

POLÍTICA DE PRIVACIDAD, TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES MERCOBAL S.A.S.

1. GENERALIDADES

Mercobal S.A.S. (en adelante Mercobal) pone en conocimiento de los Titulares de los datos personales, la presente Política de Tratamiento de la Información y Protección de Datos Personales (en adelante referenciada como la “Política”).

2. OBJETO

La presente Política tiene por objeto dar cumplimiento a los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, a la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, y al Decreto 1377 de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012”, para regular los procedimientos de recolección, manejo y Tratamiento de los Datos Personales por parte de Mercobal y sus unidades estratégicas de negocio.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La Política que se describe a continuación tendrá aplicación a los Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de Mercobal sobre prospectos, clientes, proveedores, contratistas, asesores, consultores, empleados y terceros en general.

4. DATOS DE CONTACTO

La siguiente es la información para contactar el responsable del Tratamiento:

Razón social	Mercobal S.A.S.
NIT	9000.734.841-2
Domicilio	Carrera 10 No. 97A-13 Torre B Oficina 202, Bogotá D.C., Colombia.
Sitio Web	http://www.mercobal.com
Correo electrónico	mercadeo@mercobal.com
Teléfono	571 742 6510

5. PROPOSITOS

La política de Tratamiento de Mercobal tendrá los siguientes propósitos:

- Poner en conocimiento de los Titulares de los Datos Personales sus derechos, procedimientos y mecanismos para realizar Tratamiento sobre sus datos personales.

- b. Dar a conocer a los Titulares de los Datos Personales el alcance y la finalidad del Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales, en caso de que el Titular otorgue su autorización de forma voluntaria e inequívoca.

6. DEFINICIONES

Para los efectos de esta Política de Tratamiento se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

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

Base de Datos: Conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento.

Dato Financiero: Es todo Dato Personal referido al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen, cuyo tratamiento se rige por la Ley 1266 de 2008 o las normas que la complementen, modifiquen o adicionen.

Dato Personal: Cualquier información de cualquier tipo, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas determinadas o determinables. Son algunos ejemplos de Datos Personales los siguientes: nombre, cédula de ciudadanía, dirección, correo electrónico, número telefónico, estado civil, datos de salud, huella dactilar, salario, bienes, entre otros.

Dato Personal Público: Es el Dato Personal calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel 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, 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.

Dato Personal Privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona Titular del mismo.

Dato Personal Semiprivado: Es semiprivado el Dato Personal que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino también a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, por ejemplo, los referentes al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.

Dato Personal Sensible: Información que afecta 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, morales 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, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o palma de mano, entre otros.

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

Reclamo: Solicitud del Titular del Dato o de las personas autorizadas por éste o por la Ley para corregir, actualizar o suprimir sus Datos Personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la Ley.

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la Base de Datos y/o el Tratamiento de los datos.

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

Transferencia: La Transferencia de Datos Personales 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 por 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.

Autorizado: Es la Compañía y todas las personas bajo la responsabilidad de la Compañía, que por virtud de la Autorización y de estas Políticas tienen legitimidad para Tratar los Datos Personales del Titular. El Autorizado incluye al género de los Habilitados.

Habilitación: Es la legitimación que expresamente y por escrito mediante contrato o documento que haga sus veces, otorgue la Compañía a terceros, en cumplimiento de la Ley aplicable, para el Tratamiento de Datos Personales, convirtiendo a tales terceros en Encargados del Tratamiento de los Datos Personales entregados o puestos a disposición.

Tratamiento de Datos Personales: Es toda operación y procedimiento sistemático, electrónico o no, que permita la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relacionamiento, uso, circulación, evaluación, bloqueo, destrucción y en general, el procesamiento de Datos Personales, así como también su transferencia a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos.

7. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para el Tratamiento de los Datos Personales, Mercobal aplicará los principios que se mencionan a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en el Tratamiento de Datos Personales:

Legalidad: El Tratamiento de Datos Personales deberá realizarse conforme a las disposiciones legales aplicables, como la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

Finalidad: Los Datos Personales recolectados deben ser utilizados para un propósito específico y explícito el cual debe ser informado al Titular o permitido por la Ley. El Titular debe ser informado de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada.

Libertad: La recolección de los Datos Personales solo podrá ejercerse con la autorización, previa, expresa e informada del Titular.

Veracidad o Calidad: La información sujeta al Tratamiento de Datos Personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

Transparencia: En el Tratamiento de Datos Personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.

Acceso y circulación restringida: El Tratamiento de Datos Personales solo podrá realizarse por las personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley.

