



MANUAL DE POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE RESOLVE STUDIO S.A.S.

PRESENTACIÓN

RESOLVE STUDIO S.A.S. es una sociedad comercial comprometida con el legal, adecuado y ético tratamiento de los datos personales de los grupos de interés con los cuales se relaciona. En esa medida en atención a lo dispuesto en el literal k) del Artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, RESOLVE STUDIO, ha adoptado el presente manual interno de políticas y procedimiento para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas, actualizaciones, reclamos y solicitudes de los titulares de los datos personales que sean tratados por RESOLVE STUDIO.

INDICE

PRESENTACIÓN	2
ÍNDICE	3
CAPÍTULO I – DISPOSICIONES GENERALES	5
ARTÍCULO 1. DEFINICIONES.-	5
ARTÍCULO 2.- OBJETO.	6
ARTÍCULO 3.- PROPÓSITO Y FINALIDAD.	6
ARTÍCULO 4.- LEY APLICABLE.	6
ARTÍCULO 5.- BASES DE DATOS.	6
ARTÍCULO 6. PRINCIPIOS.	7
CAPÍTULO II AUTORIZACIÓN	8
ARTÍCULO 7. AUTORIZACIÓN.	8
ARTÍCULO 8. PROPÓSITOS DE LA RECOLECCIÓN.	8
ARTÍCULO 9. MECANISMOS Y FORMA DE OTORGAR LA AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.	9
ARTÍCULO 10. PRUEBA DE AUTORIZACIÓN.	10
ARTÍCULO 11. CONTENIDO MÍNIMO DEL AVISO DE PRIVACIDAD.	10
CAPÍTULO III – DERECHOS Y DEBERES	10
ARTÍCULO 12. DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS.	10
ARTÍCULO 13. DEBERES DE RESOLVE STUDIO, EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.	11
CAPÍTULO IV – PROCEDIMIENTO DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN	12
ARTÍCULO 14. DERECHO DE ACCESO.	12
ARTÍCULO 15.- CONSULTAS.	13
ARTÍCULO 16. RECLAMOS.	13
ARTÍCULO 17. IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS.	14
ARTÍCULO 18. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN.	16
CAPÍTULO V SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	17
ARTÍCULO 19.- MEDIDAS DE SEGURIDAD.	17
ARTÍCULO 20.- IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD.	17
CAPÍTULO VI TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES	17
ARTÍCULO 21. TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL.-	18
CAPÍTULO VII DISPOSICIONES FINALES	18
ARTÍCULO 22. RESPONSABLE	18
ARTÍCULO 23. VIGENCIA.	18
ANEXO No.1	19
AVISO DE PRIVACIDAD	19

Capítulo I – Disposiciones Generales

Artículo 1. Definiciones.-

Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente documento, y acogiendo las definiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, se entiende por:

- (a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- (b) **Aviso de privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el Responsable que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En el Aviso de Privacidad se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales;
- (c) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- (d) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- (e) **Dato Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular;
- (f) **Dato Público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva;
- (g) **Datos Sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos;
- (h) **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;
- (i) **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;
- (j) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

- (k) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos;
- (l) **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica 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;
- (m) **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.

Artículo 2.- Objeto.

Por medio del presente documento se da cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, el cual establece los deberes que asisten a los Responsables del Tratamiento de Datos Personales, dentro de los cuales se encuentra adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de la Ley.

Por lo anterior, este manual regula todos los procesos organizacionales en que RESOLVE STUDIO tenga alguna responsabilidad frente a la regulación de Datos Personales.

Artículo 3.- Propósito y finalidad.

El propósito y finalidad de este manual, es establecer las reglas aplicables al tratamiento de datos personales que son objeto de tratamiento por parte de RESOLVE STUDIO en desarrollo de su objeto social, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 10 y siguientes del decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012.

Artículo 4.- Ley Aplicable.

Este manual atiende las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 886 de 2014, y demás normas que los complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan.

Artículo 5.- Bases de Datos.

Las políticas y procedimientos contenidos en el presente manual, aplican a las Bases de Datos que maneja la compañía, y que serán registradas de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 886 de 2014 y la Circular Externa No.002 de 2015.

En cumplimiento de lo anterior, RESOLVE STUDIO S.A.S., actualizará la información consignada en el Registro Nacional de Bases de Datos, cuando:

- a. Dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, a partir de la inscripción de la Base de Datos, se realicen cambios sustanciales en la información registrada.
- b. Anualmente, entre el 2 de enero y el 31 de marzo, a partir del año 2018.

