

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

QUALITY AGENCY S.A.S.

**MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES**

OBJETO

I – DISPOSICIONES GENERALES

II – DERECHOS Y DEBERES

III - AUTORIZACION Y AVISO DE PRIVACIDAD

IV - PROCEDIMIENTO DE ACCESO, CONSULTAS Y RECLAMOS

V - MEDIDAS DE SEGURIDAD

VI - VIGILANCIA Y SANCIONES

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

OBJETO

1. Formalizar y adoptar los criterios sobre la recolección, el uso, tratamiento, actualización, rectificación y supresión de los datos de carácter personal tratados por QUALITY AGENCY S.A.S. en desarrollo de su objeto social.
2. Determinar e instituir las responsabilidades de QUALITY AGENCY S.A.S. y la de sus funcionarios encargados respecto del tratamiento de los datos personales.

I - DISPOSICIONES GENERALES

1. MARCO LEGAL

El contenido de este Manual da cumplimiento a las siguientes normas legales relacionadas con la intimidad de las personas, ejercicio del derecho de habeas data y protección de datos personales:

- Constitución Política de Colombia, Artículo 15.
- Ley 1581 de 2012
- Decreto 1377 de 2013
- Decreto 886 de 2014
- Cualquier norma que derogue, complemente, modifique o adicione la legislación vigente en el ejercicio del Derecho de Habeas Data.

El artículo 15 de la Constitución de la República de Colombia establece que cualquier persona tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ella en bases de datos o archivos de entidades públicas o privadas. Igualmente, ordena a quienes tienen datos personales de terceros respetar los derechos y garantía previstos en la Constitución cuando se recolecta, trata y circula esa clase de información.

- La Ley 1581 de 2012 estableció disposiciones para la Protección de Datos Personales, teniendo en cuenta el régimen de derechos de los titulares de la información y las obligaciones de los responsables y encargados de su tratamiento.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- El Decreto 1377 de 2013, se reglamentó parcialmente la Ley antes mencionada, con el fin de facilitar su implementación en aspectos relacionados con la autorización del Titular de la información, las Políticas de Tratamiento de los Responsables y Encargados, el ejercicio de los derechos de los titulares de la información, las Transferencias de Datos Personales y la Responsabilidad demostrada frente al Tratamiento de Datos Personales.
- Igualmente, el Decreto 886 de 2014 cuyo objeto es reglamentar la información mínima que debe contener el Registro Nacional de Bases de Datos, creado por la Ley 1581 de 2012, así como los términos y condiciones bajo las cuales se deben inscribir en este los Responsables del Tratamiento.

2. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:

El Responsable del tratamiento de datos personales es QUALITY AGENCY S.A.S., identificada con el NIT No. 900.924.197-2 con domicilio en la ciudad de Bogotá, con dirección comercial en la Calle 147 No. 17 – 78 Oficina 701 teléfono 57.1.614.9315.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN:

El presente manual será aplicado a todos los titulares de la información que se almacene en la base de datos de QUALITY AGENCY S.A.S. información recolectada a través de los diferentes medios de captación de datos personales utilizados por QUALITY AGENCY S.A.S.

4. DESTINATARIOS:

Este manual de procedimientos se aplicará y será de obligatorio cumplimiento para las siguientes personas:

4.1. Personal Directivo de QUALITY AGENCY S.A.S.

4.2. Representante Legal de QUALITY AGENCY S.A.S.

4.3. Personal Interno de QUALITY AGENCY S.A.S. y en especial quienes realicen el tratamiento de los datos personales contenidos en la base de datos de QUALITY AGENCY S.A.S.

4.4. Personas Naturales o Jurídicas que presten servicios a QUALITY AGENCY S.A.S. bajo cualquier forma de vinculación.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

4.5. Personas públicas y privadas en condición de titulares de la información contenida en la base de datos de QUALITY AGENCY S.A.S.

4.6. Demás personas que establezca la ley.

5. TRATAMIENTO Y FINALIDAD:

Los datos personales que recolecte QUALITY AGENCY S.A.S. serán tratados de manera lícita y transparente, con la finalidad de promover y ejecutar las acciones que aseguren el desarrollo de su objeto social tanto en Colombia como en el exterior, esto es:

- La administración a corretaje de bienes inmuebles propios y de terceros,
- La adquisición, enajenación, transformación de inmuebles, desarrollo de proyectos arquitectónicos, diseño, gerencia, promoción, venta, administración, avalúo y comisión de los mismos.
- Asesoría en el campo inmobiliario, así como la promoción de proyectos propios o de terceros.

