

 ESPACIO & MERCADEO	MANUAL DE POLITICAS Y MANEJO DE INFORMACION PERSONAL		Ref: M-GG-01	Página: 1 de 15
	No. Versión: 03	Elaboró: Líder de Calidad	Aprobó: Gerente Administrativo y financiero	
Fecha: 09/03/2024	Revisó: Gerente Administrativo y financiero	Fecha: 09/03/2024		

MANUAL DE POLÍTICAS Y MANEJO DE INFORMACIÓN PERSONAL

ESPACIO Y MERCADEO S.A.S
N.I.T. 830.054.838-8

RESPONSABLE

ESPACIO Y MERCADEO S.A.S

Dirección; CARRERA 20B NUMERO 72 A 16
Correo electrónico: calidad@espacioymercadeo.com.co

	MANUAL DE POLITICAS Y MANEJO DE INFORMACION PERSONAL		Ref: M-GG-01	Página: 2 de 15
	No. Versión: 03	Elaboró: Líder de Calidad	Aprobó: Gerente Administrativo y financiero	
Fecha: 09/03/2024	Revisó: Gerente Administrativo y financiero	Fecha: 09/03/2024		

TABLA DE CONTENIDO

1. **Introducción**
2. **Objetivo**
3. **Consideraciones**
4. **Marco Legal**
5. **Definiciones**
6. **Principios**
7. **Procesos**
 - a) **Recolección**
 - b) **Autorización**
 - c) **Consultas, actualización, rectificación y supresión**
 - d) **Aviso de Privacidad**
 - e) **Medidas de seguridad**
 - f) **Reclamos**
8. **Tratamiento**
 - a) **Finalidad**
 - b) **Derechos del Titular**
 - c) **Deberes del responsable**
 - d) **Deberes de los Encargados**
9. **Varios**
 - a) **Registro Nacional de Bases de Datos**
 - b) **Contacto**
10. **Vigencia**

 ESPACIO & MERCADEO	MANUAL DE POLITICAS Y MANEJO DE INFORMACION PERSONAL		Ref: M-GG-01	Página: 3 de 15
	No. Versión: 03	Elaboró: Líder de Calidad	Aprobó: Gerente Administrativo y financiero	
Fecha: 09/03/2024	Revisó: Gerente Administrativo y financiero	Fecha: 09/03/2024		

1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Políticas y Manejo de Información Personal de **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** surge como respuesta a la necesidad de dar cumplimiento a lo ordenado por los artículos 17 y 18 de la Ley 1581 de 2012, estatutaria del Sistema de Protección de Datos Personales, así como de las normas reglamentarias y de la Sentencia C-748 de 2011.

Con este nombre se conoce al conjunto de principios, reglas e instituciones determinado por la Ley para garantizar la efectividad del derecho fundamental de habeas data de los ciudadanos, cuyo objeto es asegurar el poder de decisión y el control que tienen los ciudadanos sobre la información que permita individualizarlos, concretamente sus datos personales, el tratamiento y destino que se les da a los mismos. El sistema está compuesto por normas constitucionales, legales, reglamentarias, jurisprudencia de la Corte Constitucional e instituciones como la Delegatura de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera.

La Ley 1581 de 2012, establece el marco general de la actividad de captura y tratamiento de datos, así como de los derechos derivados al conocimiento, corrección, supresión, y los demás listados en ella.

Los destinatarios de esta regulación son todas las personas, naturales y jurídicas, que operen bases de datos que contengan información que permita individualizar a una persona, es decir, que tengan datos personales.

En este sentido, todas las empresas, en especial las que manejan bases de datos, están obligadas a adaptar sus procedimientos a la nueva regulación, toda vez que en su operación diaria ejecutan actividades que implican "tratamiento" de datos personales, como lo define la Ley.

Este manual es una herramienta vinculante establecida por **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** para resguardar los derechos de los Titulares de datos personales que hayan proveído o provean información a esta empresa que permita individualizarlos. La información que sea capturada en aplicación de este manual, será tratada con los más altos estándares de profesionalismo y diligencia, para asegurar a las personas naturales y también a las personas jurídicas cuyos datos obran en nuestras bases de datos la integridad de su información y la eficacia de sus derechos.

