

MANUAL Y POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El presente manual tiene como objetivo formalizar las políticas de tratamiento de datos personales de DISMERCA S.A. (en adelante “la Compañía”) informando los procedimientos, principios, políticas y mecanismos ejecutables por la Compañía para garantizar el adecuado tratamiento de los datos personales de terceros y cumplir con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario 1377 de 2013

1. DISPOSICIONES GENERALES.

1.1. Responsable

Razón social	NIT	Dirección	Correo
DISMERCA S.A.	890931835 - 7	Calle 38 # 52 – 34 Medellín (Ant)	notificaciones@dimerca.com

1.2. Objetivo.

Este manual (en adelante “el Manual”) tiene como objetivo formalizar las políticas de tratamiento de datos personales informando los procedimientos, principios, políticas y mecanismos de seguridad ejecutables por la Compañía para garantizar el adecuado tratamiento de los datos personales de terceros y cumplir con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario 1377 de 2013.

1.3. Normatividad.

El Manual fue elaborado en consideración a las disposiciones establecidas en los Artículos 15 y 20 del Capítulo I del Título II de la Constitución Política de Colombia y en la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, en especial lo previsto en el literal K) del Artículo 17, así mismo el Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

1.4. Definiciones.

1.4.1 Definiciones legales: En el presente se tendrán como definiciones las siguientes, según lo establecido en el Artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 y el Artículo 3 del Decreto 1377 de 2013:

- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.
- **Dato público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. 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.

- **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 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.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **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 fuera o dentro 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.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y /o el Tratamiento de los datos.
- **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.

1.4.2. Definiciones del Manual: Se tendrán como términos definidos los siguientes:

- **Consumidor:** Persona natural o Contacto que adquiere, utiliza o potencialmente adquiriría los productos comercializados y distribuidos por la Compañía.
- **Contacto:** Registro en la Base de Datos que contiene Datos Personales de Personas Naturales vinculadas a las diferentes Personas Jurídicas con los cuales se relaciona la Compañía.
- **Grupos de Interés:** Clasificación interna definida por la Compañía para el manejo grupal de Titulares de acuerdo con la naturaleza de la relación, los cuales son: Consumidores, Clientes Comerciales, Empleados.
- **Cliente Comercial:** Personas naturales independientes o asociadas a personas jurídicas, con las cuales la Compañía tiene una relación comercial para el desarrollo de su objeto social
- **Empleado:** Persona natural con la cual la Compañía tiene o tuvo en algún momento, una relación laboral de forma directa o a través de empresas de servicios temporales o cooperativas de trabajo asociado.
- **Contact Center:** Plataforma de operación a través de la cual la Compañía centraliza la relación con los consumidores, estableciendo contacto en números locales, chat, correo electrónico y mensajes vía SMS
- **Canales de Captura:** Plataformas o mecanismos a través de los cuales la Compañía realiza la recolección de Datos Personales.

- **Páginas Web Oficiales:** Plataforma virtual perteneciente a la Compañía e identificable en las siguientes direcciones que se encuentran habilitadas como Canales de Captura: <http://www.dismerca.com>

2. DERECHOS DEL TITULAR.

El presente Manual establece como exigibles los siguientes derechos en cabeza de todo Titular, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012:

a) 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;

b) 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;

c) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

La lista anterior debe entenderse de manera enunciativa y no limitativa pues se entienden por Derechos del Titular todos aquellos conferidos por la Legislación Colombiana y las normas internacionales de aplicación en el País;

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/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 y a la Constitución;

e) 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;

f) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

3. DEBERES Y OBLIGACIONES DE LA COMPAÑÍA

Dado que sobre la Compañía pudieren concurrir las calidades de Responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento, ésta deberá cumplir con los deberes impartidos por ley para cada una de estas calidades así:

3.1. Deberes como Responsable:

De conformidad con lo establecido en el Artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 el Responsable está obligado a cumplir con 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, 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 la información 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;
- 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;
- k)** Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- l)** 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;
- m)** Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- n)** 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.
- o)** Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