6. DEFINICIONES ¹

6.1. Autorización: Aprobación previa y expresa que debe dar el titular de la información para el tratamiento de sus datos.

6.2. Aviso de Privacidad: Comunicación verbal o escrita generada que hace QUALITY AGENCY S.A.S., dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

6.3. Base de Datos: Conjunto organizado de datos de carácter personal, que sea objeto de Tratamiento, con arreglo a criterios determinados de cualquier forma o modalidad para su creación, almacenamiento, organización y acceso.

6.4. Dato Personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables y que puede identificarla.

6.5. Dato Público: Son considerados así, los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

6.6. Dato Sensible: Es una categoría especial de datos de carácter personal especialmente protegido, por tratarse de aquellos concernientes a la salud, sexo, filiación política, raza u origen étnico, huellas biométricas, entre otros, que hacen parte del haber íntimo de la persona y pueden ser recolectados únicamente con el consentimiento expreso e informado de su titular y en los casos previstos en la ley.

6.7. Encargado del Tratamiento: Es la persona natural o jurídica, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta de QUALITY AGENCY S.A.S.

6.8. 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. Para los efectos del presente documento se entiende como responsable del tratamiento QUALITY AGENCY S.A.S.

6.9. Titular: Persona Natural cuyos datos personales reposan en la base de datos de QUALITY AGENCY S.A.S. y los cuales son objeto de tratamiento.

6.10. Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

6.11. 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.

6.12. Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, sea o no automatizado tales como la recolección, grabación, conservación, elaboración, modificación, consulta, utilización, cancelación, almacenamiento, circulación, bloqueo o supresión; así como las cesiones de datos resultantes de comunicaciones, consultas y/o transferencias.

¹ Estas definiciones son elementos imprescindibles para la protección de los datos personales y constituyen una herramienta para la adecuada interpretación del presente Manual de Políticas y Procedimientos en QUALITY AGENCY S.A.S.,

7. PRINCIPIOS RECTORES:

La protección de datos de carácter personal en QUALITY AGENCY S.A.S. estará sometida a los siguientes principios con base en los cuales se determinarán los procesos internos

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

relacionados con el tratamiento de datos personales, en armonía con los consagrados en la ley:

7.1. Principio de Legalidad: Para el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales se dará aplicación a las disposiciones legales señaladas por la ley 1581 de 2012, reglamentada por el Decreto 1377 de 2013 por lo cual se sujetará a lo establecido en estas reglamentaciones y en las demás que las desarrollen.

7.2. Principio de finalidad: El tratamiento de los datos personales recolectados por QUALITY AGENCY S.A.S., debe hacerse para una actividad específica y legítima, la cual debe ser comunicada al titular de la información.

7.3. Principio de Libertad: Para el tratamiento de datos personales es obligatorio contar con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular de la información. Los datos personales no pueden ser obtenidos ni divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve la aprobación del titular. Para obtener la autorización del titular del dato se utilizarán las cláusulas, formatos y documentos establecidos por QUALITY AGENCY S.A.S.,

7.4. Principio de Veracidad o Calidad: La información almacenada para su tratamiento, debe ser cierta, completa, precisa, actualizada, comprobable y comprensible. No se podrán tratar datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

7.5. Principio de Transparencia: El titular de la información podrá obtener de QUALITY AGENCY S.A.S., en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de información relacionada con los datos que sean de su interés y titularidad.

7.6. Principio de Acceso: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales, de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley.

Los Datos No Públicos 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 conforme a la ley.

7.7. Circulación restringida: QUALITY AGENCY S.A.S., solo podrá enviar o suministrar los datos personales a las siguientes personas:

- Al titular del dato o su representante legal
- A las personas autorizadas por el titular del dato que acrediten dicha calidad o por mandato legal.
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

7.8. Principio de seguridad: La información sujeta a tratamiento se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para brindar seguridad a los registros, evitando su pérdida, adulteración, consulta, o acceso no autorizado o fraudulento.

7.9. Principio de Confidencialidad: Todas las personas que intervengan por cuenta de QUALITY AGENCY S.A.S., en el tratamiento de datos personales que no sean públicos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas por la ley y en los términos de la misma.

7.10 Principio de Necesidad y proporcionalidad. Los Datos Personales registrados en las bases de Datos de QUALITY AGENCY S.A.S., deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del Tratamiento, informadas al Titular. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados.

7.11 Principio de Temporalidad y caducidad: Hace referencia al periodo necesario de conservación de datos personales en la base de datos para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Para establecer la temporalidad del tratamiento de los datos se tendrán en cuenta las normas aplicables a cada finalidad y los aspectos fiscales, jurídicos, administrativos y contables de la información.