	MANUAL DE POLITICAS Y MANEJO DE INFORMACION PERSONAL		Ref: M-GG-01	Página: 4 de 15
	No. Versión: 03	Elaboró: Líder de Calidad	Aprobó: Gerente Administrativo y financiero	
Fecha: 09/03/2024	Revisó: Gerente Administrativo y financiero	Fecha: 09/03/2024		

2. OBJETIVO

El presente manual tiene por objeto definir las políticas y procedimientos que debe seguir **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S**, con respecto al manejo de la información personal en observancia de los planteamientos constitucionales, legales y jurisprudenciales de Colombia.

El Manual contiene etapas, documentos, obligaciones instrucciones, controles y garantías que gobernarán el desarrollo de las actividades de **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** en materia de captura y tratamiento de información personal.

En ese sentido, el Manual busca detallar los procesos a agotar, con el fin de constituir una herramienta de conocimiento y consulta para los trabajadores de **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** en el ejercicio de las funciones que involucren el manejo de datos personales.

3. CONSIDERACIONES

- a) **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S**, es una empresa dedicada a prestar asesoría integral en mercadeo y publicidad, tanto los directos como indirectos, entrenamiento de personal, capacitación, suministro de medios, equipos, muestreos puerta a puerta, estudios de consumidor, correo directo, telemercadeo, logística de eventos comerciales.
- b) **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S**, cuenta con un equipo humano, compuesto por 1.200 personas.
- c) **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S**, dispone de un establecimiento de comercio en la ciudad de Bogotá y otro en la ciudad de Cali.
- d) Para la eficaz prestación de los servicios de la empresa, es posible que entre los establecimientos de comercio y las oficinas de la empresa, se transfiera y comparta información personal de los clientes actuales y potenciales que se encuentran en las bases de datos de las diferentes sedes, así como de proveedores y demás personas naturales.
- e) **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S**, garantiza la protección los derechos de Habeas Data, la privacidad, la intimidad y el buen nombre de todas las personas naturales cuyos datos personales obren en las bases de datos operadas por la empresa.
- f) Se asegura el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes cuando la información que se maneje involucre datos de los mismos.
- g) Todas las actuaciones de **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S**, en cuanto al manejo de datos personales, se regirán por principios de buena fe, legalidad, autodeterminación informática, libertad y transparencia.
- h) Quien en ejercicio de cualquier actividad, pueda suministrar información o datos personales a cualquiera de las oficinas de **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S**, podrá conocerlos, conocer su destino o forma de tratamiento, actualizarlos, eliminarlos y/o rectificarlos.

 ESPACIO & MERCADEO	MANUAL DE POLITICAS Y MANEJO DE INFORMACION PERSONAL		Ref: M-GG-01	Página: 5 de 15
	No. Versión: 03	Elaboró: Líder de Calidad	Aprobó: Gerente Administrativo y financiero	
Fecha: 09/03/2024	Revisó: Gerente Administrativo y financiero	Fecha: 09/03/2024		

Para efectos de este Manual, **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** actuará como **RESPONSABLE** y las dependencias de la empresa que se encarguen de manipular, actualizar, administrar, en general, hacer tratamiento directo de los datos o que tengan acceso a ellos, serán los **ENCARGADOS**. La individualización de los **ENCARGADOS** depende del manual de funciones de la empresa.

4. MARCO LEGAL

- a) Constitución Política de Colombia, artículo 15.
- b) Ley 1266 de 2008, por la cual se dictan las disposiciones generales de hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- c) Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- d) Decretos Reglamentarios 1727 de 2009, 2952 de 2010. 1377 de 2013 Y Decreto Único 1074 de 2015.
- e) Sentencias de la Corte Constitucional C-1011 de 2008, y C-748 del 2011.

5. DEFINICIONES

Por disposición legal y para lograr la protección de la información personal que **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** tenga o llegue a tener, las siguientes palabras tendrán los significados que se indican:

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

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

Dato Público: Es la clase de dato que no es privado, semiprivado o sensible. Por ejemplo, el estado civil de las personas y los relativos a su profesión u oficio.

Dato Semiprivado: Es el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni que es público, cuya divulgación interesa, además de al Titular, a cierto sector específico, grupo de personas o a la sociedad en general, por ejemplo, datos financieros.