Seguridad: Los Datos Personales sujetos a Tratamiento se deberán manejar adoptando todas las medidas de seguridad que sean necesarias para evitar su pérdida, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Confidencialidad: Todos los funcionarios que trabajen en Mercobal están obligados a guardar reserva de los Datos Personales, inclusive después de finalizada su relación laboral o contractual.

8. AUTORIZACIÓN

El Tratamiento de Datos Personales por parte de Mercobal requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del Titular.

9. FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN

La Autorización puede constar en cualquier mecanismo que permita garantizar su posterior consulta, y en particular: i) por escrito, ii) de forma oral, o iii) mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que se otorgó la Autorización. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca, a menos que sea solicitado como tal.

10. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN

Mercobal mantendrá registros o mecanismos necesarios para demostrar cuándo y cómo se obtuvo la autorización por parte de los Titulares de Datos Personales para el Tratamiento de los mismos.

11. DERECHOS DE LOS TITULARES

De conformidad con lo establecido en artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular de los Datos Personales tiene derecho a:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. 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.
- b. 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.
 - c. Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales.
 - d. 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.
 - e. Revocar la Autorización y/o solicitar la supresión del Dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y/o la Constitución.
 - f. Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
 - g. Conocer las modificaciones a los términos de esta Política de manera previa y eficiente a la implementación de las nuevas modificaciones o, en su defecto, de la nueva política de tratamiento de la información.
 - h. Tener fácil acceso al texto de esta Política y sus modificaciones.
 - i. Acceder de manera fácil y sencilla a los Datos Personales que se encuentran bajo el control de Mercobal para ejercer efectivamente los derechos que la Ley les otorga a los Titulares.
 - j. Conocer a la dependencia o persona facultada por Mercobal frente a quien podrá presentar quejas, consultas, reclamos y cualquier otra solicitud sobre sus Datos Personales.

Los Titulares podrán ejercer sus derechos de Ley y realizar los procedimientos establecidos en esta Política, mediante la presentación de su cédula de ciudadanía o documento de identificación original. Los menores de edad podrán ejercer sus derechos personalmente, o a través de sus padres o los adultos que detenten la patria potestad, quienes deberán demostrarlo mediante la documentación pertinente. Así mismo podrán ejercer los derechos del Titular los causahabientes que acrediten dicha calidad, el representante y/o apoderado del titular con la acreditación correspondiente y aquellos que han hecho una estipulación a favor de otro o para otro.

12. DEBERES DE MERCOBAL

Mercobal reconoce que los Datos Personales son de propiedad de las personas a las que se refieren y que solamente ellas pueden decidir sobre los mismos. En ese sentido, Mercobalharán uso de los Datos Personales recolectados únicamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultado y respetando, en todo caso, la normatividad vigente sobre la Protección de Datos Personales.

De conformidad con lo previsto en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, Mercobal se encuentran en la obligación de dar cumplimiento a los siguientes deberes:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley 1581 de 2012, copia de la respectiva Autorización otorgada por el Titular.

- c. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la Autorización otorgada.
- d. Conservar los Datos Personales bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f. 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 este se mantenga actualizada.
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012.
- i. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012.
- k. 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.
- l. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus Datos.
- m. 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.
- n. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

13. AVISO DE PRIVACIDAD

El aviso de privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier formato que es puesto en conocimiento del Titular, antes o en el momento de la recolección de sus Datos Personales, y es el medio por el cual le es informado todo lo relativo con las Políticas de Tratamiento de Información que le serán aplicables, las formas para conocerlas y, en general, las finalidades para las cuales sus Datos Personales han sido obtenidos y el Tratamiento que Mercobal les darán a los mismos.

14. FINALIDAD Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN FRENTE A PROSPECTOS, CLIENTES, PROVEEDORES Y TERCEROS EN GENERAL

Los Datos Personales administrados por Mercobal serán recopilados, usados, almacenados, actualizados, transmitidos y/o transferidos, para los siguientes propósitos o finalidades:

- a. Suministrar información comercial sobre los productos, soluciones o servicios.
- b. Enviar documentos y artículos con contenido relativo a los productos, soluciones y servicios de las diferentes unidades estratégicas de negocios de Mercobal.
- c. Seguimiento y promoción de productos, soluciones y servicios.
- d. Hacer contacto en caso de quejas, reclamos o sugerencias sobre el servicio de Mercobal.
- e. Para proveer productos, soluciones y servicios requeridos.

