

MERCALLANTAS S.A.

MANUAL DE PROTECCIÓN  
Y USO DE DATOS

Ley 1581 de 2012  
Decreto 1377 de 2013  
Decreto 1074 de 2015

## INTRODUCCION

MERCALLANTAS S.A. en cumplimiento de las disposiciones legales que rigen el tratamiento de datos personales, adopta el presente manual interno de procedimientos y directrices para el tratamiento de datos personales.

El propósito del presente manual, es permitir al titular de la información el libre ejercicio al derecho de Habeas Data o autodeterminación informática, estableciendo un procedimiento para que pueda conocer, actualizar y rectificar su información personal contenida en las bases de datos o archivos de la empresa.

1. ACERCA DE NOSOTROS: MERCALLANTAS S.A. es una empresa dedicada al comercio de partes, piezas (autopartes) y accesorios (lujos) para vehículos automotores, que comenzó sus operaciones en octubre de 1990.

DATOS DE IDENTIFICACION	
RAZON SOCIAL	MERCALLANTAS S.A.
NIT	800.108.983-2
DIRECCION	CR 50 79 SUR 101 BODEGA 188 STOCK SUR
TELEFONO	442 10 10
EMAIL	mercallantas@mercallantas.com.co
ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL	4530 Comercio de partes, piezas (autopartes) y accesorios (lujos) para vehículos automotores

2. OBJETO: La política y los procedimientos establecidos por MERCALLANTAS S.A. para el tratamiento de datos personales es elaborada de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás disposiciones complementarias y será aplicada respecto a la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y de todas aquellas actividades que constituyan tratamiento de datos personales.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN: La política y los procedimientos serán aplicables a las bases de datos que se encuentren bajo la administración de MERCALLANTAS S.A., o sean susceptibles de ser conocidas en virtud de las relaciones comerciales desarrolladas con las demás entidades con las cuales realiza alianzas comerciales, alianzas estratégicas o convenios.

En el primer caso MERCALLANTAS S.A. actuará como RESPONSABLE, en los demás casos podría tener la calidad de ENCARGADO, dependiendo de si los recibe de un tercero o ella misma los administra.

4. ALCANCE: Todos los colaboradores de MERCALLANTAS S.A. quedan cubiertos bajo esta política. La empresa adelantará capacitaciones para que las áreas que tienen un mayor nivel de interacción con la administración de datos personales, conozcan la Ley de

protección de datos y las disposiciones adoptadas por la empresa para asegurar su cumplimiento.

Así mismo, los proveedores, acreedores, contratistas y accionistas que tengan acceso a los datos personales de Titulares que se los hayan suministrado a MERCALLANTAS S.A. se les exigirá el cumplimiento de la Ley de protección de datos y de esta política.

## 5. PRINCIPIOS RECTORES

- Principio de legalidad: Los datos y el tratamiento que se le haga a los mismos deben estar bajo las disposiciones legales.
- Principio finalidad: El manejo de los datos debe tener una finalidad específica, acorde con principios legales y siguiendo las políticas del tratamiento de datos, las cuales deberán ser informadas al titular.
- Principio de libertad: Solo se podrán ejercer actuaciones con permiso expreso y tácito del titular, habiéndole informado las mismas políticas y realizaciones que se fueran a ejecutar con los datos en mención.
- Principio de veracidad: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- Principio de acceso y circulación restringida: Solo podrán tener acceso a los datos personas encargadas del tratamiento de los mismos o autorizadas por el titular. Los datos personales que no sean públicos, no podrán ser publicados en internet ni en otros medios de divulgación a menos de que esto se haga para uso del encargado del tratamiento de los mismos o con autorización del titular.
- Principio de seguridad: El tratamiento que se le haga a los datos, debe hacerse de la forma técnica, humana, y bajo las medidas correctas para brindarle seguridad al autor o al encargado de los tratamientos de estos datos.