II - DERECHOS Y DEBERES

8. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN:

Los titulares de los datos personales contenidos en bases de datos bajo custodia de QUALITY AGENCY S.A.S., tienen los siguientes derechos:

8.1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales: Es el derecho que tiene todo titular de la información contenida en las bases de datos de QUALITY AGENCY S.A.S.,

8.2. Solicitar prueba de autorización: Los titulares de la información que reposa en las bases de datos de QUALITY AGENCY S.A.S., tienen el derecho de solicitar en cualquier momento prueba irrefutable de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales, 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.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

8.3. Derecho de información: El titular de los datos personales tiene derecho a ser informado por QUALITY AGENCY S.A.S., previa solicitud, respecto al uso que se le está dando a los mismos.

8.4. Derecho de Reclamo: 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, podrán presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento en QUALITY AGENCY S.A.S.,

8.5. Derecho de Retracto: Los titulares de la información podrán revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

Esta revocatoria o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley o la Constitución.

8.6. Acceso Gratuito: Las personas que tengan información en la base de datos de QUALITY AGENCY S.A.S., podrán acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

El Titular podrá consultar sus datos personales: a) Al menos una vez cada mes calendario, y b) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, QUALITY AGENCY S.A.S., solo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, QUALITY AGENCY S.A.S., deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.

9. DEBERES DEL RESPONSABLE (QUALITY AGENCY S.A.S.,) Y DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES:

QUALITY AGENCY S.A.S., hará uso de los datos personales únicamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultado y acatando en toda ocasión las disposiciones de la ley 1581 de 2012. Conforme a lo señalado en el artículo 17 de la mencionada ley; QUALITY AGENCY S.A.S., se compromete a cumplir con los siguientes deberes:

9.1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

9.2. 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.

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

III – AUTORIZACION Y AVISO DE PRIVACIDAD

10. RECOLECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

QUALITY AGENCY S.A.S., para dar desarrollo a los principios de finalidad y libertad, limitará la recolección de sus datos personales, a aquellos que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados. Salvo en los casos expresamente previstos en la ley, no se podrán recolectar datos personales sin autorización del Titular. QUALITY AGENCY S.A.S., se abstiene de utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar Tratamiento de datos personales.

11. AUTORIZACIÓN ²:

Conforme a lo dispuesto por la ley 1581 de 2012, la recolección, uso, actualización, circulación, almacenamiento o supresión de los datos de carácter personal tratados por QUALITY AGENCY S.A.S., requiere del consentimiento previo, informado y expreso del titular de los mismos. QUALITY AGENCY S.A.S., en su condición de responsable del tratamiento de los datos personales, ha dispuesto los diversos mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares, en forma tal que garantice la verificación del otorgamiento de la mencionada autorización.

12. MECANISMO PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN:

La autorización del titular o quien esté legitimado, constará en el formato diseñado por QUALITY AGENCY S.A.S., para el efecto, el cual podrá ser físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita ser consultado; o mediante un mecanismo tecnológico idóneo. La autorización será emitida por QUALITY AGENCY S.A.S., y puesta a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo señalado por la ley 1581 de 2012.

No se podrán utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar tratamiento de datos personales.

² Se anexa a este Manual de Políticas y Procedimientos para Protección de datos, el formato de Autorización del titular o quien se encuentre legitimado, para recolección y tratamiento de datos personales por parte de QUALITY AGENCY S.A.S., - **Anexo No. 1**

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

13. EVIDENCIA DE LA AUTORIZACIÓN:

QUALITY AGENCY S.A.S., adoptará las medidas conducentes necesarias a fin de contar con los mecanismos tecnológicos o técnicos idóneos para determinar cómo y cuándo obtuvo la autorización de los titulares de los datos personales para su tratamiento.

14. CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN:

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

14.1. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial

14.2. Datos de naturaleza Pública.

14.3. Casos de urgencia médica o sanitaria;

14.4. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.

14.5. Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

14.6. Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la presente ley.

15. AVISO DE PRIVACIDAD ³:

Comunicación verbal o escrita elaborada por QUALITY AGENCY S.A.S., dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

³ Se anexa a este Manual de Políticas y Procedimientos para Protección de datos, el modelo de Aviso de Privacidad. – **Anexo No. 2**

16. CONTENIDO DEL AVISO DE PRIVACIDAD:

El aviso de privacidad mediante el cual QUALITY AGENCY S.A.S., informará sobre las Políticas de tratamiento de datos personales y la forma de acceder a ellas, contendrá como mínimo la siguiente información:

- a) Razón social, domicilio y datos de contacto del responsable del tratamiento.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- b) Clase de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- c) Mecanismos generales dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de tratamiento de la información.

