



800.142.820-4

## POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A.

DOÑA LECHE ALIMENTOS, S.A., elabora el presente documento para dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 por el cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales, el Decreto 1377 de 2013 por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 y Decreto 886 de 2014 por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012 relativo al Registro Nacional de Base de Datos.

Las mismas aplicaran a toda la información que posee DOÑA LECHE ALIMENTOS, S.A. a través de sus diferentes canales de comunicación, en medios digitales o impresos, las cuales conforman las bases de datos, que se obtienen de empleados, clientes y proveedores se registrarán por las siguientes políticas de uso, y su información será manejada como altamente confidencial.

Si se encuentran relacionados en alguna de nuestras bases de datos es porque han tenido o mantienen una relación contractual, o por que han entregado sus datos de manera voluntaria en eventos y actividades desarrollados por DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A.

### 1. INFORMACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS.

**Razón Social:** DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A.  
**NIT:** 800142820-4  
**Direcciones:** Principal: Km 1 vía Lenguazaque, Ubaté.  
Administrativa: Cra. 22 # 166 -31. B. Toberin, Bogotá  
**Teléfonos Fijos:** (+57) 1 7468290 – 6711014.  
**Correos Electrónicos:** [info@donaleche.com](mailto:info@donaleche.com)  
[servicioalcliente@donaleche.com](mailto:servicioalcliente@donaleche.com)

### 2. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación y aplicación de esta política serán definidos los siguientes conceptos según la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013:

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

**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.

**Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.



800.142.820-4

## POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A.

---

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

**Datos Públicos:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio.

**Datos Sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos así como 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 a los datos biométricos.

**DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A:** Persona Jurídica, Privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o Tratamiento de los Datos.

**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.

**Titular:** Persona natural o jurídica cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.

**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.

**Transmisión:** Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

### 3. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES.

DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A. aplicara los siguientes principios específicos que se establecen a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, Tratamiento, almacenamiento e intercambio de Datos Personales.



800.142.820-4

## POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A.

---

- 3.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD:** El Tratamiento de datos personales se realizará conforme a las disposiciones legales aplicables (Ley Estatutaria 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios).
- 3.2. PRINCIPIO DE FINALIDAD:** Los datos personales recolectados serán utilizados para un propósito específico y explícito el cual debe ser informado al Titular o permitido por la Ley. El Titular será informado de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada.
- 3.3. PRINCIPIO DE LIBERTAD:** El Tratamiento solo 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.
- 3.4. PRINCIPIO DE SEGURIDAD:** Los Datos Personales sujetos a Tratamiento se manejarán adoptando todas las medidas de seguridad que sean necesarias para evitar su pérdida, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 3.5. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA:** En el Tratamiento debe garantizar por derecho del titular a obtener, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- 3.6. PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD:** La información sujeta a Tratamiento de Datos Personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- 3.7. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACION RESTRINGIDA:** El Tratamiento solo podrá realizarse por las personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas por la Ley.
- 3.8. 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 solo suministrar o comunicar los Datos Personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley y en los términos de la misma.

En consecuencia, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, la información personal, contable, técnica, comercial o de cualquier otro tipo suministrada en la ejecución y ejercicio de las funciones diferentes a las registrales. Todas las personas que trabajen actualmente o sean vinculadas a futuro para tal efecto, en la administración y manejo de la base



800.142.820-4

## **POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A.**

---

de datos, deberán suscribir un documento adicional para efectos de asegurar tal compromiso.

### **4. FINALIDADES GENERALES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.**

DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A., actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, recolecta, almacena, usa, circula y suprime Datos Personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para los siguientes propósitos o finalidades:

- Controlar el acceso a las oficinas de DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A. y establecer medidas de seguridad, incluyendo el establecimiento de zonas video-vigiladas en oficinas y puntos de ventas.
- Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los Titulares y organismos de control, para luego transmitir los Datos Personales a las dependencias que en virtud de la Ley aplicable deban recibir los Datos Personales.
- Contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes se tiene o ha tenido relación, tales como, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para las finalidades antes mencionadas.
- Transferir la información recolectada a distintas áreas de DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A. en Colombia y en el exterior cuando ello sea necesario para el desarrollo de sus operaciones (recaudo de cartera y cobros administrativo, tesorería, contabilidad, entre otros).
- Atender requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales.
- Registrar sus Datos Personales en los sistemas de información de DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A. y en sus bases de datos comerciales y operativos.
- Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A.



800.142.820-4

## **POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A.**

---

### 4.1. Respeto a los datos personales de nuestros Clientes:

- Para cumplir las obligaciones contraídas por DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A. con sus Clientes, al momento de adquirir nuestros productos.
- Enviar información sobre ofertas relacionadas de los productos que ofrece DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A.
- Para el fortalecimiento de las relaciones con los Clientes mediante el envío de información relevante, la toma de pedidos y evaluación de la calidad del servicio.
- Para la determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas, respecto de sus deudores.
- Utilizar los distintos servicios a través de los sitios web de DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A.
- Para la elaboración de documentos comerciales como: pedidos, facturación, certificaciones comerciales, entre otros.