Son cambios sustanciales los que se relacionen con la finalidad de la Base de Datos, el Encargado del Tratamiento, los canales de atención al Titular, la clasificación o tipos de datos personales almacenados en cada base de datos, las medidas de seguridad de la información implementadas, la Política de Tratamiento de Datos Personales, y la Transferencia y Transmisión internacional de Datos Personales.

Adicionalmente, dentro de los primeros quince (15) días hábiles de los meses de febrero y agosto de cada año, a partir de su inscripción, RESOLVE STUDIO S.A.S., actualizará los reclamos presentados por los Titulares, referida en el número (i) del literal (g) del numeral 2.1 de la Circular Externa No.2 de 2015.

Artículo 6. Principios.

Los principios que regirán este manual, su interpretación y aplicación, y en general todos los procedimientos, procesos, y Tratamiento de Datos Personales son los siguientes:

- (a) **Principio de legalidad:** El Tratamiento a que se refiere la ley 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;
- (b) **Principio de finalidad:** El Tratamiento de los Datos Personales recogidos por RESOLVE STUDIO debe obedecer a una finalidad legítima la cual debe ser informada al Titular;
- (c) **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa Autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;
- (d) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;
- (e) **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de RESOLVE STUDIO en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de Datos Personales de los cuales sea Titular;
- (f) **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento sólo podrá hacerse por las personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley 1581 y

las normas concordantes. Los Datos Personales, salvo la información pública, 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;

- (g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por parte de RESOLVE STUDIO se deberá proteger mediante el uso de las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- (h) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

Capítulo II Autorización

Artículo 7. Autorización.

La recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de Datos Personales por parte de RESOLVE STUDIO requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado de los Titulares de los mismos. RESOLVE STUDIO, en su condición de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la Autorización de los Titulares, a más tardar en el momento de la recolección de sus datos, garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

Artículo 8. Propósitos de la Recolección.

RESOLVE STUDIO Tratará los Datos Personales que recoja, almacene, use, circule y suprima, en ejecución de su objeto social con los siguientes propósitos:

- (a) Cumplimiento de las obligaciones adquiridas en virtud de los contratos celebrados con nuestros proveedores, aliados estratégicos y clientes, así como la administración, prestación, ampliación y mejora de los servicios a los que nuestros Usuarios finales han decidido suscribirse.
- (b) El envío de actualizaciones de los servicios por medios tradicionales y electrónicos, de información comercial acerca de los servicios ofrecidos por RESOLVE STUDIO y de sus aliados, actualmente y en el futuro.
- (c) Desarrollar estudios internos sobre los intereses, el comportamiento y la demografía de los Titulares, con el objetivo de enviar actualizaciones de los servicios que se encuentre dentro de sus necesidades e intereses, darle un mejor servicio y proveerles información relacionada tanto a nuestros clientes como usuarios finales.

- (d) Analizar las páginas más visitadas por los usuarios finales, las búsquedas realizadas para mejorar nuestras iniciativas comerciales y promocionales, y perfeccionar nuestra oferta de contenidos, personalizar dichos contenidos y servicios de conformidad las necesidades particulares de nuestros clientes y usuarios finales.
- (e) Analizar el comportamiento del usuario dentro del sitio web y otros portales administrados o vinculados contractualmente con Resolve Studio para detectar, predecir y analizar las atribuciones y los puntos de intersección entre las acciones en ATL y BTL y su consecuencia en instancias digitales.
- (f) Enviar información o mensajes de texto sobre nuevos servicios, publicidad o promociones, banners, de interés para nuestros usuarios finales y/o clientes, noticias sobre los portales que hacen parte del portafolio comercial de RESOLVE STUDIO , además de toda otra información que creamos conveniente y que se ajuste a las necesidades y preferencias de los usuarios finales y/o clientes.
- (g) El envío de correspondencia, correos electrónicos o contacto telefónico a los nuestros proveedores, clientes y/o usuarios finales, en desarrollo de actividades comerciales, industriales, publicitarias, promocionales, estudios de mercadeo enfocados a la actividad que desarrolla y ejecuta RESOLVE STUDIO y sus aliados comerciales.
- (h) Para compartirlos o enviarlos a terceros con quienes realice alianzas o contratos para fines comerciales relacionados con la ejecución de las actividades comprendidas dentro del objeto social de RESOLVE STUDIO, siempre que se garantice que estos terceros tratarán los Datos Personales bajo los mismos estándares aquí establecidos y en la ley aplicable.