17. ACREDITACIÓN PUESTA A DISPOSICIÓN DEL AVISO DE PRIVACIDAD Y POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES:

QUALITY AGENCY S.A.S., conservará el formato del aviso de privacidad que se trasmite a los titulares durante el tiempo que se efectúe el tratamiento de los datos personales y tengan vigencia las obligaciones que de éste se generen. Para la conservación y custodia del formato de aviso de privacidad

QUALITY AGENCY S.A.S., empleará medios informáticos y electrónicos que garanticen el cumplimiento de lo previsto en la ley 527 de 1999.

18. MEDIOS DE DIFUSIÓN DEL AVISO DE PRIVACIDAD Y DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

QUALITY AGENCY S.A.S., difundirá el aviso de privacidad y de la política de tratamiento de la información a través del correo electrónico de cada uno de los titulares de la información contenida en la base de datos de QUALITY AGENCY S.A.S., Correo físico a la dirección registrada y principalmente a través de su página web www.c21quality.com

19. DATOS RECOLECTADOS ANTES DE LA ENTRADA EN VIGENCIA DEL PRESENTE MANUAL:

QUALITY AGENCY S.A.S., como responsable del tratamiento de los datos personales, deberá solicitar la autorización de los titulares para continuar con el Tratamiento de sus datos personales por medio escrito, oral, o mediante conducta inequívoca del titular que permita entender a QUALITY AGENCY S.A.S., que ha dado su autorización, pero en ningún caso el silencio del titular se entenderá como conducta inequívoca.

Para el fin del presente artículo QUALITY AGENCY S.A.S., deberá enviar a través de correo electrónico o cualquier medio eficiente de comunicación, el aviso de privacidad a cada uno de los titulares de la información contenida en las bases de datos de QUALITY AGENCY S.A.S., conformada con anterioridad a la expedición del presente Manual, informando sobre la expedición del Manual de Políticas y Procedimientos para protección de datos personales, así como solicitando su autorización para el tratamiento de su información.

20. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

No se podrán tratar los datos de los niños, niñas y adolescentes, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho Tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Todo responsable y encargado del tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario.

IV – PROCEDIMIENTO DE ACCESO CONSULTAS Y RECLAMOS

En desarrollo del derecho constitucional de Hábeas Data respecto de los derechos de CONSULTA, ACTUALIZACIÓN, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y/O SUPRESION

y oposición por parte del titular de datos personales, o interesado habilitado legalmente, esto es, sus causahabientes y representantes legales, QUALITY AGENCY S.A.S., adopta el siguiente procedimiento:

21. CONSULTAS

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos a través de solicitud escrita o de manera presencial en nuestras oficinas ubicadas en la Calle 134 Bis # 18-78 en Bogotá D.C.- Colombia en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. o por medio de nuestra página web www.c21quality.com La consulta deberá ser mediante comunicación dirigida a nombre de QUALITY AGENCY S.A.S.,, con nombre(s) y apellido(s) del titular, número de documento de identidad, descripción de la consulta, dirección de residencia, correo electrónico y teléfono de contacto.

En consecuencia, QUALITY AGENCY S.A.S., garantizará el derecho de consulta, suministrando a los titulares, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

En cualquier caso, independientemente de mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, 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 plazo.

22. RECLAMOS:

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en la base de datos de QUALITY AGENCY S.A.S., debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en este manual, en las políticas de tratamiento ó en la ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante QUALITY AGENCY S.A.S., a través del Correo electrónico info@c21quality.com el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

22.1 El reclamo se formulará mediante solicitud escrita dirigida a QUALITY AGENCY S.A.S., **Gerente Comercial**, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección de residencia y correo electrónico y acompañando los documentos que se quiera hacer valer como prueba. 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.

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

22.3 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 nota – observación, 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.

El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante QUALITY AGENCY S.A.S.

23. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN Y/O SUPRESIÓN DEL DATO:

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los Titulares podrán en todo momento solicitar a QUALITY AGENCY S.A.S., la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de una solicitud escrita dirigida al **Gerente Comercial**.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

QUALITY AGENCY S.A.S., pondrá a disposición del Titular mecanismos gratuitos y de fácil acceso a través de su página Web www.c21quality.com para presentar la solicitud de supresión de datos o la revocatoria de la autorización otorgada.

