

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LA REAL MARKETING SAS | NIT 901.846.009

Versión 1.0 · Vigente desde el 3 de agosto de 2026

Responsable del tratamiento	LA REAL MARKETING SAS
NIT	901.846.009
Domicilio	Guarne, Antioquia, Colombia
Dirección de notificación	Km 2 vereda El Molino, finca 33B
Correo electrónico	juanfe@larealmarketing.com
Teléfono	+57 304 314 8428
Sitio web	landing.larealmarketing.com
Marco normativo	Constitución Política, artículo 15; Ley 1581 de 2012; Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 (que compiló el Decreto 1377 de 2013); y demás normas concordantes.

1. Objeto y alcance

La presente Política establece los criterios, principios, finalidades y procedimientos que LA REAL MARKETING SAS (en adelante, LA REAL) aplica para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia y supresión de los datos personales que reposan en sus bases de datos, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

Esta Política es de obligatorio cumplimiento para todos los socios, administradores, empleados, contratistas, proveedores y aliados de LA REAL que, en desarrollo de sus funciones, accedan o traten datos personales bajo responsabilidad de la compañía.

1.1 Doble rol de LA REAL

LA REAL es una agencia de marketing digital y crecimiento para comercio electrónico. En razón de su actividad, actúa bajo dos calidades distintas:

- **Como Responsable del Tratamiento**, respecto de los datos personales de sus clientes, prospectos, proveedores, aliados, empleados y candidatos a vacantes, así como de los usuarios de sus canales digitales propios.
- **Como Encargado del Tratamiento**, respecto de las bases de datos de titulares que sus clientes le confían para la ejecución de servicios de publicidad digital, email marketing, analítica, optimización de conversión y operación de tiendas en línea. En estos casos, LA REAL trata los datos únicamente conforme a las instrucciones del cliente, quien conserva la calidad de Responsable, y en el marco del contrato de prestación de servicios y del respectivo acuerdo de transmisión de datos personales.

2. Definiciones

Término	Definición
Autorización	Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.
Base de datos	Conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento.
Dato personal	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
Dato sensible	Aquel que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación (salud, origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos, datos biométricos, vida sexual).
Encargado	Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable.
Responsable	Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y el tratamiento de los datos.
Titular	Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
Tratamiento	Cualquier operación sobre datos personales, tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
Transferencia	Envío de datos a un receptor que se encuentra dentro o fuera del país y que actúa como Responsable.
Transmisión	Comunicación de datos que tiene por objeto la realización de un tratamiento por parte de un Encargado, por cuenta del Responsable.

3. Principios rectores

LA REAL aplica de manera armónica e integral los siguientes principios, previstos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012:

- **Legalidad:** el tratamiento es una actividad reglada que se sujeta a la ley.
- **Finalidad:** el tratamiento obedece a finalidades legítimas, informadas al Titular.
- **Libertad:** el tratamiento solo se ejerce con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular, salvo mandato legal o judicial.
- **Veracidad o calidad:** la información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- **Transparencia:** se garantiza al Titular el derecho a obtener información sobre los datos que le conciernen.
- **Acceso y circulación restringida:** los datos solo pueden ser tratados por personas autorizadas y no se dispondrán en medios de divulgación masiva sin control de acceso.
- **Seguridad:** se adoptan medidas técnicas, humanas y administrativas para evitar adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Confidencialidad:** todas las personas involucradas están obligadas a guardar reserva sobre la información, aun después de terminada su relación con LA REAL.

4. Datos tratados y finalidades

LA REAL recolecta y trata datos personales de identificación, contacto, información comercial, transaccional, laboral y de navegación digital, según la categoría de Titular. Las finalidades específicas son las siguientes:

4.1 Clientes y prospectos comerciales

- Gestionar la relación comercial, contractual y precontractual.
- Elaborar y remitir propuestas, cotizaciones, informes de desempeño y entregables.
- Facturar, gestionar cartera y cumplir obligaciones tributarias y contables.
- Prestar soporte, atender solicitudes y realizar encuestas de satisfacción.
- Enviar comunicaciones comerciales, informativas y de mercadeo sobre servicios de LA REAL, siempre con opción de retiro (opt-out).

4.2 Proveedores, contratistas y aliados

- Adelantar procesos de contratación, vinculación y evaluación de proveedores.
- Efectuar pagos, retenciones y registros contables.
- Verificar antecedentes y cumplir requisitos de debida diligencia y prevención de lavado de activos, cuando aplique.

4.3 Empleados, practicantes y candidatos

- Adelantar procesos de selección, contratación y desvinculación.
- Administrar la relación laboral, nómina, seguridad social, prestaciones y beneficios.
- Cumplir obligaciones legales en materia laboral, de seguridad y salud en el trabajo.
- Conservar hojas de vida de candidatos no seleccionados para futuros procesos, previa autorización.

4.4 Usuarios de canales digitales de LA REAL

- Atender solicitudes enviadas mediante formularios, chat, correo o redes sociales.
- Analizar el comportamiento de navegación mediante cookies y tecnologías similares, con el fin de mejorar la experiencia del sitio y medir campañas.
- Gestionar suscripciones a boletines y contenidos.

4.5 Datos tratados por cuenta de clientes (rol de Encargado)

En desarrollo de sus servicios, LA REAL accede a bases de datos de clientes finales de sus clientes (por ejemplo, compradores de una tienda en línea o suscriptores de una lista de correo). Frente a estos datos, LA REAL:

- Los trata exclusivamente para las finalidades autorizadas por el cliente Responsable, tales como configuración y envío de campañas de correo electrónico, creación de audiencias publicitarias, medición de resultados, elaboración de informes y optimización de conversión.
- No los utiliza para finalidades propias, no los comercializa, ni los cruza con bases de datos de otros clientes.
- Los suprime o devuelve al terminar la relación contractual, salvo obligación legal de conservación.
- Exige que el cliente Responsable cuente con la autorización válida de los Titulares.

5. Tratamiento de datos sensibles y de menores de edad

Por regla general, LA REAL no recolecta datos sensibles. Cuando excepcionalmente deba hacerlo —por ejemplo, datos de salud de empleados para efectos de seguridad social o seguridad y salud en el trabajo, o imágenes de personas en piezas audiovisuales— informará al Titular que no está obligado a autorizar su tratamiento, cuáles datos son sensibles y la finalidad específica, y obtendrá autorización explícita.

LA REAL no recolecta de manera directa datos personales de niñas, niños y adolescentes. En los casos en que ello resulte necesario —por ejemplo, para producción audiovisual o beneficios familiares de empleados— el tratamiento responderá al interés superior del menor, respetará sus derechos fundamentales y contará con la autorización previa del representante legal.

6. Derechos de los Titulares

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular tiene derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a LA REAL.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo cuando la ley la exceptúe.
- Ser informado, previa solicitud, sobre el uso que se ha dado a sus datos.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a la ley, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante LA REAL.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando no se respeten los principios, derechos y garantías legales, o cuando no exista un deber legal o contractual de permanencia en la base de datos.
- Acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

7. Autorización del Titular

LA REAL obtiene la autorización previa, expresa e informada del Titular por medios físicos, electrónicos o cualquier otro que permita su posterior consulta, tales como casillas de verificación en formularios web, aceptación de términos en procesos de compra o suscripción, cláusulas en contratos laborales y comerciales, o correos electrónicos de confirmación.

LA REAL conserva prueba de la autorización otorgada mediante registros electrónicos, logs de sistemas, copias de formularios y archivos contractuales. La autorización no será necesaria en los casos previstos en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

8. Procedimiento para consultas y reclamos

El área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos es la **Dirección Administrativa** de LA REAL, a través de los siguientes canales:

Canal	Detalle
Correo electrónico	juanfe@larealmarketing.com
Dirección física	Km 2 vereda El Molino, finca 33B, Guarne, Antioquia, Colombia
Teléfono	+57 304 314 8428

8.1 Consultas

El Titular o sus causahabientes podrán consultar la información que repose en las bases de datos de LA REAL. La consulta será atendida en un término máximo de **diez (10) días hábiles** contados a partir de su recibo.

Cuando no sea posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento, expresando los motivos y la fecha en que se atenderá, la cual no podrá superar los **cinco (5) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer plazo.

8.2 Reclamos

Cuando el Titular considere que la información debe ser corregida, actualizada o suprimida, o advierta un presunto incumplimiento de la ley, podrá presentar un reclamo que deberá contener: identificación del Titular, descripción de los hechos, dirección de contacto y los documentos que se quieran hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, LA REAL requerirá al interesado dentro de los **cinco (5) días** 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.

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**. 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 sea posible atenderlo dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento, y el plazo no podrá superar los **ocho (8) días hábiles** siguientes al vencimiento del primero.

8.3 Requisito de procedibilidad

El Titular solo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante LA REAL.

9. Deberes de LA REAL

- Garantizar al Titular el ejercicio pleno y efectivo del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar copia de la autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Actualizar la información y rectificar los datos cuando sea procedente.
- Tramitar las consultas y reclamos en los términos señalados en esta Política.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

10. Transmisión y transferencia de datos

Para la prestación de sus servicios, LA REAL se apoya en proveedores tecnológicos, algunos de los cuales se encuentran domiciliados fuera de Colombia. Estos proveedores actúan como Encargados y comprenden, entre otras, plataformas de comercio electrónico, servicios de publicidad digital y analítica, herramientas de envío de correo electrónico, servicios de almacenamiento en la nube, sistemas de gestión de proyectos y relación con clientes, y pasarelas de pago.

Toda transmisión internacional se realiza con fundamento en contratos que establecen el alcance del tratamiento, las obligaciones de seguridad y confidencialidad del Encargado y el deber de actuar únicamente conforme a las instrucciones del Responsable, en los términos del artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015. Las transferencias internacionales se sujetan a lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.

LA REAL no vende, arrienda ni comercializa datos personales con terceros.

11. Medidas de seguridad

LA REAL ha adoptado medidas técnicas, humanas y administrativas razonables y proporcionales al riesgo, entre ellas:

- Control de acceso por perfiles y principio de mínimo privilegio en todas las plataformas de trabajo.
- Autenticación de múltiples factores en las herramientas que lo permiten.
- Cifrado de la información en tránsito mediante protocolos seguros.
- Cláusulas de confidencialidad y tratamiento de datos en los contratos laborales y de prestación de servicios.
- Capacitación periódica del equipo en protección de datos y seguridad de la información.
- Copias de respaldo y procedimientos de recuperación de la información.
- Revocación inmediata de accesos ante la desvinculación de personal o la terminación de un contrato con un cliente.

12. Vigencia de las bases de datos y conservación

Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades que justificaron su recolección y, en todo caso, durante los términos exigidos por las normas comerciales, contables, tributarias y laborales aplicables. Cumplido dicho período, y cuando no medie un deber legal o contractual de permanencia, los datos serán suprimidos o anonimizados de forma segura.

13. Registro Nacional de Bases de Datos

LA REAL cumplirá con la inscripción y actualización de sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio, en los eventos y plazos en que dicha obligación le resulte exigible conforme a la normativa vigente.

14. Vigencia y modificaciones

La presente Política rige a partir del 3 de agosto de 2026 y permanecerá vigente mientras LA REAL desarrolle su objeto social. Las bases de datos tendrán una vigencia igual al período en que se mantenga la finalidad del tratamiento.

Cualquier modificación sustancial a esta Política será comunicada oportunamente a los Titulares a través de los canales de contacto disponibles y/o mediante su publicación en el sitio web landing.larealmarketing.com, antes de implementar la nueva política.

Aprobada por la Representación Legal de LA REAL MARKETING SAS.



Juan Felipe León León

C.C. 1.017.217.272

Representante Legal

LA REAL MARKETING SAS – NIT 901.846.009

Fecha de aprobación

Guarne, 3 de agosto de 2026

ANEXO 1 — AVISO DE PRIVACIDAD

LA REAL MARKETING SAS | NIT 901.846.009

LA REAL MARKETING SAS, sociedad identificada con NIT 901.846.009, con domicilio en Guarne, Antioquia, Colombia, actúa como Responsable del tratamiento de los datos personales que usted nos suministra.

Finalidad. Sus datos serán tratados para gestionar la relación comercial, contractual o laboral según corresponda; prestar y facturar nuestros servicios; atender sus solicitudes; cumplir obligaciones legales; y enviarle comunicaciones informativas y comerciales, cuando usted lo haya autorizado.

Derechos. Como Titular, usted tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales, así como a revocar la autorización otorgada y a solicitar prueba de la misma, en los términos de la Ley 1581 de 2012.

Canales de atención. Puede ejercer sus derechos escribiendo al correo juanfe@larealmarketing.com, comunicándose al +57 304 314 8428 o radicando su solicitud en Km 2 vereda El Molino, finca 33B, Guarne, Antioquia, Colombia.

Consulta de la Política. La Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales completa, que detalla las finalidades, los procedimientos de consulta y reclamo y los mecanismos para ejercer sus derechos, se encuentra disponible en landing.larealmarketing.com y puede ser solicitada en cualquier momento a través de los canales indicados.

Al aceptar este aviso y/o al suministrar sus datos personales, usted declara que ha sido informado de manera previa, expresa y suficiente sobre el tratamiento que se dará a su información y autoriza a LA REAL MARKETING SAS para llevarlo a cabo en los términos aquí descritos.