Artículo 9. Mecanismos y forma de otorgar la Autorización para el Tratamiento de Datos Personales.

La Autorización puede constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del Titular, los Datos Personales nunca hubieren sido recolectados y almacenados en la Base de Datos. El formato para la Autorización es aquel contenido en el Anexo No. 2 del presente documento.

Con el procedimiento de Autorización se garantiza que se ha puesto en conocimiento del Titular, que sus Datos Personales serán recogidos y utilizados para fines determinados y conocidos, y el derecho que le asiste para solicitar el acceso, la actualización, rectificación y eliminación de sus datos personales en cualquier momento, a través de los mecanismos puestos a su disposición por RESOLVE STUDIO. Lo anterior con el fin de que el Titular tome decisiones informadas con relación a sus Datos Personales y controle el uso de su información personal.

La Autorización es una declaración que informa al Titular de los datos personales:

- (a) Quién recopila su información personal (Responsable o Encargado)
- (b) Qué recopila (datos que se recaban)
- (c) Para qué recoge los datos (las finalidades del tratamiento)
- (d) Como ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados
- (e) Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles (si aplica) no está obligado a autorizar su tratamiento.

Todo lo anterior se encuentra debidamente desarrollado en el Anexo No.2

Artículo 10. Prueba de Autorización.

RESOLVE STUDIO adoptará las medidas necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo la Autorización por parte de los Titulares para el Tratamiento de los mismos.

Artículo 11. Contenido mínimo del aviso de privacidad.

El Aviso de Privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

- (a) La identidad, domicilio y datos de contacto del Responsable del Tratamiento;
- (b) El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo;
- (c) Los derechos que le asisten al Titular;
- (d) Los mecanismos generales dispuestos por el Responsable para que el Titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el Aviso de Privacidad correspondiente. En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.
- (e) No obstante lo anterior, cuando se recolecten datos personales sensibles, el aviso de privacidad señalará expresamente el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que versen sobre este tipo de datos.

El Aviso de Privacidad es el Anexo No.1 de este manual.

Capítulo III - Derechos y Deberes

Artículo 12. Derechos del Titular de datos.

El Titular podrá solicitar que su información personal y/o Datos Personales no sea publicada o entregada por RESOLVE STUDIO a sus filiales y/o subsidiarias, y/o a terceros, a través del envío

de correo electrónico a la dirección data@resolvestudio.co en cuyo caso RESOLVE STUDIO no publicará ni entregará dicha información, salvo en caso que la misma sea requerida por orden judicial o para proteger los derechos de propiedad o cualquier otro derecho o garantía de RESOLVE STUDIO .

El Titular de los Datos Personales contenidos en nuestras bases de datos, tendrán derecho a:

- (a) Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a RESOLVE STUDIO, en su condición de Responsable del Tratamiento.
- (b) Recibir solicitud de autorización para el tratamiento de sus Datos Personales.
- (c) Presentar consultas, quejas y/o reclamos relacionados con el tratamiento de sus Datos Personales.
- (d) Solicitar prueba de la Autorización otorgada a RESOLVE STUDIO, para el Tratamiento de sus Datos Personales.
- (e) Solicitar la exclusión de su información personal de cualquier Base de Datos.
- (f) Revocar en cualquier momento la Autorización dada a RESOLVE STUDIO, para el Tratamiento de sus datos.

Cualquier otro definido en la Ley 1581 de 2012, y sus normas reglamentarias.

Artículo 13. Deberes de RESOLVE STUDIO, en relación con el Tratamiento de los Datos Personales.

RESOLVE STUDIO, tendrá presente, en todo momento, que los Datos Personales son propiedad de los Titulares a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 886 de 2014 y las demás normas aplicables sobre protección de Datos Personales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y los artículos 21 y 22 del Decreto 1377 de 2013, RESOLVE STUDIO , se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con en el Tratamiento de Datos Personales:

- (a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data;
- (b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- (c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- (d) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;

- (e) Realizar oportunamente, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos;
- (f) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- (g) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- (h) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus Datos Personales;
- (i) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012;
- (j) 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 o detalles del Dato Personal;
- (k) Insertar en la Base de Datos la leyenda "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a diez (10) días hábiles de recibido el reclamo completo.
- (l) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- (m) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- (n) 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;
- (o) Designar a un área que asuma la función de protección de datos personales, que dará trámite a las solicitudes de los Titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
- (p) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Capítulo IV - Procedimiento de Acceso, Consulta y Reclamación

Artículo 14. Derecho de Acceso.