## 6. DEFINICIONES

- Autorización: expresión del consentimiento previo, expreso e informado del titular para que MERCALLANTAS S.A., o sus encargados lleven a cabo el tratamiento de los datos personales del titular.
- Aviso de Privacidad: documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por MERCALLANTAS S.A., que ha sido puesto a disposición del titular para el tratamiento de sus datos personales, el cual comunica al titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de datos personales que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento por parte de MERCALLANTAS S.A.
- Dato Personal: es cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- 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

- Dato Semiprivado: Dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento interesa al titular y a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general tales como: datos financieros y crediticios, dirección, teléfono, correo electrónico
  - Dato Privado: Dato que solo es relevante para su titular como fotografías, videos, datos relacionados con su estilo de vida.
  - Dato Sensible: dato personal cuyo uso 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, 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.
  - Titular: persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
  - Tratamiento: Es cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales que realice MERCALLANTAS S.A., tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.
  - 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
  - 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
  - Transferencia: envío de los datos personales a un receptor que, a su vez, es responsable del tratamiento.
  - Transmisión: es la comunicación de los datos personales al encargado del tratamiento, dentro o fuera del territorio de la república de Colombia, con la finalidad de la realización de un tratamiento por el encargado del tratamiento por cuenta de MERCALLANTAS S.A.
7. **AUTORIZACIÓN:** La autorización para la recolección de datos deberá realizarla el titular de los mismos, manifestando de forma verbal o escrita su consentimiento para la utilización y recolección; el responsable del tratamiento de los datos, tiene como deber informar al titular de las políticas de uso, es decir, el fin con el cual se recolecta la información pedida. Esto lo deberá realizar en el momento de la recolección de los datos. Se entenderá entregada la autorización del título cuando se haga por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca. Siempre se deberá mantener prueba de la forma en cómo se autorizó el manejo de datos.

La autorización es una declaración que informa al titular de los datos la siguiente información:

- Quien es el responsable o encargado de recopilar la información.
- Datos recopilados.
- Finalidades del tratamiento.
- Procedimiento para el ejercicio de los derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de datos.
- Información sobre recolección de datos sensibles.

No se necesitará autorización en los siguientes casos:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial
- Datos de naturaleza pública
- Casos de urgencia médica o sanitaria
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Los titulares podrán en todo momento solicitar al responsable o encargado la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo o solicitud.

8. **AVISO DE PRIVACIDAD:** El aviso de privacidad es un documento físico, electrónico o cualquier otro formato, mediante el cual se informa al titular de la información sobre la existencia de políticas que le serán aplicables, así como la forma en la que pueden acceder a las mismas y las características del tratamiento que se les dará a los datos personales. El aviso de privacidad contiene:

- La identidad, domicilio y datos de contacto del Responsable o del Encargado del Tratamiento.
- El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- Los mecanismos dispuestos por MERCALLANTAS S.A. para que el Titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el aviso de privacidad correspondiente. En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.

Se conservará el modelo del aviso de privacidad que se transmitió a los titulares de la información mientras se lleve a cabo el tratamiento de los datos personales y perduren las obligaciones que de éste se deriven.

9. **RECOLECCIÓN DE DATOS:** Basados en los principios instaurados en este manual, los datos recolectados con previa autorización, deberá limitarse a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados según la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a normatividad vigente. Los datos personales que

se encuentren en fuentes de acceso público, con independencia del medio por el cual se tenga acceso, entendiéndose por tales aquellos datos o bases de datos que se encuentren a disposición del público, pueden ser tratados por cualquier persona siempre y cuando, por su naturaleza, sean datos públicos.

10. DATOS RECOLECTADOS ANTES DEL 27 DE JUNIO 2013: Para los datos recolectados antes del 27 de junio de 2013 se acatarán las consideraciones establecidas en el artículo 2.2.2.25.2.7 del Decreto 1074 de 2015.
11. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS: En el desarrollo de sus actividades MERCALLANTAS S.A. realiza el tratamiento de datos personales de clientes, empleados, proveedores, accionistas, contactos, videos, imágenes, natillera; tratamiento que ejecuta directamente, a través de sus empleados o por parte de contratistas o mandatarios encargados de ello.