 ESPACIO & MERCADEO	MANUAL DE POLITICAS Y MANEJO DE INFORMACION PERSONAL		Ref: M-GG-01	Página: 6 de 15
	No. Versión: 03	Elaboró: Líder de Calidad	Aprobó: Gerente Administrativo y financiero	
Fecha: 09/03/2024	Revisó: Gerente Administrativo y financiero	Fecha: 09/03/2024		

Dato Privado: Es el dato relevante únicamente para el Titular, por ser íntimo y reservado.

Datos Sensibles: Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede ser utilizado a causar discriminación por revelar su origen racial, o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenecía a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garantice los derechos de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, vida sexual o datos biométricos.

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.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Consulta: Es la revisión que hace el Titular de los datos personales que se encuentren en las bases de datos de **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** y que se logra a través de una petición del Titular, según los procedimientos establecidos en este Manual.

Transferencia: Sucede cuando el Responsable o Encargado del tratamiento de la información, ubicado en Colombia, envía datos personales a otro Responsable que se encuentre dentro o fuera del país.

Transmisión: Es el tratamiento de los datos personales que implica su comunicación dentro o fuera del territorio colombiano, cuando el objeto sea realizar un Tratamiento por parte del Encargado, pero por cuenta del Responsable.

Aviso de Privacidad: Es la comunicación verbal o escrita que general el Responsable de los datos, dirigida al Titular de los mismos, mediante la cual se informa de la existencia del Manual de Políticas y Manejo de la Información Personal, el cual le será aplicable, así como la forma de acceder a ellos y las finalidades de su tratamiento.

El Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD - es el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país, el cual será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y será de libre consulta para los ciudadanos.

6. PRINCIPIOS

En virtud del Tratamiento de los Datos Personales, **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** aplicará los siguientes principios, los cuales constituyen las reglas de la recolección, autorización, tratamiento, almacenamiento, transferencia y transmisión de datos personales:

	MANUAL DE POLITICAS Y MANEJO DE INFORMACION PERSONAL		Ref: M-GG-01	Página: 7 de 15
	No. Versión: 03	Elaboró: Líder de Calidad	Aprobó: Gerente Administrativo y financiero	
Fecha: 09/03/2024	Revisó: Gerente Administrativo y financiero	Fecha: 09/03/2024		

Principio de legalidad: El tratamiento de los datos está sujeto a las leyes colombianas vigentes y aplicables a la materia, especialmente las enumeradas en el capítulo de Marco Legal.

Principio de finalidad: El Tratamiento de los datos personales está sujeto a una finalidad legítima y legal, la cual debe ser informada a su Titular.

Principio de libertad: El Tratamiento de datos personales por parte de **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** solamente puede hacerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular.

Principio de veracidad o calidad: La información personal que maneja **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Está prohibido el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Principio de transparencia: **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** garantiza al Titular, el derecho a obtener información de datos que le conciernan, en cualquier momento y sin restricciones.

Principio de acceso y circulación restringida: **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** se obliga a que el Tratamiento de datos personales solamente podrá hacerse por las personas autorizadas por su Titular. Los datos personales no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.

Principio de seguridad: **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** se obliga a manejar los datos personales con las medidas técnicas, humanas y administrativas de que disponga y que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de confidencialidad: **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** garantiza que todas las personas a su cargo, que administran, actualizan o tienen acceso a datos personales conocen el presente Manual y están informados de los principios legales que gobiernan el Tratamiento de datos personales, en especial el de Confidencialidad, y se obliga a informar el deber que les asiste de no revelar a terceros y mantener en reserva la información.

7. PROCESOS

Los datos personales que sean tratados por **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** responderán al siguiente procedimiento:

a) Recolección

ESPACIO Y MERCADEO S.A.S realizará la recolección de datos directamente de su Titular y con el consentimiento previo, expreso e informado del mismo.