3.2 Deberes como Encargado:

De conformidad con lo establecido en el Artículo 18 de la Ley 1581 de 2012 cuando la Compañía actúe como Encargado está obligado a cumplir con los siguientes deberes:

- a)** Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;

- b)** Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c)** Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos establecidos por la Ley;
- d)** Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- e)** Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la Ley;
- f)** Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- g)** Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la presente ley;
- h)** Insertar en la base de datos 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;
- i)** Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- j)** Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- k)** 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;
- l)** Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

4. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

4.1. Canales de captura.

La Compañía realizará la recolección de Datos Personales mediante los mecanismos que se enuncian a continuación:

4.1.1. Escrito: Es el medio a través del cual de manera física y presencial la Compañía, en el desarrollo de su objeto social, realizará la recolección de Datos Personales, a través del formato contenido en el Anexo 1 Aviso de Privacidad.

4.1.2. Telefónico: Es el medio a través del cual de manera audible, la Compañía realizará la recolección de Datos Personales de acuerdo con el formato contenido en el Anexo 2 Aviso de Privacidad.

4.1.3. Virtual: Mecanismo a través del cual la Compañía, utilizando medios tecnológicos no presenciales habilitados previamente, que a la fecha son: la Pagina Web y las Cuentas Oficiales en Redes Sociales, realizará la recolección de Datos Personales, de acuerdo con el formato contenido en el Anexo 3 y bajo la aceptación de los términos y condiciones contenidos en el Anexo 4.

4.2. Campos de captura de la información.

La recolección de datos personales por parte de la Compañía se limitará a aquellos datos personales que son pertinentes para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos.

4.2.1. Grupos de Interés.

Con base en lo anterior, la Compañía ha establecido Grupos de Interés para el manejo grupal de Titulares, organizados de acuerdo con el tipo de vínculo que sostienen con la Compañía. Estos grupos son:

- **Consumidor:** Persona natural o Contacto que adquiere, utiliza o potencialmente adquiriría los productos comercializados y distribuidos por la Compañía
- **Cliente Comercial:** Personas naturales independientes o asociadas a personas jurídicas, con las cuales la Compañía tiene una relación comercial para el desarrollo de su objeto social.
- **Empleado:** Persona natural con la cual la Compañía tiene o tuvo en algún momento, una relación laboral de forma directa o a través de empresas de servicios temporales o cooperativas de trabajo asociado.
- **Otros Públicos:** Personas naturales con las cuales la Compañía establece o puede llegar a establecer contacto enfocado al relacionamiento de la Compañía.

4.3. Autorización de captura.

Entiéndase por Autorización el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales. Toda Autorización debe contener la información que será recolectada sobre el Titular, así como todas las finalidades del Tratamiento para las cuales se obtiene.

4.4. Utilización de los Datos.

El uso que la Compañía dará a los Datos Personales recolectados estará siempre sujeto a los principios de protección de Habeas Data consagrados en la Ley, y solo se entenderán autorizados los usos contemplados en este Manual, para lo cual dichos usos son presentados de acuerdo con Grupos de Interés de la siguiente forma:

4.4.1. Consumidores:

- Identificación del Titular para atención de solicitudes en los canales de atención de la Compañía.
- Actualización de Datos
- Compartirla con terceros relacionados.
- Acompañamiento a compradores y envío de productos.
- Implementación de campañas.

- Invitación a eventos Comerciales, de Mercadeo y de Servicios Posventa.
- Respuesta y seguimiento a la gestión de Peticiones Quejas y Reclamos de todo tipo.
- Investigaciones, estudios de mercado y evaluaciones de satisfacción.
- Envío de información comercial, educativa, de importancia para la industria o el sector y de servicio.
- Conocimiento del consumidor.
- Generación de estadísticas y reportes.

