “cerrada” dentro del registro interno, adjuntando toda la documentación soporte (formularios, comunicaciones, copias de respuesta, constancias de entrega, etc.). Estos registros serán conservados por un plazo mínimo de cinco (5) años, o por el tiempo que determine la normativa aplicable o las políticas internas de conservación documental.

7. Flujograma de proceso de atención.

El siguiente flujograma muestra el recorrido de su solicitud, desde su presentación hasta el cierre y archivo, con los plazos de cada etapa descritos en la sección 6.



8. Medidas de seguridad y confidencialidad.

TORTAMANÍA S.A.S. garantiza que toda la información relacionada con las solicitudes de ejercicio de derechos de los titulares de datos personales será tratada bajo estrictos estándares de confidencialidad y seguridad, conforme a los principios de integridad, disponibilidad, lealtad y responsabilidad proactiva establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP).

Para tal efecto, la organización implementa y mantiene medidas técnicas, organizativas, humanas, físicas y jurídicas orientadas a prevenir el acceso, modificación, pérdida o divulgación no autorizada de la información contenida en los formularios, comunicaciones o bases de datos utilizadas en la gestión de solicitudes. Dichas medidas incluyen, entre otras:

a. Control de acceso restringido a los sistemas, archivos y repositorios donde se almacenen las solicitudes o sus respaldos, permitiendo el ingreso únicamente al personal autorizado y capacitado.
b. Gestión de contraseñas, cifrado de información y autenticación de usuarios, para garantizar la protección de los datos tanto en tránsito como en reposo.
c. Registros de trazabilidad y bitácoras de acceso, que permitan verificar quién, cuándo y con qué propósito se accedió a la información.
d. Política de retención y eliminación segura de los datos personales una vez cumplida su finalidad o expirado el plazo legal de conservación.
e. Capacitación continua del personal en materia de protección de datos personales, confidencialidad de la información y respuesta ante incidentes.

El personal de TORTAMANÍA S.A.S. está obligado a mantener la reserva absoluta sobre toda la información obtenida en el marco de la gestión de solicitudes, incluso después de finalizada su relación laboral o contractual con la empresa. Cualquier uso indebido o divulgación no autorizada constituirá una falta grave, susceptible de sanciones disciplinarias, contractuales y legales, conforme a las políticas internas y la normativa vigente.

9. Conservación de registros.

La empresa mantendrá un sistema centralizado y seguro de archivo que contenga toda la documentación vinculada al ejercicio de derechos por parte de los titulares, incluyendo formularios, comprobantes de identidad, comunicaciones internas, respuestas emitidas, constancias de entrega, prórrogas y cualquier evidencia relacionada con la gestión del procedimiento.

Los registros y documentos asociados serán conservados por un plazo mínimo de cinco (5) años contados desde la fecha de cierre de la solicitud, o por el tiempo adicional que sea necesario para:

a. Cumplir con obligaciones legales o contractuales derivadas del tratamiento de los datos.
b. Atender requerimientos de la Superintendencia de Protección de Datos Personales (SPDP) o de cualquier autoridad competente.
c. Garantizar la trazabilidad y rendición de cuentas ante auditorías internas o externas.

Finalizado el plazo de conservación, la información será eliminada o anonimizada mediante métodos seguros e irreversibles, siguiendo los lineamientos del Manual de Gestión, Conservación y Eliminación de Documentos y Datos Personales de la organización, conforme al principio de minimización y limitación del plazo de conservación previsto en la LOPDP.

10. Seguimiento y mejora continua.

El Delegado de Protección de Datos Personales (DPO) será responsable de llevar un registro estadístico y analítico de todas las solicitudes recibidas, en el que se documentará la fecha de ingreso, tipo de derecho ejercido, área responsable, plazos de atención, estado del trámite, resultados y observaciones.

Con base en dicha información, el DPO elaborará reportes periódicos dirigidos a la Gerencia General y al Comité de Cumplimiento, con el propósito de:

- Evaluar el nivel de cumplimiento de plazos y estándares de calidad en la atención de solicitudes.
- Identificar brechas o patrones recurrentes que requieran ajustes en los procedimientos internos.
- Formular recomendaciones y planes de mejora continua orientados a fortalecer la cultura de protección de datos personales dentro de la empresa.
- Mantener evidencia documental que respalde la responsabilidad proactiva y la rendición de cuentas ante auditorías o requerimientos de la SPDP.

Este proceso de seguimiento permitirá a TORTAMANÍA S.A.S. garantizar la eficiencia, coherencia y evolución continua del sistema de atención de derechos de los titulares, asegurando que toda gestión se realice bajo estándares de legalidad, transparencia y mejora constante.