### 4.2. Respeto a los datos personales de nuestros empleados:

- 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.
- Desarrollar las actividades propias de la gestión de Recursos Humanos dentro de DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A., tales como nómina, afiliaciones a entidades del sistema general de seguridad social, actividades de bienestar y salud ocupacional, ejercicio de la potestad sancionatoria del empleador, entre otras.
- 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.
- Notificar a contactos autorizados en caso de emergencias durante el horario de trabajo o con ocasión del desarrollo del mismo.

### 4.3. Respeto a los Datos de Proveedores:

- Para invitarlos a participar en procesos de compra y a eventos organizados o patrocinados por DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A.



800.142.820-4

## **POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A.**

---

- Para emitir Órdenes de Compra y/o Servicios.
- Para la evaluación del cumplimiento de sus obligaciones.
- Para hacer el registro en los sistemas de DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A.
- Para procesar sus pagos y verificar saldos pendientes.

### **5. DERECHOS Y DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.**

#### **5.1. DERECHOS**

De conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el titular de los Datos Personales tiene los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente sobre los cuales DOÑA LECHE ALIMENTOS, S.A. está realizando el Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, en cualquier momento, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento este expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A. 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.
- c. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos.
- d. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y supresión procederá cuando la superintendencia de industria y comercio haya determinado que en el Tratamiento del Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta Ley y a la constitución.
- e. Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- f. Ser informado por DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A., previa solicitud, respecto del uso que les da a sus Datos Personales.



800.142.820-4

## **POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A.**

---

### **5.2. DEBERES:**

En calidad del Responsable del Tratamiento de los Datos Personales DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A. se compromete a cumplir con los siguientes deberes, en lo relacionado con el Tratamiento de Datos Personales:

- a. Informar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Habeas Data.
- b. Digitalizar la respectiva autorización otorgada por el titular y una vez verificada su inclusión en el sistema se destruirá en un plazo no mayor a treinta (30) días.
- c. Atender las consultas y reclamaciones interpuestas por los titulares de la información de conformidad con los procedimientos y tiempos de respuesta establecidos en la normatividad colombiana.
- d. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- e. Manejar la información bajo las condiciones de seguridad, para impedir su adulteración, pérdida, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- f. Actualizar la información, comunicando en 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 este se mantenga actualizada.
- g. Regular en los contratos con terceros el acceso a los ficheros que contengan datos de carácter personal.
- h. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento este previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente Ley.
- i. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados según lo establecido en la normativa colombiana.
- j. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- k. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y comercio.





800.142.820-4

## POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A.

---

### 6. ÁREA RESPONSABLE DE LA IMPLMENTACIÓN Y OBSERVACION DE ESTA POLÍTICA.

El área de Control Interno de DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A., tiene a su cargo la labor del desarrollo, implementación, capacitación y observancia de ésta Política, como Responsable y Encargado por la compañía.

Adicionalmente, todos los empleados que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes áreas de DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A., están obligados a reportar estas Bases de Datos al área de Control Interno y a dar traslado a ésta de manera inmediata, de todas las peticiones, quejas o reclamos que reciban por parte de los Titulares de Datos Personales

El área de Servicio al Cliente, ha sido la designada por DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A como área responsable de la atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos ante la cual el Titular de la información podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.

Para tal efecto el Titular de los Datos Personales o quien ejerza su representación podrá enviar su petición, queja y/o reclamo en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm a través de los siguientes mecanismos:

- Correos electrónicos [info@donaleche.com](mailto:info@donaleche.com) – [servicioalcliente@donaleche.com](mailto:servicioalcliente@donaleche.com)
- Carta a la dirección: Carrera 22 No. 166 - 31 B. Toberin – Bogotá, dirigida al Departamento de Servicio al Cliente.

### 7. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS TITULARES SU DERECHOS A CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR Y SUPRIMIR INFORMACIÓN Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN

- **CONSULTAS:** Esta consulta podrá ser realizada a través del correo electrónico [servicioalcliente@donaleche.com](mailto:servicioalcliente@donaleche.com) o [info@donaleche.com](mailto:info@donaleche.com), la cual será atendida en un lapso de 15 días hábiles a partir de la fecha de recibo de la misma.
- **RECLAMOS:** El titular que considere que la información contenida en la bases 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, podrán presentar un reclamo ante DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A., el cual será tramitado bajo la siguiente regla:
  - La petición, queja o reclamo debe contener los datos Básicos que se pueda identificar al Titular una clara descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y los anexos o documentos soportes para la petición,





800.142.820-4

## **POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A.**

---

queja y/o reclamo. Si el Titular presenta de manera incompleta los documentos soportes según sea el caso, se le comunicará al interesado el requerimiento completo con un plazo establecido de quince (15) días hábiles, si pasados ocho (8) días el titular no suministra la información completa, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de tener la información completa se procederá a investigar y dar solución en un lapso de quince (15) días hábiles a partir de la radicación del requerimiento el cual se le informará el resultado obtenido.