	MANUAL DE POLITICAS Y MANEJO DE INFORMACION PERSONAL		Ref: M-GG-01	Página: 8 de 15
	No. Versión: 03	Elaboró: Líder de Calidad	Aprobó: Gerente Administrativo y financiero	
Fecha: 09/03/2024	Revisó: Gerente Administrativo y financiero	Fecha: 09/03/2024		

De acuerdo con la naturaleza de **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** se podrá recolectar la información por los siguientes mecanismos: a.) directamente a través de sus usuarios y/o titulares y/o proveedores y/o clientes de los productos o servicios que se derivan del objeto social de **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** b) a través de terceras personas con quien **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** realiza acercamientos para la comercialización de productos y/o servicios sin que exista una relación contractual entre las partes. La recolección de los datos se realiza por medio de avisos de publicidad, internet, abordamiento, directo, diligenciamiento de hojas de recepción de datos. c) Por intermedio de internet, a través de diligenciamiento de test que aplican las personas que ingresan voluntariamente a la página web de la empresa d) por bases de datos que se adquieren legalmente de terceras personas, y que cumplan con los parámetros establecidos por la ley de datos de protección de datos personales e) Por cruce de datos personales y/o bases de datos con empresas análogas o de objetos sociales similares al de **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S**

Entre las mismas sedes de **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** podrá haber intercambio de datos, el cual deberá estar previamente autorizado por el Titular.

En el caso de los datos que **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** tenga en sus bases de datos antes de la entrada en vigencia de la Ley, se obliga a solicitar autorización a su Titular para continuar con el Tratamiento de sus datos a través de correo electrónico o cualquier otro medio útil y del que quede soporte. Si en el término de treinta (30) días siguientes a la comunicación **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** no recibe del Titular la orden de suprimir sus datos, **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** podrá seguir utilizando la información. En todo caso, en dicho correo electrónico o en la comunicación de que se trate, **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** advertirá al titular que puede solicitar la supresión o modificación de sus datos en cualquier momento.

b) Autorización

ESPACIO Y MERCADEO S.A.S solicitará del Titular de los datos personales, su autorización previa expresa e informada por medio del **R-GG-07 AUTORIZACION Y REFRENDACION DE USO DE DATOS PERSONALES**, para poder proceder con el Tratamiento de los mismos.

La autorización deberá ser manifestada por escrito, en medio físico o magnético (correo electrónico, formatos estructurados de las páginas web, etc.), telefónicamente (por grabación) siempre y cuando pueda ser objeto de consulta posterior a través del diligenciamiento de un formato de consentimiento, el cual deberá contener, por lo menos, lo siguiente:

- Nombre e identificación del Titular.
- El tratamiento que se le dará a los datos.
- La finalidad del Tratamiento.
- La advertencia de la naturaleza facultativa de entregar la información.

 ESPACIO & MERCADEO	MANUAL DE POLITICAS Y MANEJO DE INFORMACION PERSONAL		Ref: M-GG-01	Página: 9 de 15
	No. Versión: 03	Elaboró: Líder de Calidad	Aprobó: Gerente Administrativo y financiero	
Fecha: 09/03/2024	Revisó: Gerente Administrativo y financiero	Fecha: 09/03/2024		

- o Los derechos que le asisten como Titular de la información.
- o Los medios con que cuenta para ejercer esos derechos.
- o Los datos de **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** disponibles para el cruce de comunicaciones y para ejercer sus derechos, tales como, correo físico, correo electrónico, teléfono y el nombre y cargo de la persona encargada de dichos trámites.

Se entenderá que el Titular ha dado su autorización a **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** para el Tratamiento de la información personal, cuando de manera voluntaria la entregue a **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** por cualquier medio, sin perjuicio del deber de informar el uso que se dará a la misma.

c) Consultas, actualización, rectificación y supresión

El Titular de la información, en cualquier momento y sin restricciones, podrá solicitar a **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S**, a través de documento escrito o por el medio habilitado por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento siempre y cuando se pueda mantener prueba de está, la información sobre los datos personales que maneje en sus bases de datos.

La información solicitada podrá consistir en consultas, actualización, rectificación o supresión de la información personal y quien haga la solicitud, deberá indicar clara y expresamente cuál es la información personal objeto de la consulta, actualización, rectificación o supresión.

La comunicación la deberá dirigir el Titular a la persona que **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** ha designado para tal fin, cuya información se hará conocer al Titular cuando se solicite su autorización para el Tratamiento de los datos. **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** garantizará la existencia de un canal habilitado siempre para recibir esta clase de solicitudes.

Una vez recibida la solicitud, **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** cuenta con un término de diez (10) días hábiles para resolver la consulta a través del correo electrónico suministrado por el Titular y en ausencia de éste a su dirección física.