El poder de disposición o decisión que tiene el Titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y consultar si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho Tratamiento. De esta manera, RESOLVE STUDIO, debe garantizar al Titular su derecho de acceso en tres vías:

- (a) La primera implica que el Titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.

- (b) La segunda, que el Titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.
- (c) La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de RESOLVE STUDIO, de informar al Titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

Parágrafo.- RESOLVE STUDIO, garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del Titular o personalidad de su representante, se ponga a disposición de éste, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite de plazo y deberá permitir al Titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos en línea.

Artículo 15.- Consultas.

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013, los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier Base de Datos. En consecuencia, RESOLVE STUDIO, 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.

Para la atención de solicitudes de consulta de Datos Personales RESOLVE STUDIO, garantiza:

- (a) Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- (b) Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser
- (c) informados en el aviso de privacidad.
- (d) Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.
- (e) En cualquier caso, independientemente del 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 dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (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.

Artículo 16. Reclamos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una Base de Datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 u cualquier otra norma aplicable, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del

Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- (a) El reclamo lo podrá presentar el Titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y en el artículo 9 del Decreto 1377 de 2013. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción 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.
- (b) Si por alguna circunstancia se recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra RESOLVE STUDIO, éste dará traslado, en la medida de sus posibilidades, a quien corresponda en un término máximo de cinco (5) días hábiles, e informará de la situación al interesado.
- (c) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene el Responsable una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a diez (10) días hábiles de recibido el reclamo completo. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- (d) 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 atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

Artículo 17. Implementación de procedimientos para garantizar el derecho a presentar reclamos.

En cualquier momento y de manera gratuita el Titular o su representante podrán solicitar a RESOLVE STUDIO la rectificación, actualización o supresión de sus Datos Personales, previa acreditación de su identidad:

- 1) Los derechos de rectificación, actualización o supresión se podrán ejercer por:
 - (a) El Titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
 - (b) Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
 - (c) Por estipulación a favor de otro o para otros.
 - (d) Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos. Cuando la solicitud sea formulada por

persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

- 2) La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por RESOLVE STUDIO señalados en el aviso de privacidad y contener, como mínimo, la siguiente información:
 - (a) El nombre y domicilio del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta
 - (b) Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
 - (c) La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos.
 - (d) En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los Datos Personales.

Parágrafo primero. Rectificación y actualización de datos. RESOLVE STUDIO, tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del Titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el Titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

RESOLVE STUDIO, tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al Titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.

RESOLVE STUDIO, podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

Cada vez que RESOLVE STUDIO, ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los Titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de su página web.

Parágrafo segundo. Supresión de datos. El Titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a RESOLVE STUDIO, la supresión (eliminación) de sus Datos Personales cuando:

- (a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
- (b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- (c) Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados

Parágrafo tercero. Ejercicio del derecho de supresión. Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, Bases de Datos o Tratamientos realizados por RESOLVE STUDIO. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el Responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- (a) El Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos.
- (b) La eliminación de Datos Personales obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a RESOLVE STUDIO.
- (c) obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- (d) Los Datos Personales sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

En caso de resultar procedente la cancelación de los Datos Personales, RESOLVE STUDIO, debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

Artículo 18. Revocatoria de la autorización.

Los Titulares pueden revocar el consentimiento al Tratamiento de sus Datos Personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, RESOLVE STUDIO, deberá establecer mecanismos sencillos, de fácil acceso y gratuitos que permitan al Titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó y en los términos estipulados en la ley 1581 de 2012, sus Decretos reglamentarios y normas modificatorias o complementarias.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que RESOLVE STUDIO, deba dejar de tratar por completo los Datos Personales del Titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamientos que el Responsable, de conformidad con la autorización otorgada, puede llevar a cabo y con los que el Titular está de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el Titular al momento de elevar la solicitud de revocatoria, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el Titular no está conforme.

Habrán casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre Titular y Responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado.

Los mecanismos o procedimientos que RESOLVE STUDIO, establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento otorgado no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Capítulo V Seguridad de la Información

Artículo 19.- Medidas de seguridad.

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, RESOLVE STUDIO, adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Artículo 20.- Implementación de las medidas de seguridad.