### **8. AUTORIZACIÓN.**

DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A., en condición del Responsable del Tratamiento de Datos Personales, ha generado los mecanismos necesarios y oportunos para obtener la autorización de los titulares, por tal motivo se solicitará autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiera realizar el Tratamiento.

Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A, tales como:

- Por escrito, diligenciando un formato de autorización para el Tratamiento de Datos Personales determinado por DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A.
- De forma oral, a través de una conversación telefónica o en videoconferencia.
- Mediante conductas inequívocas que permitan concluir que otorgó su autorización, 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.

#### **8.1. RECOLECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES**

En desarrollo de los principios de la finalidad y libertad, la recolección de los datos deberá limitarse a aquellos Datos Personales que son pertinentes y adecuados que para la finalidad serán recolectados o requeridos conforme a la normatividad vigente. Salvo en los casos expresamente previstos en la Ley no se podrán recolectar Datos Personales sin autorización del personal.

#### **8.2. FINALIDAD DE LA AUTORIZACIÓN:**

El uso de Datos Personales de los titulares se llevará a cabo por parte de DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A. con la siguiente finalidad:

Desarrollo y control de la relación contractual entre los titulares y DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A.



800.142.820-4

## **POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A.**

---

### **9. INFORMACIÓN OBTENIDA EN FORMA PASIVA**

Cuando se utilizan los servicios contenidos dentro de los sitios web de LA FUNDACIÓN, ésta podrá recopilar información en forma pasiva a través de tecnologías para el manejo de la información, tales como “cookies”, a través de los cuales se recolecta información acerca del hardware y el software del equipo, dirección IP, tipo de explorador, sistema operativo, nombre de dominio, tiempo de acceso y las direcciones de los sitios web de procedencia; mediante el uso de éstas herramientas no se recolectan directamente Datos Personales de los usuarios. También se recopilará información acerca de las páginas que la persona visita con mayor frecuencia en estos sitios web a efectos de conocer sus hábitos de navegación. No obstante, el usuario de los sitios web de LA FUNDACIÓN tiene la posibilidad de configurar el funcionamiento de las “cookies”, de acuerdo con las opciones de su navegador de internet.

### **10. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A., adoptará todas las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean indispensables para dotar de seguridad sus bases de datos, evitando su adulteración, pérdida, consulta, acceso no autorizado o fraudulento. Entre otras, las medidas de seguridad adoptadas incluyen, pero no se limitan a:

- Encriptar la prestación de nuestros servicios usando protocolos de seguridad para los datos respaldados de las bases de datos confidenciales.
- Establecimiento de cláusulas de confidencialidad contractual con los empleados que van más allá de la duración misma del contrato.
- Implementación de procesos de seguridad para verificar la identidad de las personas que acceden a la información ya sea de manera física o electrónica.
- Actualización permanente de las medidas de seguridad para adaptarlas a la normatividad vigente.
- Adopción de sistemas de seguridad de firewalls y detección de accesos no autorizados.
- Monitoreo periódico de actividades sospechosas y mantenimiento físico y electrónico de las bases de datos.
- Restricción interna de acceso a las bases de datos solo al personal autorizado.

#### **10.1.ÁREA ENCARGADA DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A., designa al área de sistemas para que en adelante asuma, en adición a sus otras funciones, la de garantizar la protección de Datos



800.142.820-4

## **POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A.**

---

Personales a los Titulares y darles trámite oportuno a sus solicitudes. Estas funciones se desarrollarán con el apoyo del área de control interno será la Responsable al interior de DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A. de adoptar, implementar y cumplir las directrices de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y aquellas que los adicionen o modifiquen.

### **10.2.LEGISLACIÓN APLICABLE Y VIGENCIA.**

Las políticas contenidas en el presente documento se elaboraron teniendo en cuenta el artículo 15 de la Constitución Política, la disposición contenida en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, los Decretos 1727 de 2009, 2952 de 2010 y el Decreto Reglamentario parcial No 1377 de 2013, y las Sentencias de la Corte Constitucional C – 1011 de 2008, y C - 748 del 2011. La presente Política rige a partir del veintiséis (26) de diciembre de 2016 y deja sin efectos los reglamentos o manuales especiales que se hubiesen podido adoptar por instancias administrativas en DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A.