

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
DISMERCA S.A.S.
VERSIÓN: JUNIO 2021

CONTENIDO

1. Disposiciones generales

- 1.1. Objetivo
- 1.2. Marco jurídico
- 1.3. Definiciones

2. Derechos de los Titulares de los Datos Personales

3. Deberes y obligaciones de DISMERCA

4. Tratamiento de los Datos Personales

- 4.1. Datos Personales sujetos a Tratamiento
- 4.2. Autorización para el Tratamiento de Datos Personales
- 4.3. Mecanismos para la solicitud de Autorización y la recolección de Datos Personales
- 4.4. Finalidades del Tratamiento de los Datos Personales
- 4.5. Acceso a los Datos Personales

5. Compromiso de seguridad

6. Atención de Consultas y Reclamos relacionadas con el Tratamiento de los Datos Personales

- 6.1. Área encargada de atender las Consultas y Reclamos
- 6.2. Procedimiento para la presentación de Consultas
- 6.3. Procedimiento para la presentación de Reclamos

7. Disposiciones finales

- 7.1. Vigencia de la Política
- 7.2. Vigencia de las Bases de Datos

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN Y DE DATOS PERSONALES DE DISMERCA S.A.S.

1. Disposiciones generales

• Objetivo

Esta Política de Tratamiento de Información y Datos Personales tiene como objetivo establecer e informar los lineamientos, principios y procedimientos que debe seguir DISMERCA S.A.S. ("DISMERCA"), durante el Tratamiento de los Datos Personales de sus accionistas, trabajadores, extrabajadores, proveedores, clientes, potenciales clientes y en general todas las personas respecto de las cuales recolecte, reciba y trate Datos Personales ("Grupos de Interés"), para proteger sus derechos en calidad de Titulares y garantizar el cumplimiento del Régimen General de Protección de Datos Personales de Colombia.

1.2. Marco jurídico

Esta Política fue elaborada de conformidad con el Régimen General de Protección de Datos Personales de Colombia, con especial consideración de las disposiciones establecidas en los Artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia; la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales; y, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

1.3. Definiciones

A lo largo de la presente Política las siguientes palabras tendrán el alcance que las acompaña:

- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado otorgado por el Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales.
- **Aviso de Privacidad:** es la comunicación verbal o escrita, que el Responsable pondrá a disposición de los Titulares, mediante la cual se les informará sobre la existencia de la Política de Tratamiento de Información y Datos Personales que le será aplicable, la forma de acceder a esta y las finalidades a las que estarán sujetos sus Datos Personales.
- **Base(s) de Datos:** conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de tratamiento.
- **Consultas:** es la solicitud que realice el Titular, el causahabiente o su representante sobre sus Datos Personales que se encuentren en las Bases de Datos.
- **Cuentas oficiales en redes sociales:** son aquellos perfiles o páginas de las cuales DISMERCA es propietario y administrador exclusivo.



CUMPLIR SUEÑOS
nos inspira

- **Dato(s) Personal(es):** es cualquier información asociada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato(s) Personal(es) Público(s):** son los Datos Personales calificados 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.
- **Dato(s) Personal(es) Semiprivado(s):** son los Datos Personales que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su Titular, sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.
- **Dato(s) Personal(es) Privado(s):** son los Datos Personales que por su naturaleza íntima o reservada solo son relevantes para el Titular.
- **Dato(s) Personal(es) Sensible(s):** son los Datos Personales 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 promuevan 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.
- **Empleado o ex 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.
- **Encargado:** 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.
- **Finalidades:** son los propósitos para los cuales se podrán tratar los Datos Personales, autorizados por los Titulares.
- **Personal:** son todas las personas naturales que se encuentren vinculadas a DISMERCA y que desarrollan actividades tendientes a desarrollar el objeto de DISMERCA en Colombia, con independencia del tipo de vinculación. Asimismo, se entenderán como Personal a todas aquellas personas naturales vinculadas a los Encargados.
- **Proveedores:** personas naturales o jurídicas independientes o asociadas a personas jurídicas con quienes DISMERCA tiene relación jurídico-comercial.
- **Reclamos:** es la solicitud presentada por el Titular, su causahabiente o representante, en los casos en que considere que la información contenida en una Base de Datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión; o, en los casos en que se advierta el presunto incumplimiento de un deber bajo el Régimen General de Protección de Datos Personales de Colombia.