4.4.2. Clientes Comerciales:

- Envío de información institucional, Comercial y de interés para el sector o la industria
- Actualización de Datos.
- Acompañamiento a compradores y envío de productos
- Envío de información técnica.
- Revisión y análisis de los documentos para asignación de cupo de crédito.
- facturación.
- Compartirla con terceros relacionados.
- Seguimiento a cotizaciones y ventas

4.3. Empleados:

- Actualización de Datos.
- Usos propios de la relación laboral como pagos, liquidaciones, memorandos, notificaciones, Prestaciones Sociales.
- Actualización de indicadores.
- Consulta vía red interna del directorio de empleados
- Toma de indicadores de canales de venta interna

4.4.5. Otros Públicos.

- Actualización de datos.
- Seguimiento a relaciones públicas.
- Estrategias de sensibilización acerca del motociclismo.
- Invitación a eventos.
- Compartirla con terceros relacionados.
- Envío de información institucional, Comercial y de interés para el sector o la industria
- Divulgación de lanzamientos de nuevos productos.

Para estar en capacidad de informar al Titular acerca del uso que el Responsable y/o Encargado del Tratamiento han dado a sus datos personales, se realizará registro de cualquier uso o tratamiento que reciban los datos.

En todo caso, deberá entenderse que la organización del uso de la información en Grupos de Interés tiene fines exclusivamente descriptivos y no limitativos, pues cada uno de los Usos descritos en este numeral, podrán ser aplicados a cualquiera de los Titulares.

4.4.6. Autorización de captura y tratamiento

Entiéndase por Autorización el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales. Toda Autorización debe contener la información que será recolectada sobre el Titular, así como todas las finalidades del Tratamiento para las cuales se obtiene. También existirá Autorización mediante conductas

inequívocas del titular que permitan concluir de manera razonable que otorgó la autorización de Tratamiento para un fin específico. En ningún caso el silencio será asimilado a una conducta inequívoca.

5. MEDIDAS DE SEGURIDAD.

La Compañía para el cuidado de los Datos Personales de terceros obtenidos a través de los Canales autorizados por este Manual, ha dispuesto las medidas de seguridad que usa e implementa en relación a su información propia y que permiten concluir razonablemente que cuenta con adecuados modelos de gestión documental y protección de información para cumplir adecuadamente con sus obligaciones legales en relación con el cuidado y custodia de información de terceros.

5.1. Procedimientos. La Compañía cuenta con diferentes plataformas de software a través de las cuales, previo cumplimiento de las políticas de seguridad, administración y custodia, permite el acceso a personal autorizado y realiza el Tratamiento de los Datos. El software destinado a dicho propósito es de propiedad de la Compañía y/o cuenta con las licencias, permisos y autorizaciones requeridos para su uso.

6. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

6.1. Consultas.

La Compañía atenderá las consultas sobre la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos que administre. La Compañía suministrará a estos la información contenida que esté vinculada 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 en su domicilio principal o del registro de su solicitud en los Canales de atención previamente señalados. Cuando no fuere posible cumplir con este tiempo, se deberá informar al interesado expresando los motivos del retardo y la fecha en que se atenderá la consulta en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

6.2. Reclamos.

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en las 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 o en este Manual, podrán presentar un reclamo ante la Compañía el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

Una vez recibido el reclamo completo, el registro asociado al Titular pasará a un estado Inactivo, y se incluirá en la Base de Datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” además tendrá asociado un registro de Solicitud del Cliente tipo Reclamo, que permita observar el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.

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.

6.2.3. Canales de Atención La consulta o reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al correo electrónico notificaciones@dimerca.com o las direcciones señaladas en el numeral 1.1 del numeral 1 del Manual, y debe incluir lo siguiente:

- Identificación del Titular,
- Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo o consulta,
- Dirección de notificaciones y respuestas y
- Los documentos o pruebas que se quiera hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al Titular dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En el caso en que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

7. VIGENCIA.

El presente manual será aplicable a las Bases de Datos personales de las cuales la Compañía es Responsable y/o Encargado; entrará en vigencia a partir del diez (10) de octubre de 2014

Las Bases de Datos y el Manual tendrán un período de vigencia indeterminado de conformidad con la duración del objeto social de la Compañía.

8. MODIFICACIONES DEL MANUAL.

La Compañía se reserva la facultad de hacer modificaciones sobre el presente Manual cada vez que a su juicio lo considere necesario, sin embargo dichas modificaciones serán comunicadas a los terceros parte de los Grupos de Interés, a través de www.dimerca.com