MERCALLANTAS S.A. tiene la obligación de mantener la confidencialidad de los datos personales objeto de Tratamiento y sólo podrá divulgarlos por solicitud expresa de las entidades de vigilancia y control y autoridades que tengan la facultad legal de solicitarla. En desarrollo del principio de finalidad, la recolección de datos personales por parte de MERCALLANTAS S.A. se limita a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para cumplir con las finalidades expresadas en la presente política. MERCALLANTAS S.A., recolecta y almacena datos de niños, niñas y adolescentes hijos de los empleados para ser utilizados según las disposiciones de ley. El Tratamiento de datos incluye la recolección, almacenamiento, administración, utilización, transferencia, transmisión y destrucción, en la forma permitida por la Ley y se realiza con las siguientes finalidades específicas:

CLIENTES FINALES	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y pos contractual con MERCALLANTAS S.A., respecto de cualquiera de los productos ofrecidos por ella que haya o no adquirido, o respecto de cualquier relación de negocios subyacente que tenga con ella, así como dar cumplimiento a la ley colombiana y las órdenes de autoridades judiciales o administrativas</li> <li>2. Gestionar trámites tales como solicitudes, quejas y reclamos.</li> <li>3. Evaluación de la calidad del servicio</li> <li>4. Dar a conocer, transferir y/o transmitir los datos personales dentro y fuera del país, a terceros a consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera, o para implementar servicios de computación en la nube.</li> <li>5. Realizar a través de cualquier medio en forma directa o a través de terceros, programación y prestación de servicio técnico, facturación, gestión de cartera, seguimiento del recaudo, inteligencia de negocios, mejoramiento del servicio, verificación, consulta y control, habilitación de medios de pago, así como cualquier otra relacionada con los servicios actuales y futuros, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y del objeto social de la empresa.</li> <li>6. Soportar procesos de auditoría interna o externa</li> <li>7. Controlar y prevenir el fraude en cualquiera de sus modalidades.</li> <li>8. Comunicación de nuestras políticas y procedimientos internos</li> </ol>
PROVEEDORES, CONTRATISTAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar análisis, evaluaciones y selección de proveedores y/o contratistas potenciales.</li> <li>2. Comunicación de nuestras políticas y procedimientos internos.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Cumplimiento legal en materia fiscal, de aduanas y comercial con entidades administrativas y judiciales.</li> <li>4. Iniciar acuerdos de negocio para adquirir bienes o servicios, control y pagos por los bienes y servicios recibidos.</li> <li>5. Labores de monitoreo, control y registro contable de las obligaciones contraídas con los proveedores.</li> <li>6. Consultas, auditorias y revisiones derivadas de los acuerdos con los proveedores y/o contratistas.</li> <li>7. Controlar y prevenir el fraude en cualquiera de sus modalidades.</li> <li>8. Algunas de estas labores se realizan en cumplimiento de un deber legal y contractual y por tanto el tratamiento de datos personales se entiende incluidos en las mismas.</li> </ol>
EMPLEADOS Y/O EX EMPLEADOS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación de nuestras políticas y procedimientos interno</li> <li>2. Afiliaciones a los fondo de salud, pensión, riesgos y caja de compensación</li> <li>3. Procesos para el cumplimiento de un deber legal y contractual, en el cual el tratamiento de datos personales se entiende incluidos en las mismas</li> </ol>
ACCIONISTAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestión de accionistas</li> <li>2. Almacenamiento de actas</li> <li>3. Pago de dividendos</li> </ol>
VIDEOS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estos se capturan mediante cámaras IP ubicadas en diversos puntos de la empresa. Son custodiadas por el área de servicios especiales de Mercallantas S.A. Cada sede tiene un DVR con disco cada uno, el cual tiene un almacenamiento aproximado de 15 días con regrabado automático.</li> </ol>
IMAGENES	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las fotografías son utilizadas como evidencias de las actividades desarrolladas en pro del bienestar laboral</li> <li>2. También se manejan imágenes correspondiente a la documentación de afiliación de los empleados</li> </ol>
NATILLERA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La información recolectada corresponden a los socios de la natillera y es utilizada en función del registro de los ahorros, solicitudes de préstamos, liquidación de aportes.</li> </ol>

12. DERECHOS DE LOS TITULARES: Los Titulares de los Datos Personales registrados en las Bases de Datos de MERCALLANTAS S.A., tienen los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, estos derechos los podrán ejercer, entre otros, frente a datos personales 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 a MERCALLANTAS S.A., salvo cuando se exceptúe expresamente como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- c. Ser informado respecto del uso que se ha dado a sus Datos Personales por MERCALLANTAS S.A., o el encargado del tratamiento, previa solicitud.
- d. Mediante reclamo presentado conforme al Art. 15 de la Ley 1581 de 2012, puede solicitar la revocatoria de la autorización y/o solicitar la supresión del dato personal cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales o en cualquier momento siempre que el titular no tenga el deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos de MERCALLANTAS S.A., y de acuerdo con el procedimiento señalado en el numeral 15, de la presente Política.