- f. Informar sobre cambios, modificaciones o nuevos productos, soluciones o servicios que estén relacionados o no con el contratado o adquirido por el Titular por cualquier medio de comunicación.
- g. Dar cumplimiento a los contratos suscritos entre Mercobal, sus clientes, proveedores y empleados.
- h. Realizar pedidos y pagos a sus proveedores y reportar información tributaria referente a las compras, frente a sus proveedores.
- i. Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con el Titular;
- j. Evaluar la calidad del producto y servicio, realizar estudios de mercado y análisis estadísticos para usos internos y la participación de los Titulares en actividades de mercadeo y promocionales.
- k. Facilitar el diseño e implementación de programas de fidelización.
- l. Realizar estudios internos sobre el cumplimiento de las relaciones comerciales y estudios de mercado a todo nivel.
- m. Llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa, propios de la actividad comercial que Mercobal desarrolla.
- n. Permitir que compañías vinculadas a Mercobal, o sus unidades estratégicas de negocio, con las cuales ha celebrado contratos que incluyen disposiciones para garantizar la seguridad y el adecuado Tratamiento de los Datos Personales tratados, contacten al Titular con el propósito de ofrecerle productos, soluciones o servicios de su interés.
- o. Controlar el acceso a las oficinas de Mercobal, incluyendo el establecimiento de zonas video-vigiladas.
- p. Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los Titulares y a organismos de control y Transmitir los Datos Personales a las demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los Datos Personales.
- q. Utilizar los distintos servicios correspondientes a sitios web, incluyendo descargas de contenidos y formatos.
- r. Transferir la información recolectada a distintas áreas de Mercobal y a sus unidades estratégicas de negocio en Colombia y en el exterior cuando ello sea necesario.
- s. Registrar a los Titulares en los sistemas de Mercobal y procesar sus pagos o recaudos.
- t. Promover la actualización, inclusión o supresión de la información consignada en las bases de datos de Mercobal.

15. FINALIDAD Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN FRENTE A EMPLEADOS , COLABORADORES Y CANDIDATOS

- a. 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.
- b. Desarrollar las actividades propias de la gestión de recursos humanos dentro de Mercobal, 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.
- c. Enviar comunicados a sus empleados referentes a convocatorias, actividades internas, estadísticas y reformas de Mercobal.

- d. 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.
- e. Generar pagos laborales, seguridad social, aportes parafiscales, reportar información tributaria y cualquier otro que se derive de su relación contractual con Mercobal.
- f. Contratar beneficios laborales con terceros, tales como seguros de vida, gastos médicos, entre otros.
- g. Mantener en sus bases de datos información referente a contacto para casos de formación académica y trayectoria.
- h. Notificar a contactos autorizados en caso de emergencias durante el horario de trabajo o con ocasión del desarrollo del mismo.
- i. Coordinar el desarrollo profesional de los empleados, el acceso de los empleados a los recursos informáticos de Mercobal y asistir en su utilización.
- j. Planificar actividades empresariales.
- k. Realizar capacitaciones.
- l. Registrar a los Titulares en los sistemas de Mercobal.
- m. Cualquier otra actividad de naturaleza similar y/o complementaria a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de Mercobal.

16. COMO ES TRATADA LA INFORMACION

La información es recolectada a través de formatos específicos los cuales son entregados al titular de la información para ser diligenciados y entregados a Mercobal junto con la solicitud de Autorización; además de la anterior forma, la información es también recolectada por medio del sitio web de Mercobal, en el formato diseñado para tal fin junto con la solicitud de Autorización.

Las bases de datos que Mercobal obtiene, no se venden, ni se alquilan a terceros y son mantenidas con la mayor privacidad posible. Toda la información se encuentra en nuestro servidor principal coordinado desde nuestras oficinas por el área de sistemas en cabeza del Gerente de Mercadeo y Ventas de Mercobal, en las bases de datos de la página web y formatos, en los cuales hay acceso restringido con usuario, clave y administrador.

17. DATOS SENSIBLES

Con el fin de proteger a sus empleados y visitantes, las instalaciones de Mercobal son monitoreadas y resguardadas por medio de un sistema de video vigilancia, el cual recolecta imágenes por medio de cámaras instaladas en diversos puntos de nuestras oficinas para tal fin. La información que se recolecte por estos medios podrá ser entregada a las autoridades en caso de ser requerida.

Para acceder a las nuestras instalaciones, se requiere por parte de todo el personal del registro de su huella digital en un software que la reconoce y permite el acceso. Este registro se realiza solo para este fin.