- **Régimen General de Protección de Datos Personales de Colombia/RGPD:** se refiere a la normativa general que regula la protección de datos personales en Colombia, la cual incluye la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, el Decreto 886 de 2014, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y las demás que la complementen o modifiquen.
- **Responsable:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros decida sobre la base de datos o el tratamiento de los datos.
- **Titular(es):** es la persona natural cuyos datos personales son Tratados por DISMERCA.
- **Transferencia:** la transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable 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.

2. Derechos de los Titulares de los Datos Personales

De conformidad con lo establecido en el Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los Titulares tendrán los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a los Responsables o Encargados.
- Solicitar prueba de la Autorización otorgada al Responsable, excepto en los casos en que se encuentre en una excepción a este requisito, de conformidad con lo previsto en el Régimen General de Protección de Datos Personales.
- Ser informado por el Responsable o Encargado respecto del uso que le han dado a los Datos Personales, una vez el Titular lo solicite.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en el Régimen General de Protección de Datos Personales.
- Revocar la Autorización o solicitar la supresión de los Datos Personales en los casos en que durante el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- 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.

3. Deberes y obligaciones de DISMERCA

DISMERCA en calidad de Responsable se compromete a:

1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Solicitar y conservar copia de la Autorización otorgada por el Titular.
3. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la Autorización otorgada.
4. Conservar los Datos Personales bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
5. Garantizar que la información que se suministre a los Encargados sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
6. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado todas las novedades respecto de los Datos Personales que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
7. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicarlo al Encargado.
8. Suministrar al Encargado únicamente Datos Personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en el Régimen General de Protección de Datos Personales.
9. Exigir al Encargado el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
10. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos del Régimen General de Protección de Datos Personales.
11. Adoptar manuales internos de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de lo previsto en el Régimen General de Protección de Datos Personales.
12. Informar al Encargado 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.
13. Informar, a solicitud del Titular, sobre el uso dado a sus Datos Personales.
14. 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.
15. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

4. Tratamiento de los Datos Personales

4.1 Datos Personales sujetos a Tratamiento

En desarrollo de los principios establecidos por el Régimen General de Protección de Datos Personales, DISMERCA se limitará a recolectar los Datos Personales pertinentes y adecuados para las Finalidades para las cuales son requeridos y autorizados por el Titular.

Los Datos Personales que recolecta y trata DISMERCA dependen del contexto de sus interacciones con sus Grupos de Interés, de las solicitudes que a futuro realicen los Titulares de los Datos Personales respecto del Tratamiento de su información, de los servicios o productos que el Titular utilice por parte de DISMERCA. No obstante, de manera general, DISMERCA se abstendrá de recolectar y tratar Datos Personales Sensibles y Datos Personales de niños niñas y/o adolescentes. En los casos en que sea absolutamente necesario recolectar este tipo de Datos Personales, DISMERCA informará a los Titulares los Datos Personales Sensibles y/o los Datos Personales de niños, niñas y/o adolescentes que serían objeto de Tratamiento, y solicitará la correspondiente Autorización, en los términos establecidos por el Régimen General de Protección de Datos Personales.

4.2 Autorización para el Tratamiento de Datos Personales

DISMERCA se reserva el derecho de recolectar y tratar los Datos Personales; y, de solicitar la copia de la respectiva Autorización directamente o por medio de sus proveedores que tengan la calidad de Encargados.

DISMERCA solamente realizará el Tratamiento de los Datos Personales que hayan sido autorizados por su Titular de manera previa, expresa e informada por medio de una Autorización otorgada de manera escrita, verbal o por medio de una conducta inequívoca de parte del Titular. La copia de la mencionada Autorización será conservada por DISMERCA.

En el momento en que el Titular otorgue su Autorización, DISMERCA le informará las Finalidades y el Tratamiento al que estarán sometidos sus Datos Personales, sus derechos y los medios por los cuales podrá ejercerlos. El Titular podrá revocar su autorización y solicitar la supresión inmediata de sus Datos Personales por medio de los canales establecidos en esta Política, a menos de que tenga el deber contractual o legal de permanecer en la Base de Datos.

DISMERCA se reserva el derecho a recolectar datos personales de diferentes grupos de interés como imagen, en el momento en que ingrese a sus oficinas, por razones de seguridad y con la finalidad exclusiva de cumplir con protocolos de vigilancia. En este caso, la autorización estará dada por la conducta inequívoca de ingresar a las instalaciones, en concordancia con señalado en los avisos de privacidad correspondientes.