Estos derechos igualmente los podrán aplicar:

- a. El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
  - b. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
  - c. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
  - d. Por estipulación a favor de otro o para otro.
13. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS: MERCALLANTAS S.A. actúa como RESPONSABLE del tratamiento de los datos y para dar cumplimiento a la normatividad debe:
- 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 presente 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 la ley 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 con las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio respecto a la protección de datos.

14. BASES DE DATOS, ARCHIVOS Y FINALIDAD: MERCALLANTAS S.A., cuenta con los siguientes activos de información, los cuales se vinculan o pueden asociarse con personas naturales:

	TIPO DE TRATAMIENTO	FINALIDAD	PERIODO DE VIGENCIA	NUMERO DE TITULARES
<b>BASE DE DATOS COMERCIAL</b>	Recolección, actualización, conservación y transferencia de datos personales Mixto (Manual y automatizado)	Facturación, contratación, envío de comunicaciones comerciales y prospección comercial.	Vigencia de la sociedad MERCALLANTAS S.A.	1195
<b>BASE DE DATOS PROVEEDORES O CONTRATISTAS</b>	Recolección, actualización, conservación y transferencia de datos personales (Manual y automatizado)	Facturación, contratación, análisis, evaluaciones y selección de proveedores y/o contratistas potenciales	Vigencia de la sociedad MERCALLANTAS S.A.	60
<b>BASE DE DATOS EMPLEADOS ACTIVOS E INACTIVOS</b>	Recolección, actualización, conservación y transferencia de datos personales (Manual y automatizado)	Relación laboral. Prestación de servicios, comunicaciones de ley al personal. Acceso a beneficios por bienestar laboral.	Retiro del empleado, duración de la relación contractual y deber legal frente a ex empleados.	145
<b>BASE DE DATOS ACCIONISTAS</b>	Recolección, actualización, conservación y transferencia de datos personales (Manual y automatizado)	Gestión de accionistas, almacenamiento de actas, pago de dividendos	Vigencia de la sociedad MERCALLANTAS S.A.	5
<b>BASE DE DATOS VIDEOS</b>	Recolección, actualización, conservación y transferencia de datos personales (digitalizado)	Monitoreo del proceso productivo. Sistema de seguridad externa e interna.	Se almacenan por 15 días con regrabado automático	Indeterminado
<b>BASE DE DATOS FOTOGRAFIAS</b>	Recolección, actualización, conservación y transferencia de datos personales (digitalizado)	Historia de la empresa, evidencia de eventos de bienestar laboral.	Vigencia de la sociedad MERCALLANTAS S.A.	Indeterminado

<b>BASE DE DATOS NATILLERA</b>	Recolección, actualización, conservación y transferencia de datos personales (Manual y automatizado)	Registro de los ahorros, solicitudes de préstamos, liquidación de aportes vinculados con los registros de nómina de la empresa	Vigencia de la sociedad MERCALLANTAS S.A.	132
------------------------------------	--	--	---	-----

15. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS POR PARTE DE LOS TITULARES.

- a. Área responsable de la atención de consultas y reclamos: La dependencia responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el Titular puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir el dato o rectificar la Autorización en los términos de Ley, es el área de SERVICIO AL CLIENTE de la MERCALLANTAS S.A. ubicada en la ciudad de La Estrella en la Cr 50 79 Sur 101 Bodega 188 Stock Sur, teléfono 4421010, correo electrónico [servicioalcliente@mercallantas.com.co](mailto:servicioalcliente@mercallantas.com.co)
- b. Procedimiento para Consultas: Para la presentación de consultas, el Titular de la Información o sus causahabientes, y para efectos de garantizar la seguridad de la información, podrán optar por realizar la solicitud personalmente, por medio de escrito o por correo electrónico. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Si el Titular o sus causahabientes optan por realizar la consulta personalmente ante el área responsable de la atención de peticiones y reclamos deberá identificarse plenamente mediante cédula de ciudadanía o documento equivalente.
- c. Procedimiento para reclamos: El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una Base de Datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo escrito ante el área responsable el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:
  1. El reclamo se formulará mediante solicitud escrita dirigida al área responsable, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de

los cinco (5) días 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.