Los datos de menores de edad, afiliación a organizaciones de cualquier tipo, orientación sexual e información recolectada en los exámenes médicos sobre salud ocupacional que se haya recolectado con cualquiera de los fines mencionados en el numeral 14, gozará de especial protección por parte de nuestro Centro Documental de acuerdo con los parámetros impuestos por

la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, tales como autorización expresa de los titulares (en el caso de menores de edad de sus representantes legales) para el tratamiento de este tipo de datos, necesidad de dicha información para adelantar labores judiciales y contractuales, se responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y se asegure el respeto de sus derechos fundamentales (Art 12 Dcto 1377/2013) y las demás establecidas por la ley.

18. RESPONSABLE DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN MERCOBAL

Mercobal ha designado al Gerente de Mercadeo y Ventas como Responsable de la recepción y atención de peticiones de acceso, rectificación, actualización, supresión de datos o revocatoria del consentimiento o Autorización otorgada para el Tratamiento de sus Datos Personales a Mercobal, quejas, reclamos y consultas de todo tipo relacionadas con los Datos Personales. La persona encargada tramitará las consultas y reclamaciones en materia de Datos Personales de conformidad con la Ley y esta política.

La Gerencia de Mercadeo y Ventas responsable de la protección de Datos Personales en Mercobal tiene los siguientes datos de contacto:

- a. Dirección: Carrera 10 No. 97A-13 Torre B Oficina 202, Bogotá, Colombia.
- b. Correo electrónico: mercadeo@mercobal.com
- c. Teléfono: 571 742 6510

El responsable de la protección de datos personales tendrá como funciones principales velar por la implementación efectiva de las políticas y procedimientos adoptados por Mercobal para dar cumplimiento al Régimen colombiano de Protección de Datos Personales, y hacerse cargo de la estructuración, diseño y administración del Programa Integral de Gestión de Datos Personales.

Algunas de las funciones particulares del responsable de la Protección de Datos Personales son:

- a. Recibir las solicitudes de los Titulares de Datos Personales, tramitar y responder aquellas que tengan fundamento en la Ley o estas Políticas, como por ejemplo: solicitudes de actualización de Datos Personales, solicitudes de conocer los Datos Personales, solicitudes de supresión de Datos Personales cuando el Titular presente copia de la decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio de acuerdo con lo establecido en la Ley, solicitudes de información sobre el uso dado a sus Datos Personales, solicitudes de actualización de los Datos Personales, solicitudes de prueba de la Autorización otorgada cuando ella hubiere procedido según la Ley.
- b. Dar respuesta a los Titulares de los Datos Personales sobre aquellas solicitudes que no procedan de acuerdo con la Ley.
- c. Apoyado en el Área de Tecnología, estructurar, diseñar y administrar el Programa Integral de Gestión de Datos.
- d. Preparar reportes anuales del avance de la implementación y el funcionamiento del Programa Integral de Gestión de Datos Personales.
- e. Servir de enlace y coordinar con las demás áreas de Mercobal para asegurar la implementación transversal del Programa Integral de Gestión de Datos Personales.
- f. Validar la creación de Bases de Datos Personales y registrarlas en el Registro Nacional de Bases de Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

- g. Actualizar la información del Registro Nacional de Bases de Datos siempre que a ello haya lugar de conformidad con la ley aplicable, función que incluye la gestión de reportes de incidentes de seguridad ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- h. Administrar los contratos de transferencia internacional de Datos Personales y gestionar las declaraciones de conformidad, según sea necesario de conformidad con el Registro Nacional de Bases de Datos.

19. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS EN CUANTO A ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACION

Los Titulares de Datos Personales tratados por Mercobal tienen derecho a acceder a sus Datos Personales y a los detalles de dicho Tratamiento, así como a rectificarlos y actualizarlos en caso de ser inexactos o a solicitar su eliminación cuando considere que resulten ser excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención u oponerse al Tratamiento de los mismos para fines específicos.

Para garantizar dicho derecho, pueden dirigirse al responsable de la protección de datos personales de Mercobal por medios electrónicos a través del correo electrónico mercadeo@mercobal.com o telefónicamente en la línea 571 742 6510. Cualquiera que sea el medio, Mercobal guardará prueba de la consulta o del reclamo y su respuesta.

Consultas

Las consultas respecto de cuáles son los Datos Personales del Titular que reposan en las Bases de Datos de Mercobal, el procedimiento para tales efectos será el siguiente:

- a. Si el solicitante tuviere capacidad para formular la consulta, de conformidad con los criterios de acreditación establecidos en la Ley 1581 y el Decreto 1377, Mercobal recopilará toda la información sobre el Titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del Titular dentro de las bases de datos de Mercobal y se la hará conocer al solicitante.