RESOLVE STUDIO, mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

El procedimiento deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- (a) Capacitación del personal que ingresa a la Compañía acerca de la Política de Tratamiento de datos personales y los mecanismos y protocolos de seguridad para el tratamiento de estos.
- (b) Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los recursos protegidos.
- (c) Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
- (d) Funciones y obligaciones del personal.
- (e) Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
- (f) Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- (g) Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- (h) Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente.
- (i) Medidas a adoptar cuando un soporte o documento sea transportado, desechado o reutilizado.

El procedimiento deberá mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la

organización del mismo.

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

Capítulo VI Transferencia y Transmisión Internacional de Datos Personales

Artículo 21. Transmisión y Transferencia Internacional.-

RESOLVE STUDIO S.A.S., durante el desarrollo de su objeto social, y a fin de poder brindar un servicio óptimo a sus usuarios, podrá efectuar Transferencia y Transmisión de Datos Personales de los Titulares.

Para la Transferencia internacional de Datos Personales de los Titulares, RESOLVE STUDIO S.A.S., tomará las medidas necesarias para que los terceros conozcan y se comprometan a observar esta Política, bajo el entendido que la información personal que reciban, únicamente podrá ser utilizada para asuntos las finalidades establecidas en este documento. Así mismo, se entenderá que no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente. Para la Transferencia internacional de Datos Personales se observará lo previsto en el Artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.

Las transmisiones internacionales de datos personales que efectúe RESOLVE STUDIO S.A.S., no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento cuando medie un contrato de Transmisión de Datos Personales de conformidad al artículo 25 del Decreto 1377 de 2013.

Con la aceptación de la presente política, el Titular autoriza expresamente para transferir y transmitir Datos Personales a otros países.

Capítulo VII Disposiciones Finales

Artículo 22. Responsable

RESOLVE STUDIO, designa al área de Producto o quien haga sus veces, para cumplir con la función de protección de Datos Personales. Producto o quien haga sus veces, dará trámite a las solicitudes de los Titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012.

Parágrafo.- RESOLVE STUDIO, designa al Área Legal como responsable de la adopción e implementación las obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.

Artículo 23. Vigencia.



La presente Política rige a partir de su promulgación.

Aviso de Privacidad

Responsable: RESOLVE STUDIO, identificada con NIT. 900.093.508-5

De conformidad con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, le informamos que los Datos Personales que usted nos ha entregado, como cliente o prestador de bienes y servicios, harán parte de nuestra Base de Datos para ser usados con las siguientes finalidades según el caso:

- (a) El envío de actualizaciones de los servicios por medios tradicionales y electrónicos, de información técnica, operativa y comercial acerca de productos y servicios ofrecidos por RESOLVE STUDIO, actualmente y en el futuro.
- (b) Desarrollar estudios internos sobre los intereses, el comportamiento y la demografía de los Titulares con el objetivo de comprender mejor sus necesidades e intereses y darle un mejor servicio o proveerles información relacionada.
- (c) Adicionalmente buscaremos mejorar nuestras iniciativas comerciales y promocionales para analizar las páginas más visitadas por los Usuarios, las búsquedas realizadas, perfeccionar nuestra oferta de contenidos, personalizar dichos contenidos, presentación y servicios.
- (d) Analizar el comportamiento del usuario dentro del sitio web y otros portales administrados o vinculados contractualmente con Resolve Studio para detectar y analizar las atribuciones y los puntos de intersección entre las acciones en ATL y BTL y su consecuencia en instancias digitales.
- (e) El envío de correspondencia, correos electrónicos o contacto telefónico a los titulares, en desarrollo de actividades publicitarias, promocionales, de mercadeo (principalmente para planes de fidelidad y relacionales), estudios de mercadeo enfocados a su actividad.
- (f) Para compartirlos o enviarlos a terceros con quienes realice alianzas o contratos para fines comerciales relacionados con la ejecución de las actividades comprendidas dentro de su objeto social.
- (g) Transferencia y trasmisión de datos a terceros con quienes realice alianzas relacionadas con su objeto social, contrate estudios o les encargue el tratamiento de datos.