Si vencido el término legal respectivo QUALITY AGENCY S.A.S., según fuera el caso, no hubieran eliminado los datos personales, el Titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales. Para los efectos de este manual, este procedimiento de supresión de datos personales, se regirá por lo dispuesto en el artículo 14 del Código Contencioso Administrativo, por mandato del artículo 22 de la ley 1581 de 2012.

24. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

Esta organización está orientada, entre otras funciones, a asegurar la atención adecuada de peticiones, consultas, quejas y reclamos relativos a protección de datos, con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos contenidos en la Constitución y la ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información personal; de igual manera garantizar el ejercicio del derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.

QUALITY AGENCY S.A.S. Cuenta con una división responsable de la atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos a cargo del Director Comercial y Jurídico, capacitado para atender a los titulares de datos personales en relación con sus solicitudes, derivados del ejercicio de los derechos sobre protección de datos personales conferidos por la ley.

QUALITY AGENCY S.A.S. Pone a su disposición el teléfono No. 614.9315 en Bogotá y el correo electrónico: info@c21quality.com, para el ejercicio de los derechos anteriormente señalados.

QUALITY AGENCY S.A.S. cuenta con un funcionario encargado de la seguridad de la información quien tiene a su cargo entre otras funciones las condiciones mínimas de

seguridad, prevención de riesgos e implementación de controles que impidan la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento de la información.

25. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS:

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

QUALITY AGENCY S.A.S. se reserva, en los eventos contemplados en la ley y reglamentos internos, la facultad de mantener y catalogar determinada información que repose en sus bases, como confidencial de acuerdo con las normas vigentes, sus estatutos y reglamentos.

QUALITY AGENCY S.A.S. procederá de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación expedida por el Gobierno Nacional, a realizar el registro de sus bases de datos, ante El Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio. El Registro Nacional de Bases de Datos, es el directorio público de las bases de datos sujetas a Tratamiento que operan en el país; y que será de libre consulta para los ciudadanos, de acuerdo con la normatividad que para tal efecto expidió el Gobierno Nacional.

V – MEDIDAS DE SEGURIDAD

26. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:

En concordancia con el principio de seguridad establecido en la ley 1581 de 2012, QUALITY AGENCY S.A.S. implementará las medidas de control administrativas, técnicas y humanas que considere necesarias para garantizar seguridad a los registros de datos personales a fin de evitar su pérdida, adulteración, uso, consulta o acceso no autorizado o fraudulento.

QUALITY AGENCY S.A.S. implementará y conservará protocolos de seguridad los cuales serán de obligatorio cumplimiento por parte del personal con acceso a los datos personales y a los sistemas de información.

VI – VIGILANCIA Y SANCIONES

27. AUTORIDAD DE PROTECCIÓN DE DATOS.

La Superintendencia de Industria y Comercio, a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, ejercerá la vigilancia para garantizar que en el Tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la Ley 1581 de 2012.

28. SANCIONES

QUALITY AGENCY S.A.S. transcribe a los destinatarios de este Manual de Políticas y Procedimientos para la Protección de datos personales el régimen de sanciones previsto en el artículo 23 de la Ley 1581 de 2012 ante el indebido tratamiento de datos personales:

“ARTICULO 23. Sanciones. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer a los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento las siguientes sanciones:

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

“a) Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente de dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó.

b) Suspensión de las actividades relacionadas con el Tratamiento hasta por un término de seis (6) meses. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar.

c) Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el Tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio.

d) Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el Tratamiento de datos sensibles.”

Parágrafo. Las sanciones indicadas en el presente artículo sólo aplican para las personas de naturaleza privada.

29. ENTREGA INFORMACION A LAS AUTORIDADES

La notificación de cualquier requerimiento por parte de alguna autoridad competente, relacionado con el tratamiento de datos personales, deberá ser comunicada de manera inmediata a la Dirección de QUALITY AGENCY S.A.S., con el fin de tomar las medidas conducentes para su adecuada y oportuna atención.

El incumplimiento de los procedimientos descritos en este Manual por parte de los destinatarios, se considerará una falta grave y dará lugar a la terminación del contrato respectivo, sin perjuicio de las acciones legales que se deriven del derecho vulnerado.

30. VIGENCIA

La fecha de entrada en vigencia del presente manual interno de políticas y procedimientos para el tratamiento de datos personales será el 01 de diciembre, fecha en la cual se publicará de manera oficial en la página web www.c21quality.com

- FIN DEL MANUAL DE POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS -