

## POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL COWORK

### PRIMERO: GENERALIDADES

Tenemos especial interés en proteger y respetar su información y datos personales y por ello hemos diseñado estas políticas de tratamiento de la información, dentro del marco de la ley 1581 de 2012 y el decreto reglamentario 1377 de 2.013.

**1.1.- Introducción:** Grupo Heroica S.A.S. podrá recolectar datos personales de los clientes, usuarios, invitados o visitantes del COWORK que ingresen a sus instalaciones, que hagan uso de sus servicios, que se conecten a internet a través de la red de wifi dispuesta para tal fin, que ingresen a la página Web [www.coworkcartagena.com](http://www.coworkcartagena.com), que descarguen la aplicación que pueda desarrollarse, o quienes realicen una reservación, soliciten una cotización, celebren un contrato o adquieran algún producto o beneficio del COWORK, bajo expresa autorización de su titular en cada caso.

La información personal objeto de las consideraciones acá establecidas, podrá ser recolectada por el Grupo Heroica a través de la página web [www.coworkcartagena.com](http://www.coworkcartagena.com), mediante la visita y recorrido que se haga o mediante la adquisición o reserva de cualquiera de los productos o servicios que se ofrezcan a través de la página y la autorización se entenderá concedida cuando el titular de datos personales visite o haga uso de la página y/o cuando ingrese datos o información personal a través de las funciones establecidas para ello, sin importar cuál sea el fin.

**1.2- Principios generales:** La obtención y recolección de datos personales, al igual que el uso, tratamiento, procesamiento, intercambio, transferencia y transmisión de estos por parte del Grupo Heroica estará siempre guiada por principios de legalidad, libertad, veracidad, transparencia, seguridad, confidencialidad, principio de acceso y de circulación restringida

**1.3- Definiciones legales:** De conformidad con la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2.013, las siguientes definiciones regirán las políticas de tratamiento de la información personal.

**1.3.1.- Encargado del Tratamiento:** Por encargado del tratamiento se tiene a la 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;

**1.3.2.- Responsable del Tratamiento:** Por responsable del tratamiento se tiene a la 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;

**1.3.3.- Base de Datos:** Por base de datos se entiende el conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;

**1.3.4.- Dato personal:** Por dato personal se entiende cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;

**1.3.5.- Datos sensibles:** Por datos sensibles se entienden 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.

**1.3.6.- 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.

**1.3.7.- 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.

**1.3.8- 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.

## **SEGUNDO: AUTORIZACIÓN DEL TITULAR:**

Los datos suministrados estarán sujetos a tratamiento autorizado, concedido de manera previa, expresa e informada por el Titular de los mismos, directamente a Grupo Heroica S.A.S.

La visita, el ingreso o el uso que se haga de la página web [www.coworkcartagena.com](http://www.coworkcartagena.com) constituye en sí mismo autorización previa, expresa e informada del almacenamiento, recolección y tratamiento de la información de conformidad con la política de tratamiento de datos acá contenida.

El ingreso y uso de la red WIFI de COWORK así como el uso de las instalaciones constituye en sí mismo autorización previa, expresa e informada del almacenamiento, recolección y tratamiento de la información de conformidad con la política de tratamiento de datos, en relación con la información que se derive del uso de la red de WIFI o del uso de las instalaciones de COWORK.

En todo caso, la recolección de datos estará limitada a aquellos datos personales que sean pertinentes y adecuados para la finalidad que se persigue con esto.

## **TERCERO: TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:**

**3.1- Datos recolectados.** La recolección de datos para el desarrollo del Tratamiento y fines por éste perseguidos, recaerá sobre los datos personales que reciba y almacene Grupo Heroica y comprenderá toda la información que se suministre, comparta o proporcione en desarrollo de la visita, uso y actividades desarrolladas en el COWORK, la información que se derive de los dispositivos electrónicos utilizados en el COWORK o a través de las redes o WIFI del COWORK, la información utilizada en las relaciones comerciales o jurídicas que se establezca, o en la visita y actividad desarrollada en la página web [www.coworkcartagena.com](http://www.coworkcartagena.com) o aplicaciones que se desarrollen, así como toda aquella relacionada con los servicios o productos adquiridos, con las reservaciones o cotizaciones solicitadas y en general, toda la información que se suministre o reciba en desarrollo y ejecución de la prestación de los servicios de COWORK o de cualquier otro tipo de servicio prestado por Grupo Heroica S.A.S., suministrada directamente o suministrada de manera indirecta en el COWORK, a través de la página web o por medio de dispositivos electrónicos.

Sin perjuicio de que en algunos casos se trate de datos públicos, la información recogida será la correspondiente al nombre, número de cédula de ciudadanía, profesión, nacionalidad, imágenes o fotografías para identificación, fecha de nacimiento, ubicación, información para facturación y pago, dirección de correo electrónico, preferencias e intereses personales para oficina, trabajo u otras actividades, hábitos de consumo, entre otros que podrán extenderse a los aspectos que sean necesarios para la realización de cotizaciones, reservaciones, adquisición de productos, celebración de contratos, conexiones, operaciones o transacciones a través de la página respectiva de los productos y servicios ofrecidos o a través de la aplicación que se desarrolle. En esa medida, si adquiere algún producto o servicio de manera virtual o se realiza alguna reservación virtual, se recogerá también la información correspondiente a la tarjeta de crédito o medio de pago que se suministre o utilice para los efectos de pago, con la única finalidad de materializar y perfeccionar el pago realizado.

### **3.2- Tratamiento al que serán sometidos los datos y finalidad del mismo.**

Los datos y la información obtenidos y recogidos serán usados en el curso normal de sus actividades comerciales únicamente con la finalidad establecida en las presentes políticas de tratamiento de la información, de manera que se permita crear una comunicación directa y efectiva con el cliente, que conduzca a establecer un vínculo más cercano.

El tratamiento consiste en la optimización de la prestación de los servicios ofrecidos, el envío de información digital a través de diferentes vías de comunicación, la personalización de los servicios ofrecidos, la comunicación de ofertas, promociones, portafolio de servicios o información del COWORK o de Grupo Heroica, sin que en momento alguno sus datos sean facilitados, cedidos o entregados a personas distintas o ajenas a Grupo Heroica. Adicionalmente, mediante la recolección de datos se busca: realizar, procesar, tramitar y/o completar reservas, cotizaciones, compra de servicios, celebración y suscripción de contratos; realizar estudios internos sobre hábitos de trabajo; evaluar la calidad de nuestros servicios; enviar encuestas y cuestionarios respecto de los servicios prestados; atender oportunamente sus solicitudes, peticiones o necesidades.

Se asume que toda la información o datos que se transmiten, suministran o depositan a través de la página [www.coworkcartagena.com](http://www.coworkcartagena.com) es verdadera, precisa y completa, y podrá ser retirada en cualquier momento en el evento en el que se considere nociva o perjudicial para sus intereses o los intereses de un tercero.

### **3.3.- Datos sensibles y datos correspondientes a niños y adolescentes.**

La recolección de datos no está orientada a recoger información de carácter sensible.

El tratamiento de datos correspondientes a niños y adolescentes deberá responder y respetar el interés superior de niños y adolescentes, y sus derechos fundamentales y la autorización respectiva, deberá darse siempre a través de su representante legal, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado.

En el evento en que por algún motivo alguna pregunta pueda conducir a que la respuesta verse sobre datos sensibles o datos de niñas, niños y adolescentes, la respuesta a tal pregunta tendrá carácter facultativo.

### **3.4.- Deberes del responsable del tratamiento de la información.**

Los responsables de la información, y/o responsables y encargados del tratamiento de datos personales, se obligan a: a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data; b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular; c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada; d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento; e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible; f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada; g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento; h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley; i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular; j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley; k) Informar al Encargado del Tratamiento cuándo determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo; l) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos; m) 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. n) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **CUARTO: DERECHOS Y FACULTADES DEL TITULAR:**

**4.1.- Derechos del titular.** Una vez otorgada la autorización por parte del Titular para el tratamiento correspondiente, éste tiene derecho a: a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este

derecho se podrá ejercer frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado; b) Solicitar prueba de la autorización otorgada, 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; c) Ser informado por el responsable y/o encargado de los datos personales, previa solicitud, del uso que se le ha dado a sus datos personales; d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley; e) 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento se ha incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución; f) Solicitar, en todo momento al responsable o encargado, la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos. g) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas. En caso de solicitudes cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el responsable y/o encargado, podrá cobrar al Titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos.

#### **4.2.- Legitimación para el ejercicio de los derechos del titular.**

Las siguientes personas están también legitimadas para ejercer los derechos que le asisten al titular de la información: a). El titular mismo, que deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los medios que ponga a su disposición el responsable; b). Sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad; c). El representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento; d). Por estipulación a favor de otro o para otro; e). Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos, previa acreditación de la facultad de representación.

#### **4.3.- Área responsable de la atención y acompañamiento del titular.**

La atención y respuesta a consultas, peticiones y reclamos de los Titulares con respecto a cualquier aspecto del tratamiento, estará a cargo del área de Negocios. El Titular de la información que desee conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada; ser informado del uso que se le ha dado a sus datos personales; revocar la autorización y/o solicitar la supresión del (los) dato(s) y/o acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, deberá solicitarlo por escrito directamente al correo [reservas@coworkcartagena.com](mailto:reservas@coworkcartagena.com) o remitir la comunicación a la Calle 24 #8ª- 344 de Cartagena de Indias. En uno u otro caso, deberá indicarse : a) nombre completo; b) documento de identidad; c) dirección física y correo electrónico; d) número de teléfono de contacto; e) Breve relación de la información y datos a los que se refiere indicando expresamente el alcance y contenido de la solicitud; y, f) acompañar los documentos que considere soportan su petición.

#### **4.4.- Procedimiento para ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar o suprimir información y revocar autorización.**

Los procedimientos de acceso, actualización, supresión y rectificación de datos personales, y de revocatoria de la autorización, podrán adelantarse mediante consultas o reclamos, dirigidos al correo electrónico [reservas@coworkcartagena.com](mailto:reservas@coworkcartagena.com) o a la dirección Calle 24 #8ª - 344, según el objeto que persigan, estableciendo como mínimo, la legitimación que se tiene para realizar la solicitud y exponiendo de manera clara y concreta, lo que se pretende.

Todas las peticiones, sugerencias y recomendaciones relacionadas con el tratamiento de información deberán remitirse al correo electrónico [reservas@coworkcartagena.com](mailto:reservas@coworkcartagena.com), y se les dará respuesta a más tardar dentro de los 3 hábiles días siguientes a su recepción.

El titular de la información o la persona legitimada, deberá acompañar a su escrito la prueba de la calidad en la que actúa, y deberá suministrar los datos y documentos que hagan falta para dar cuenta de su identidad y de su calidad.

En el correo electrónico deberá especificarse el motivo u objeto de la comunicación, y para ello bastará con que en el texto se indique que se está ejerciendo el derecho a conocer, actualizar, rectificar, suprimir o revocar la autorización concedida.

#### **4.5.- Procedimiento para la corrección, actualización o supresión de datos y para la presentación de quejas y reclamos.**

Quien esté legitimado por la ley, y considere que la información contenida debe ser objeto de corrección, actualización o supresión; o cuando considere que el tratamiento dado a los datos personales infringe normas legales, podrá presentar, en concordancia con el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, reclamos al correo electrónico reservas@coworkcartagena.com

Las quejas y reclamos serán tramitados bajo las siguientes reglas:

**4.5.1.-** El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y la dirección, acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles 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.

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

**4.5.2.-** Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

**4.5.3.-** 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.

#### **4.6.- Consulta y acceso a la información.**

Las consultas de datos personales contenidos en la base de datos del COWORK se atenderán mediante solicitud escrita a través del correo electrónico reservas@coworkcartagena.com

Las consultas 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 diez (10) días hábiles, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

### **QUINTO: SEGURIDAD.**

#### **5.1.- Seguridad en el manejo de la información.**

Los datos recolectados serán tratados siempre dentro de un marco de confidencialidad por lo que no serán facilitados, cedidos o entregados a personas distintas o ajenas al COWORK o quien tenga autorización legítima para ello.

## **5.2.- Transferencia y transmisión de datos.**

En el evento en que se suscriba un contrato con una tercera persona profesional y con experiencia en el manejo y uso de bases de datos, el responsable suscribirá el contrato de transmisión de datos personales al que se refiere el artículo 25 del decreto 1377 de 2013.

## **SEXTO: DIFUSIÓN Y VIGENCIA.**

### **6.1.- Medios de difusión de las políticas de tratamiento de la información y del aviso de privacidad.**

El presente documento, mediante el cual se establecen las políticas de tratamiento de la información sobre datos personales recolectados estará publicado de manera permanente en la página [www.coworkcartagena.com](http://www.coworkcartagena.com) para que pueda ser consultado por quien esté interesado.

Al momento de solicitar la autorización expresa del Titular para el tratamiento de datos, se le indicará las finalidades específicas para las cuales se obtiene el consentimiento y se le dará a conocer la Política de Tratamiento y los derechos que le asisten como Titular.

### **6.2.- Entrada en vigencia de las políticas de tratamiento de la información.**

La recolección, el almacenamiento, el uso y la circulación de datos personales, en desarrollo de las consideraciones aquí establecidas, se realizará y mantendrá mientras se mantenga vigente la necesidad de comunicación directa con el cliente y no existan formas más eficientes de hacerlo, de acuerdo con las finalidades propuesta por el Tratamiento. En caso de que el fin no pueda ser alcanzado mediante el Tratamiento dado a los datos personales, serán estos suprimidos de forma permanente de la base de datos.

El presente documento entra en vigencia el día 10 de febrero de 2020.

### **6.3.- Procedimiento para los eventos de modificación de las políticas.**

En el evento en que se realicen modificaciones a las políticas de tratamiento de datos personales acá consagradas, se notificarán y comunicarán a través de esta misma página web, con anterioridad a la entrada en vigencia de las mismas.

### **6.4.- Incorporación de las condiciones de uso de la página Web [www.coworkcartagena.com](http://www.coworkcartagena.com)**

De conformidad con las normas aplicables, la política de tratamiento de la información hace parte integral de los términos y condiciones de uso de la página web [www.coworkcartagena.com](http://www.coworkcartagena.com)

### **6.5. - Responsable de la información.**

Grupo Heroica S.A.S., con NIT 900360261-4 con domicilio en Cartagena de Indias, ubicada en la Calle 24 #8ª-344, tiene la calidad de responsable y encargado del tratamiento de datos personales.

Cualquier comunicación podrá dirigirse a la Calle 24 #8ª-344 de Cartagena de Indias o al correo electrónico [reservas@coworkcartagena.com](mailto:reservas@coworkcartagena.com)