El manejo de dichos datos se hará de acuerdo a lo establecido en el "Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales", que contiene las políticas establecidas por nuestra Compañía para el tratamiento de datos, los mecanismos para la efectividad de los derechos del Titular de la información a conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos que reposan en nuestra base de datos, así como a reclamar al responsable y revocar la autorización para su uso. Dicho manual puede ser consultado en las páginas web: www.resolvestudio.co e www.intelligencetv.co

Autorización Tratamiento de Datos Personales

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, declaro que entrego de forma libre y voluntaria los siguientes datos personales: Nombres, apellidos, teléfono, correo electrónico, fuente y medio por el cual se captaron los datos, fecha de registro en el sitio web y los siguientes que pueden ser o no captados: fecha de nacimiento, género, estado civil, sector de la ciudad en donde vive, profesión, actividad económica, sector económico, tipo de negocio, empresa donde labora, palabras clave usadas para llegar al formulario de registro, tipo de dispositivo usado, navegador, latitud, longitud y otros datos recopilados desde las diversas plataformas o activos digitales públicos como Google, Facebook y linkedin, (en adelante los "Datos Personales") a nombre del RESOLVE STUDIO. En los términos de las definiciones de la Ley 1581 de 2012, RESOLVE STUDIO, actúa como responsable del tratamiento de mis Datos Personales recolectados a través de las diversas plataformas y activos digitales.

Doy mi autorización expresa para que RESOLVE STUDIO recolecte y de cualquier otra manera trate mis Datos Personales para las siguientes finalidades:

- (a) Cumplimiento de las obligaciones adquiridas en virtud de los contratos celebrados con nuestros proveedores, aliados estratégicos y clientes, así como la administración, prestación, ampliación y mejora de los servicios a los que nuestros Usuarios finales han decidido suscribirse.
- (b) El envío de actualizaciones de los servicios por medios tradicionales y electrónicos, de información comercial acerca de los servicios ofrecidos por RESOLVE STUDIO y de sus aliados, actualmente y en el futuro.
- (c) Desarrollar estudios internos sobre los intereses, el comportamiento y la demografía de los Titulares, con el objetivo de enviar actualizaciones de los servicios que se encuentre dentro de sus necesidades e intereses, darle un mejor servicio y proveerles información relacionada tanto a nuestros clientes como usuarios finales.
- (d) Analizar las páginas más visitadas por los usuarios finales, las búsquedas realizadas para mejorar nuestras iniciativas comerciales y promocionales, y perfeccionar nuestra oferta de contenidos, personalizar dichos contenidos y servicios de conformidad las necesidades particulares de nuestros clientes y usuarios finales.
- (e) Enviar información o mensajes de texto sobre nuevos servicios, publicidad o promociones, banners, de interés para nuestros usuarios finales y/o clientes, noticias sobre los portales que hacen parte del portafolio comercial de RESOLVE STUDIO , además de toda otra información que creamos conveniente y que se ajuste a las necesidades y preferencias de los usuarios finales y/o clientes.
- (f) El envío de correspondencia, correos electrónicos o contacto telefónico a nuestros proveedores, clientes y/o usuarios finales, en desarrollo de actividades comerciales,

industriales, publicitarias, promocionales, estudios de mercadeo enfocados a la actividad que desarrolla y ejecuta RESOLVE STUDIO y sus aliados comerciales.

- (g) Para compartirlos o enviarlos a terceros con quienes realice alianzas o contratos para fines comerciales relacionados con la ejecución de las actividades comprendidas dentro del objeto social de RESOLVE STUDIO, siempre que se garantice que estos terceros tratan los Datos Personales bajo los mismos estándares aquí establecidos y en la ley aplicable.

Con la firma de este documento autorizo a que mis Datos Personales sean recolectados y tratados de conformidad con la política de privacidad o política de tratamiento de la información de RESOLVE STUDIO la cual está disponible en la página web www.resolvestudio.co e www.intelligencetv.co

En relación con los Datos Personales recolectados y tratados y de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, he sido informado que tengo los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y corregir mis Datos Personales. Puedo ejercer este derecho, entre otros, en relación con la información, parcial, inexacta, incompleta, dividida, información engañosa o cuyo tratamiento sea prohibido o no autorizado.
- Requerir prueba del consentimiento otorgado para la recolección y el tratamiento de mis Datos Personales.
- Ser informado por RESOLVE STUDIO, del uso que se le han dado a mis Datos Personales.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio en el caso en que haya una violación por parte de RESOLVE STUDIO de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y otras normas que los modifiquen, adicionen o complementen, de conformidad con las disposiciones sobre el requisito de procedibilidad establecido en el artículo 16 Ley 1581 de 2012.
- Revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de mis Datos Personales.
- Solicitar ser eliminado de su base de datos.
- Tener acceso a mis Datos Personales que RESOLVE STUDIO haya recolectado y tratado.

Con el fin de ejercer los derechos anteriormente descritos, realizar consultas o reclamos relacionados con mis Datos Personales, puedo contactar al Área de Producto en data@resolvestudio.co o a los teléfonos Bogotá: 3275860, extensión 2588 o 300 5282756 .