DISMERCA no estará obligada a solicitar la Autorización del Titular de los Datos Personales cuando se trate de: i) información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones

legales o por orden judicial; ii) Datos Públicos; iii) casos de urgencia médica o sanitaria; iv) información autorizada por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos

En los eventos señalados, DISMERCA podrá recolectar los Datos Personales, incluso los Datos Sensibles, y transferirlos o entregarlos a las entidades públicas o administrativas correspondientes, o a las que ellas deleguen, en ejercicio de sus funciones, sin que sea necesario advertir de este hecho al Titular. En estos escenarios, DISMERCA se abstendrá de utilizar los Datos Personales para finalidades propias.

4.3 Mecanismos para la solicitud de la Autorización y la recolección de Datos Personales

DISMERCA podrá solicitar la Autorización para el Tratamiento de Datos Personales a sus Grupos de Interés de las siguientes formas:

4.3.1. Escrita: es el medio a través del cual de manera física y presencial DISMERCA, en el desarrollo de su objeto social y sus actividades económicas, solicita al Titular la Autorización para el tratamiento de sus Datos Personales, por medio de uno de los modelos vigentes.

4.3.2. Oral: es el medio a través del cual, de manera audible, presencial DISMERCA, en el desarrollo de su objeto social y sus actividades económicas, solicitará la Autorización y recolectará los Datos Personales.

4.3.3. Virtual: es el medio a través del cual, DISMERCA, utilizando medios tecnológicos solicita al Titular su Autorización para el tratamiento de sus Datos Personales. Algunos de los medios tecnológicos autorizados son: la página web, chat oficial y las cuentas oficiales en redes sociales.

4.3.4. Por conducta inequívoca: es el medio a través del cual, DISMERCA puede concluir de forma razonables que un Titular otorgó su Autorización para el Tratamiento de sus Datos Personales, a partir de una conducta desarrollada por el Titular.

DISMERCA podrá recolectar los Datos Personales de sus Clientes por medio de, entre otros, los siguientes canales: su contact-center, su página web, el chat de su página web, el chat de las redes sociales de las marcas que comercializa; sus Centros de Servicio Autorizados; sus Puntos de Venta; y, los eventos que realice.

4.4 Finalidades del Tratamiento de los Datos Personales

Sin perjuicio de las finalidades que de manera específica autoricen los Titulares por medio de la Autorización, DISMERCA tratará los Datos Personales de acuerdo con las siguientes Finalidades:

4.4.1 Accionistas

- Mantener una eficiente comunicación con información que sea de utilidad para el desarrollo y cumplimiento de las obligaciones existentes con nuestros accionistas.

- Realizar todas las actividades administrativas, contables y tributarias que permitan que DISMERCA cumpla con sus obligaciones sociales, corporativas, crediticias o de cualquier índole con sus accionistas.
- Presentar información a autoridades de control y vigilancia y soportar procesos de auditoría interna o externa.

4.4.2 Trabajadores o extrabajadores

- Desarrollar procesos de selección, evaluación y vinculación laboral, realizar estudios de seguridad y mantener una eficiente comunicación de la información que sea de utilidad para el desarrollo de estos procesos; y, conocer y evaluar la información relacionada con sus actividades académicas, profesionales y laborales.
- Realizar todas las actividades necesarias para ejecutar adecuadamente los contratos existentes con los trabajadores de DISMERCA y dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de estos, incluyendo, realizar el pago de salarios, prestaciones sociales y demás que se desprendan de la relación laboral.
- Verificar el cumplimiento de las políticas internas de DISMERCA y de sus fines empresariales que incluyen, pero no se limitan al cumplimiento de obligaciones legales o contractuales con terceros.
- Mantener una eficiente comunicación de la información que sea de utilidad para el desarrollo y cumplimiento de los contratos existentes con los trabajadores.
- Administrar los sistemas de información y comunicaciones de DISMERCA, incluyendo, generar copias y archivos de seguridad de la información contenida en los equipos proporcionados por DISMERCA.
- Realizar programas de bienestar corporativo de los trabajadores, de vigilancia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud y para actividades de promoción y prevención de la salud.
- Enviar comunicaciones por correo físico, electrónico, dispositivos móviles, o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación con información comercial, publicitaria o promocional sobre los servicios, eventos, promociones, campañas y/o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados por DISMERCA.
- Informar sobre temas de actualidad relacionados con las actividades de DISMERCA y con el desarrollo de su objeto social.
- Presentar información a autoridades de control y vigilancia, soportar procesos de auditoría interna o externa y realizar estudios estadísticos o procesos contables.
- Enviar información relacionada con la liquidación, culminación de actividades y participación en futuros procesos de selección, con posterioridad a la terminación del contrato laboral.

4.4.3 Proveedores

- Contactar y contratar a proveedores de servicios o productos que DISMERCA requiera para el desarrollo de sus actividades y la dotación de sus instalaciones u oficinas; así como realizar las



CUMPLIR SUEÑOS
nos inspira

solicitudes necesarias para reportar la información contable, legal y tributaria relacionada con aquellos.

- Realizar todas las actividades necesarias para ejecutar adecuadamente los contratos existentes con los Proveedores.
- Verificar la información en centrales de riesgo o listas restrictivas, con el propósito de utilizarla como un elemento de análisis en la relación comercial, y cuando sea necesario, realizar los reportes a los que haya lugar.
- Realizar gestiones contables, fiscales, administrativas, debidas diligencias, facturación y demás propias de la relación comercial.
- Enviar comunicaciones por correo físico, electrónico, dispositivos móviles, o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación con información comercial, publicitaria o promocional sobre los servicios, eventos, promociones, campañas y/o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados DISMERCA.
- Presentar información a autoridades de control y vigilancia y soportar procesos de auditoría interna o externa Realizar estudios estadísticos o procesos contables.

4.4.4 Clientes y potenciales clientes

- Atender las solicitudes, las preguntas, quejas o reclamos presentados por los titulares en los canales de atención de la compañía, relacionados con los productos y/o servicios de DISMERCA.
- Enviar información comercial sobre las actividades que realiza DISMERCA, sobre el lanzamiento de nuevas campañas publicitarias, promociones, productos o servicios. Así como realizar invitación a eventos comerciales, de mercadeo y de servicios postventa.
- Hacer seguimiento a la experiencia recibida en los Centros de Servicio Autorizados y los puntos de ventas administrado de manera directa por DISMERCA; realizar campañas de satisfacción y hacer seguimiento de la prestación de los servicios y los productos de DISMERCA.
- Verificar la información en centrales de riesgo o listas restrictivas, con el propósito de utilizarla como un elemento de análisis en la relación comercial, y cuando sea necesario, realizar los reportes a los que haya lugar.
- Informar sobre el estado de las solicitudes de apoyo financiero activadas con el propósito de adquirir productos y/o servicios de DISMERCA.
- Informar sobre cambios en los productos y en los servicios de DISMERCA y realizar actividades de postventa.
- Realizar actividades de analítica de información, generación de estadísticas, reportes, investigaciones, estudios de mercado y evaluaciones de satisfacción.
- Respuesta y seguimiento a la gestión de peticiones, quejas y reclamos de todo tipo.
- Acompañamiento a compradores y envío de productos.
- Envío de información comercial, educativa, de importancia para la industria o el sector y de servicio.
- Realizar procesos de actualización de información.

- Informar sobre cambios en las políticas y/o procedimientos de DISMERCA.
- Soportar procesos de auditoría interna o externa.

4.5 Acceso a los Datos Personales

El acceso a las Bases de Datos que se encuentren bajo la responsabilidad de DISMERCA solamente estará disponible para el Personal de Dismerca que requiera acceder y tratar la información para el desarrollo de sus funciones.

DISMERCA no compartirá o entregará las Bases de Datos ni los Datos Personales almacenados en estas a terceras personas con las que no tenga ningún tipo de relación. Sin embargo, en los casos en que lo requiera para alcanzar las Finalidades autorizadas, los Datos Personales podrán ser legítimamente transmitidos a terceros, con quienes se firmará el correspondiente acuerdo de transmisión de datos personales para proteger la información, los derechos de los Titulares y para tomar todas las medidas pertinentes para que el Tratamiento de la información se realice en cumplimiento de esta Política.

4.6 Datos Personales no solicitados

De manera previa al inicio formal de relaciones comerciales o laborales con DISMERCA, es posible que nos sean remitidos Datos Personales sin la Autorización otorgada por el Titular. En estos casos, el Titular acepta que, por medio de su conducta inequívoca, consistente en enviar su información a DISMERCA Autoriza el Tratamiento de sus Datos Personales con la Finalidad estrictamente relacionada con el trámite o solicitud realizada a DISMERCA.

La autorización por conducta inequívoca se aplicará, incluyendo, pero sin limitación, al envío de información de: i) personas que desean trabajar en DISMERCA; y, ii) personas que desean vincularse como proveedores de DISMERCA.

Sin perjuicio de lo anterior, y solo en caso de que la relación con estos terceros se formalice, se solicitará la firma de la Autorización correspondiente para continuar con el Tratamiento de los Datos Personales.

4.7 Limitaciones temporales al Tratamiento de Datos Personales

DISMERCA conservará un registro de la información de sus Grupos de Interés antes, durante y después de terminar la relación contractual, que puede incluir Datos Personales y solo para las Finalidades mencionadas. Esta información será conservada por un periodo de retención razonable en atención al: (i) el tiempo durante el cual tengamos una relación con usted y le prestemos nuestros servicios; y, (ii) exista una obligación legal, contable o administrativa y/o requerimientos legales, administrativos, de auditoría o regulatorios a los que estemos sometidos.

DISMERCA almacenará sus Datos Personales por un período de AA + 20 (año actual + 20 años). Terminado este tiempo, destruiremos los Datos Personales o los eliminaremos de nuestras Bases de Datos.

5. Compromisos de seguridad de la información

DISMERCA está comprometido con la confidencialidad y seguridad de los Datos Personales que se encuentran almacenados en sus Bases de Datos, bajo restricciones de acceso y de disponibilidad, impidiendo su consulta por parte de terceros no autorizados.

Por lo anterior, DISMERCA garantiza a los Titulares de los Datos Personales la conservación de los mismos bajo condiciones de seguridad típicas de la industria, que impidan su adulteración, pérdida, robo, consulta pública, uso o acceso no autorizado o fraudulento, así como la implementación de prácticas internas que contribuyan a un ambiente seguro de la información.

6. Atención de Consultas y Reclamos relacionadas con el Tratamiento de los Datos Personales

6.1 Área encargada de atender las Consultas y Reclamos

Persona o área encargada de atender las consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de los datos personales	Área de servicio al cliente
Dirección	Calle 38 No. 50-52
Correo electrónico	servicioalclientemedellin@dismerca.com

6.2 Procedimiento para la presentación de Consultas

- Los Titulares, sus causahabientes, representantes o apoderados podrán consultar la información personal del Titular bajo la responsabilidad de DISMERCA, con el propósito de que DISMERCA les suministre toda la información contenida en sus Bases de Datos que esté vinculada con el Titular.
- Las Consultas deberán formularse a los canales de atención que se establecen en el numeral 6.1.
- DISMERCA podrá solicitar la identificación plena del solicitante y los documentos que demuestren la calidad de Titular, causahabiente, representante o apoderado en la que se actúa, en los casos en que lo considere necesario.

- La Consulta será atendida en un término máximo de quince (15) 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.

6.3 Procedimiento para la presentación de Reclamos

- Los Titulares, sus causahabientes, representantes o apoderados que consideren que la información contenida en las Bases de Datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión; o, adviertan el presunto incumplimiento al Régimen General de Protección de Datos Personales podrán presentar Reclamos a DISMERCA.
- Los Reclamos deberán formularse a los canales de atención que se establecen en el numeral 6.1., y deben incluir lo siguiente:
 1. identificación del Titular;
 2. calidad en la que actúa el solicitante;
 3. documento que demuestra la calidad en la que actúa el solicitante;
 4. descripción de los hechos que dan lugar al Reclamo;
 5. dirección de notificaciones y respuestas; y,
 6. los documentos o pruebas que se pretendan hacer valer.
- Si el Reclamo resulta incompleto, DISMERCA requerirá al Titular dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción para que subsane las faltas. Si transcurren dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del Reclamo.
- Una vez recibido el Reclamo completo, el registro asociado al Titular pasará a un estado inactivo y se incluirá en las Base de Datos en las que se encuentra información asociada al Titular, una leyenda que diga “reclamo en trámite”. Adicionalmente, 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.

7. Disposiciones finales

7.1 Vigencia de la Política



CUMPLIR SUEÑOS
nos inspira

El presente documento entró en rigor a partir del 1 de julio de 2021.

Todo cambio sustancial en esta Política será comunicado oportunamente por su página web y por los medios que de manera general use para ponerse en contacto con los Titulares, durante por lo menos 10 días hábiles anteriores a su entrada en vigor.

7.2 Vigencia de las Bases de Datos

Las Bases de Datos bajo la administración de DISMERCA tendrán una vigencia igual al tiempo en que se utilicen los Datos Personales para las Finalidades descritas en esta Política; y, se conservarán los Datos Personales incluidos estas a menos que el Titular solicite su supresión y no exista un deber legal o contractual de conservar la información.