El Responsable de atender la consulta dará respuesta al solicitante siempre y cuando tuviere derecho a ello por ser el Titular del Dato Personal, su causahabiente, apoderado, representante, se haya estipulado por otro o para otro, o sea el responsable legal en el caso de menores de edad. Esta respuesta se enviará dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por MERCOBAL.

En caso de que la solicitud no pueda ser atendida a los diez (10) hábiles, se contactará al solicitante para comunicarle los motivos por los cuales el estado de su solicitud se encuentra en trámite. Para ello se utilizará el mismo medio o uno similar al que fue utilizado por el Titular para su comunicar su solicitud.

La respuesta definitiva a todas las solicitudes no tardará más de quince (15) días hábiles desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida por MERCOBAL.

Reclamos

Los reclamos respecto de los casos en que los Titulares de Datos Personales Tratados por Mercobal consideren que los mismos deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o

que exista en su criterio un incumplimiento de los deberes de Ley de Mercobal, podrán dirigirlos por medios electrónicos al correo mercadeo@mercobal.com Para estos efectos, el procedimiento será el siguiente:

- a. El reclamo deberá ser presentado por el Titular, sus causahabientes o representantes o acreditados de conformidad con la Ley 1581 y el Decreto 1377, así:
 - i. Deberá contener el nombre y documento de identificación del Titular.
 - ii. Deberá contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes).
 - iii. Deberá indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.
 - iv. Deberá acompañarse por toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer.
- b. Mercobal antes de atender el reclamo verificará la identidad del Titular del Dato Personal, su representante y/o apoderado, o la acreditación de que hubo una estipulación por otro o para otro. Para ello puede exigir la cédula de ciudadanía o documento de identificación original del Titular, y los poderes especiales, generales o documentos que se exijan según sea el caso.
- c. Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, Mercobal requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- d. Si por cualquier hecho la persona que recibe el reclamo al interior de Mercobal no es competente para resolverlo, dará traslado Gerente de Mercadeo y Ventas dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido el reclamo, e informará de dicha remisión al reclamante.
- e. Una vez recibido el reclamo con la documentación completa, se incluirá en la Base de Datos de Mercobal donde reposen los Datos del Titular sujetos a reclamo una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esta leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- f. 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.

Sobre la Rectificación y Actualización

Cuando los reclamos tengan por objeto la rectificación o actualización, el Titular deberá¹ indicar las correcciones a realizar y adoptar la documentación que avale su petición.

Sobre la Supresión

La supresión de Datos Personales se realiza mediante la eliminación total o parcial de la información personal según lo solicitado por el Titular, no obstante lo cual Mercobal podrá

negarse a la misma cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos.

Revocatoria de la Autorización.

Los Titulares de los datos personales pueden revocar la Autorización concedida en cualquier momento, exceptuando de lo anterior aquellos eventos en los cuales lo impida una disposición legal o contractual. En todo caso, el Titular deberá indicar en su solicitud si se trata de una revocatoria total o parcial, esto último cuando solo quiera eliminarse alguna de las finalidades para la cual se autorizó el Tratamiento, escenario en el que el Titular deberá indicar la finalidad que desea eliminar.

20. VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS

Los Datos Personales bajo el control de Mercobal serán conservados durante el tiempo requerido según la finalidad del Tratamiento y/o por el término que sea requerido para dar cumplimiento a una obligación legal o contractual. Mercobal ha adoptado medidas para la eliminación oportuna y segura de sus Datos Personales, contenidas en el Manual de Políticas y Procedimientos.

21. DISPOSICIONES FINALES

Mercobal se encargará de la protección de los Datos Personales, tramitará las solicitudes de los Titulares, y garantizará el ejercicio de los derechos de los mismos.

Medidas de seguridad:

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, Mercobal adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los Datos Personales objeto de Tratamiento, evitando así su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Cualquier cambio sustancial en las presentes Políticas será comunicado oportunamente a los Titulares de los Datos Personales, de una manera eficiente, antes de implementar las nuevas políticas.

22. VIGENCIA DE LA POLITICA DE DATOS

La presente política se ha adoptado y empieza a cumplir sus efectos a partir del primero (01) de Julio de 2017.

Cordialmente,



Mercobal S.A.S.
Carrera 10 No. 97A-13 Torre B Oficina 202
PBX 571 742 6510 Celular 57 311 257 6804
Bogotá Colombia
mercadeo@mercobal.com
www.mercobal.com