Cuando por cualquier motivo a **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** no le fuere posible atender la solicitud dentro de los diez (10) días hábiles, se informará al Titular, expresando las razones de la demora. En todo caso, la respuesta no podrá tardar más de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Cuando la solicitud sea presentada por persona diferente del Titular, el solicitante deberá acreditar su calidad. Las personas diferentes del Titular, que están autorizadas por Ley para hacer solicitudes son:

- o Causahabientes.

	MANUAL DE POLITICAS Y MANEJO DE INFORMACION PERSONAL		Ref: M-GG-01	Página: 10 de 15
	No. Versión: 03	Elaboró: Líder de Calidad	Aprobó: Gerente Administrativo y financiero	
Fecha: 09/03/2024	Revisó: Gerente Administrativo y financiero	Fecha: 09/03/2024		

- o Representantes debidamente reconocidos.

En cuanto a la supresión de los datos personales, **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** advierte que la misma se hará de conformidad con las indicaciones del Titular, que podrá consistir en la eliminación total o parcial de la información, sin embargo se advierte que la supresión no es un derecho absoluto y que por lo tanto **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** puede negarla en los siguientes casos:

- o Que el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- o Que la eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- o Que los datos personales que tenga **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** del Titular sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente protegidos del Titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.
- o Que la eliminación de los datos implique para **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** la obligación de terminar la prestación de un servicio que se encuentre en trámite, situación está que devenga en un incumplimiento del contrato con **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** por parte del Titular y, por lo tanto, detrimento económico.

d) Aviso de Privacidad

En el término de un (1) mes, contado a partir de la expedición de este Manual, **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** deberá enviar una comunicación, a través del medio que usualmente utilizan en el curso ordinario de su interacción del que quede soporte, a los Titulares de la información personal, informando de la existencia de este Manual, el cual deberá contener, como mínimo:

- o La indicación de que el Tratamiento de sus datos se regirá por lo contenido en el Manual.
- o Los fines para los cuales se utiliza su información personal.
- o El medio a través del cual podrán conocerlo (Link).
- o Los datos de contacto de la persona con la cual se podrá comunicar para consultas.

e) Medidas de seguridad

En desarrollo del principio de seguridad, **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar

	MANUAL DE POLITICAS Y MANEJO DE INFORMACION PERSONAL		Ref: M-GG-01	Página: 11 de 15
	No. Versión: 03	Elaboró: Líder de Calidad	Aprobó: Gerente Administrativo y financiero	
Fecha: 09/03/2024	Revisó: Gerente Administrativo y financiero	Fecha: 09/03/2024		

seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Para ello establecerá el protocolo de seguridad interno, el cual divulgará y será de obligatorio cumplimiento para todos los trabajadores de **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S**

f) Reclamos

Cuando el Titular de la información personal advierta un indebido o incorrecto uso de sus datos por parte de **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S**, podrá presentar una reclamación formal por escrito bien sea por medio físico o por correo electrónico a la empresa, la cual deberá contener, por lo menos lo siguiente,

- o El nombre, identificación y domicilio del Titular.
- o Si se presenta a través de persona diferente del Titular, los documentos que acrediten la calidad con la cual se presenta.
- o La descripción detallada, clara y precisa de los hechos que dieron lugar al reclamo.
- o La dirección a la que debe enviarse la respuesta.

De acuerdo con el Art. 15 de la Ley 1581 de 2012, **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** cuenta con un término de quince (15) días hábiles a partir del día siguiente de su recibo para resolver la consulta a través del medio que indicó el Titular en su reclamo.

Cuando por cualquier motivo a **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** no le fuere posible atender el reclamo dentro de los quince (15) días hábiles, se informará al Titular, expresando las razones de la demora. En todo caso, la respuesta no podrá tardar más de cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación a que se hace referencia.

Transcurrido dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

8. TRATAMIENTO

a) Finalidad

Los datos personales que **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** recolecte y trate, se utilizarán para:

- o Informar sobre el estado de los trámites que cursan a través o con el concurso de **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S**
- o Informar sobre cambios en los productos y/o servicios ofrecidos por la Empresa y que tengan relación con la relación existente con el usuario y/o titular de la información.