2. En caso de que la Empresa no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
  3. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la Base de Datos una leyenda que diga "RECLAMO EN TRÁMITE" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
  4. 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.
16. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES: Cuando se envíen o transfieran datos a otro país siempre deberá contarse con la autorización del titular de la información que es objeto de transferencia. Salvo que la ley diga lo contrario, es presupuesto necesario la existencia de dicha autorización para efectuar la circulación internacional de datos. En este sentido, antes de enviar datos personales a otro país, los obligados de cumplir esta política deberán verificar que se cuenta con la autorización previa, expresa e inequívoca del titular que permita transmitir sus datos personales. Dicha transferencia de los datos personales se realiza únicamente a terceros con quien MERCALLANTAS S.A., tenga vínculo contractual, comercial y/o legal.
17. MEDIDAS DE SEGURIDAD: Para MERCALLANTAS S.A. es fundamental y prioritario adoptar medidas técnicas, jurídicas, humanas y administrativas que sean necesarias para procurar la seguridad de los datos de carácter personal protegiendo la confidencialidad, integridad, uso, acceso no autorizado y/o fraudulento. Asimismo, se permite informar que internamente la compañía ha implementado protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para todo el personal con acceso a datos de carácter personal y a los sistemas de información.

Las políticas internas de seguridad bajo las cuales se conserva la información del titular para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, son las siguientes:

- a. Protección de la infraestructura tecnológica con control de contenido, control de acceso a la red y antivirus.
- b. Control de acceso a la información, aplicaciones y bases de datos.
- c. Para control de la información se realiza respaldo de los datos de la información contenida en discos duros externos, los cuales permanecen en la empresa.
- d. Cláusula de confidencialidad en los contratos laborales de empleados.

- e. En todos los eventos que se realizan, en los cuales se captura información del titular se incluye el párrafo de habeas data, con sus respectivas implicaciones.
- f. Se restringe el uso de los equipos de cómputo con fines personales para los empleados. Los datos o archivos de carácter personal almacenados en los equipos de cómputo de la compañía corren bajo responsabilidad estricta del dueño de la información.
- g. Auditoria al uso de los equipos

El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales

18. LIMITACIONES TEMPORALES AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES: MERCALLANTAS S.A., solo podrán recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

Una vez cumplida la o las finalidades del Tratamiento o vencido el plazo máximo legal en el cual MERCALLANTAS S.A., tiene la obligación de conservar los datos personales MERCALLANTAS S.A., o el Encargado del Tratamiento procederán a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante, lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. MERCALLANTAS S.A., y los Encargados del Tratamiento deberán documentar los procedimientos para el Tratamiento, conservación y supresión de los datos personales de conformidad con las disposiciones aplicables a la materia de que se trate, así como las instrucciones que al respecto imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

19. VIGENCIA Y ACTUALIZACION DE LAS POLITICAS: Las presentes políticas rigen a partir del 1 de Noviembre de 2016. Por regla general, el término de las autorizaciones sobre el uso de los datos personales por los clientes y/o usuarios se entiende por el término de la relación comercial o de la vinculación al servicio y durante el ejercicio del objeto social de la compañía.

Las autorizaciones sobre los datos de los clientes y/o usuarios podrán terminar por voluntad de los mismos en cualquier momento. Si la persona es un cliente activo de MERCALLANTAS S.A., no se podrán usar sus datos para nada diferente a la prestación del servicio y para el ofrecimiento de renovaciones posteriores cuando el servicio tenga esta modalidad. Cualquier cambio sustancial en las políticas de Tratamiento, se comunicará de forma oportuna a los titulares de los datos a través de los medios habituales de contacto y/o a través de correo electrónico enviado a los titulares, para los titulares que no tengan acceso a medios electrónicos o aquellos a los que no sea posible contactar, se comunicará a través de avisos abiertos en la sede de la empresa. Las comunicaciones se enviarán como mínimo, diez (10) días antes de implementar las nuevas políticas y/o actualización sustancial de la misma.



HECTOR AMADO OCAMPO HENAO  
Gerente General