	MANUAL DE POLITICAS Y MANEJO DE INFORMACION PERSONAL		Ref: M-GG-01	Página: 12 de 15
	No. Versión: 03	Elaboró: Líder de Calidad	Aprobó: Gerente Administrativo y financiero	
Fecha: 09/03/2024	Revisó: Gerente Administrativo y financiero	Fecha: 09/03/2024		

- o Solicitar evaluaciones sobre los productos y/ servicios prestados por la Empresa y su personal.
- o Información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario.
- o Hacer estudios internos sobre consumo de nuestros clientes con miras a optimizar el servicio prestado por **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S**
- o Compartir incluyendo la transferencia, y/o transmisión de sus datos personales a terceros países o empresas aliadas comerciales para los fines relacionados con nuestra operación.
- o Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con o por usted.
- o Informar sobre cambios de nuestros productos y/o servicios.
- o Proveer nuestros productos y/o servicios requeridos o no por Usted.
- o Informar sobre nuestros productos y/o servicios que estén relacionados o no con el contratado adquirido por Usted.
- o Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo.

b) Derechos del Titular

- o Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al Responsable o Encargado. 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.
- o 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.
- o Ser informado por el Responsable o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- o Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- o Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y

	MANUAL DE POLITICAS Y MANEJO DE INFORMACION PERSONAL		Ref: M-GG-01	Página: 13 de 15
	No. Versión: 03	Elaboró: Líder de Calidad	Aprobó: Gerente Administrativo y financiero	
Fecha: 09/03/2024	Revisó: Gerente Administrativo y financiero	Fecha: 09/03/2024		

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 esta ley y a la Constitución.

- o Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

c) Deberes del Responsable

- o Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- o Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- o Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- o Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- o Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- o 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.
- o Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- o Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado por el Titular.
- o Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- o Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.
- o 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.
- o Informar, a solicitud del Titular, sobre el uso dado a sus datos.

	MANUAL DE POLITICAS Y MANEJO DE INFORMACION PERSONAL		Ref: M-GG-01	Página: 14 de 15
	No. Versión: 03	Elaboró: Líder de Calidad	Aprobó: Gerente Administrativo y financiero	
Fecha: 09/03/2024	Revisó: Gerente Administrativo y financiero	Fecha: 09/03/2024		

- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

d) Deberes de los Encargados

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos, de conformidad con este Manual.
- Actualizar la información reportada por el Responsable del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley.
- Registrar en la base de datos las leyenda "reclamo en trámite" si es el caso.
- 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.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

9. VARIOS

a) Registro Nacional de bases de datos

	MANUAL DE POLITICAS Y MANEJO DE INFORMACION PERSONAL		Ref: M-GG-01	Página: 15 de 15
	No. Versión: 03	Elaboró: Líder de Calidad	Aprobó: Gerente Administrativo y financiero	
Fecha: 09/03/2024	Revisó: Gerente Administrativo y financiero	Fecha: 09/03/2024		

ESPACIO Y MERCADEO S.A.S., se reserva, en los eventos contemplados en la ley y en sus reglamentos internos, la facultad de mantener y catalogar determinada información que repose en sus bases o bancos de datos, como confidencial de acuerdo con las normas vigentes y sus reglamentos.

De acuerdo con el Art. 25 de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Único 1074 de 2015 **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** procederá con el registro de sus bases de datos y este Manual en el Registro Nacional de Bases de Datos administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

b) Contacto

Para todos los fines del presente Manual, **ESPACIO Y MERCADEO S.A.S** ha designado al Área de sistemas Encargado Principal del Tratamiento de la Información, cuyos datos de contacto son:

Cargo: Coordinador de sistemas
Dirección: Carrera 20 A # 72A- 16 Bogotá
Teléfono móvil: 315 307 89 85
Fax: 5185496
Correo electrónico: calidad@espacioymercadeo.com.co
Página web: www.espacioymercadeo.com.co

10. VIGENCIA

El presente Manual rige a partir del 1 de septiembre de 2013 y deja sin efectos los reglamentos o manuales especiales que se hubiesen podido adoptar previamente, y estará vigente hasta el momento en que expresamente se revoque o se modifique.

11. CONTROL DE CAMBIO

Fecha	Cambio	Versión
01/09/2013	Creación	1
24/03/2021	Actualización de correo electrónico hbeasdata@espacioymercadeo.com.co e inclusión de nueva dirección.	2
09/03/2024	Actualización de correo electrónico calidad@espacioymercadeo.com.co e inclusión del numeral 11 control de cambios.	3