

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN

TABLA DE CONTENIDOS

1. Principios para el tratamiento de datos personales

Principios relacionados con la recolección de datos personales.

- Principios relacionados con el uso de datos personales.
- Principios relacionados con la calidad de la información.
- Principios relacionados con la protección, el acceso y circulación de datos personales.

2. Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y la finalidad del mismo.

3. Derechos de los titulares de los datos.

4. Deberes de LA EMPRESA CLIENTE o CONTRATANTE DEL SERVICIO cuando obra como responsable del tratamiento de datos personales.

- Deberes de **LA EMPRESA CLIENTE** respecto del titular del dato.
- Deberes de **LA EMPRESA CLIENTE** cuando realiza el tratamiento a través de un encargado.
- Deberes de **LA EMPRESA CLIENTE** respecto a la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Deberes de **LA EMPRESA CLIENTE** cuando obra como encargado del tratamiento de datos personales.

5. De la autorización.

- Autorización para tratamiento de datos sensibles.
- Autorización de tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes (NNA).

6. Clasificación y tratamiento especial de ciertos datos personales.

7 Transferencia internacional de datos personales.

8. Transmisiones internacionales y nacionales de datos a encargados.

9. Procedimientos para que los titulares puedan ejercer sus derechos.

10. Persona o área responsable de la protección de datos personales.

11. Video vigilancia.

12. Fecha de entrada en vigencia de la presente política y periodo de vigencia de la base de datos.

CONSIDERACIONES GENERALES

El artículo 15 de la Constitución de la República de Colombia consagra el derecho de cualquier persona de conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ella en banco 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 Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 establece las condiciones mínimas para realizar el tratamiento legítimo de los datos personales de los clientes, empleados y cualquier otra persona natural. Tanto los literales k) del artículo 17 como f) del artículo 18 de dicha ley obliga a los responsables y encargados del tratamiento de datos personales a “adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos”.

El artículo 25 de la misma ley ordena que las políticas de tratamiento de datos son de obligatorio cumplimiento y que su desconocimiento acarreará sanciones. Dichas políticas no pueden garantizar un nivel de tratamiento inferior al establecido en la ley 1581 de 2012.

El capítulo III del Decreto 1377 del 27 de junio de 2013 reglamenta algunos aspectos relacionados con el contenido y requisitos de las Políticas de Tratamiento de Información y los Avisos de Privacidad.

La compañía CENTRAL DE SERVICIOS E INVERSIONES S.A.S(en adelante y para todos los efectos **LA COMPAÑÍA**) está comprometida con el respeto de los derechos de sus clientes, empleados y terceros en general. Por eso, adopta la siguiente política de tratamiento de datos personales de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre el tratamiento de datos personales.

OBLIGATORIEDAD

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los empleados de LA COMPAÑÍA en Colombia, los contratistas y terceros que obran en nombre de LA COMPAÑÍA y en especial de LAS EMPRESAS CLIENTES ó CONTRATANTES DE NUESTROS SERVICIOS.

Todos los empleados de LA COMPAÑÍA deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones. En los casos en que no exista vínculo laboral



se deberá incluir una cláusula contractual para que quienes obren en nombre de LA COMPAÑIA se obliguen a cumplir estas políticas.

El incumplimiento de las mismas originará sanciones de tipo laboral o responsabilidad contractual según el caso. Lo anterior sin perjuicio del deber de responder patrimonialmente por los daños y perjuicios que cause a los titulares de los datos o a LA COMPAÑIA por el incumplimiento de estas políticas o el indebido tratamiento de datos personales.

DEFINICIONES

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento.

Consulta: solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa sobre ella en bases de datos o archivos.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Estos datos se clasifican en sensibles, públicos, privados y semiprivados.

Dato personal sensible: Información que afecta la intimidad de la persona 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 (huellas dactilares, entre otros).

Dato personal público: Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, registros públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva, los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Son públicos los datos personales existentes en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio (Artículo 26 del C.Co).

Estos datos pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna y sin importar si hacen alusión a información general, privada o personal.

Dato personal privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio.

Dato personal semiprivado: Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como, entre otros, el dato referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.

Encargado del tratamiento: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Empresa Cliente ó Compañía Contratante: Corresponden a las entidades publicas o privadas de carácter nacional o extranjero que contraten los servicios ofrecidos por LA COMPAÑÍA y que son aquellas las que utilizarán los servicios de mensajería masiva para contactar de forma directa a sus clientes o usuarios de sus productos y/o servicios, con finalidades de campañas de marketing, cobranzas, actualización de datos ó agendamiento de citas.

Reclamo: solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales.

Responsable del tratamiento: persona que decide sobre, entre otras, la recolección y fines del tratamiento. Puede ser, a título de ejemplo, la empresa cliente dueña de la base de datos o sistema de información que contiene datos personales de sus usuarios ó clientes.

Titular del dato: Es la persona natural a que se refieren los datos.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como, entre otros, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.

Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

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.

PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales debe realizarse respetando las normas generales y especiales sobre la materia y para actividades permitidas por la ley. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios:

PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES

- **Principio de libertad:** Salvo norma legal en contrario, la recolección de los datos sólo puede ejercerse con la autorización previa, expresa e informada del titular; por consiguiente, los servicios prestados por **LA COMPAÑÍA** a las empresas clientes que lo requieran, deben estas últimas contar con la debida autorización de su usuario ó cliente final que utilice sus productos o servicios para la recolección y tratamiento de sus datos personales recolectados por estas, y no podrán ser obtenidos o divulgados sin el previo consentimiento del titular, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento. En consecuencia, es la empresa cliente ó contratante de nuestros servicios en la nube la única responsable del tratamiento de la información para el envío de mensajes de texto SMS ó notificaciones via correo electrónico o a través de notificaciones a Whatsapp, dado que LA COMPAÑÍA actúa únicamente como medio de transmisión de la información cargada por parte de las empresas clientes para su posterior envío de mensajes a través de la plataforma de Whatsapp, o SMS masivo ó de Correos electrónicos masivos para campañas de e-mail marketing; por consiguiente, LA COMPAÑÍA no almacena ni reprocesa ningún tipo de información cargada por nuestros clientes en nuestras plataformas; es decir, que la empresa cliente que hace uso de nuestros servicios se le ha habilitado un perfil de acceso como usuario administrador quien será el único responsable del cargue de la información para ser enviada mediante mensajes de texto a través de las plataformas tecnológicas de los proveedores de aplicaciones de mensajería masiva como Whatsapp ó proveedores telefónicos para el servicio de SMS masivo.

- Es responsabilidad de la empresa cliente o contratante de nuestros servicios el informar al titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y por tanto,

no podrá recopilarse datos sin la clara especificación acerca de la finalidad de los mismos.

- El principio de libertad debe observarse tanto para el caso de los datos que se recolectan a través de formatos como los que hacen parte de los anexos o documentos que entregan los titulares de los datos a la empresa Cliente.

- LA COMPAÑÍA no acepta la utilización de medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar Tratamiento de datos personales ó utilizar información personal para realizar operaciones comerciales engañosas ó fraudulentas; por consiguiente, los servicios prestados por LA COMPAÑÍA a la empresa Cliente podrían ser sujetos a cancelación o suspensión sin previo aviso en caso de evidenciarse alguna de estas situaciones, con el propósito único de evitar un daño irreparable a terceros que pueda ser ocasionado por la empresa cliente que haga uso inadecuado de nuestros servicios y ante lo cual no aplica mecanismos de reclamaciones, a lo cual renuncia expresamente el contratante del servicio.

- **Principio de limitación de la recolección:** Sólo deben recolectarse los datos personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del tratamiento. En consecuencia, las empresas Cliente deben hacerse todo lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de datos personales al mínimo necesario. Es decir, los datos deberán ser: (i) adecuados, (ii) pertinentes y (iii) acordes con las finalidades para las cuales fueron previstos para su utilización.

PRINCIPIOS RELACIONADOS CON EL USO DE DATOS PERSONALES

Principio de temporalidad: LA COMPAÑÍA únicamente almacena información de terceros en sus aplicativos de CRM, Contabilidad SIIGO Nube y en la plataforma de Chat Multiagente. La información que se almacena en estos aplicativos corresponde a los datos de las empresas Clientes y/o sus representantes legales y se conservarán únicamente por el tiempo necesario para mantener la relación comercial ó para cumplir los requerimientos de información por exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades que lo soliciten, tales como: Juzgados, Fiscalía General de la nación, DIAN, entre otras

más. Los datos de las empresas clientes y sus colaboradores ó representantes legales serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Para determinar el término del tratamiento se considerarán las normas aplicables a cada finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades se procederá a la supresión de los datos. Así mismo, cuando las empresas Clientes contraten nuestro servicio SaaS en la nube de Chat Multiagente; este aplicativo cuenta con un directorio para registro de clientes o prospectos que se registran o capturan dentro del formulario habilitado para tal fin por parte de los empleados de la empresa Cliente; en consecuencia, esta información se almacena en nuestros servidores en la nube únicamente durante el tiempo que permanezca contratado el servicio y podrá ser descargada directamente por parte de la empresa Cliente que contrata el servicio y a quien se le ha habilitado un usuario con perfil administrador para la descarga de las conversaciones, estadísticas y demás información que requieran tratamiento de la información; por consiguiente, será la empresa Cliente la única responsable del tratamiento de la información que allí se almacene y durante el tiempo que permanezca activo el contrato de prestación del servicio en la Nube por parte de LA COMPAÑÍA.

PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD DE INFORMACIÓN

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. **LA COMPAÑÍA** ha adoptado medidas razonables para asegurar que los datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando **LA COMPAÑÍA** lo determine, sean actualizados, rectificados o suprimidos cuando sea procedente.

PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN, EL ACCESO Y CIRCULACIÓN DE DATOS PERSONALES

- **Principio de seguridad:** Cada persona vinculada con **LA COMPAÑÍA** deberá cumplir las medidas técnicas, humanas y administrativas que establezca la entidad para otorgar seguridad a los datos personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- **Principio de transparencia:** en el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Principio acceso restringido: Sólo se permitirá acceso a los datos personales a las siguientes personas: al titular del dato, a las personas autorizadas del dato y a las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del titular del dato.

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 conforme a la presente ley.

Principio de circulación restringida: Sólo se puede enviar o suministrar los datos personales a las siguientes personas: al titular del dato, a las personas autorizadas por el titular del dato y a las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

En este último caso, de conformidad con la Corte Constitucional, se procederá de la siguiente manera:

En primer lugar, la entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.

En segundo lugar, con la entrega de la información se le informará a la entidad pública o administrativa que debe cumplir los deberes y obligaciones que le impone la ley 1581 de 2012 como Responsable del tratamiento. La entidad administrativa receptora debe cumplir con las obligaciones de protección y garantía que se derivan de la citada ley, en especial la observancia de los principios de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, confidencialidad y seguridad.

Principio de confidencialidad: todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de 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 en la ley.

TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y LA FINALIDAD DEL MISMO

LA COMPAÑÍA recolectará, usará y tratará los datos personales de manera leal y lícita para cumplir las actividades propias del objeto social de la sociedad en especial la contratación, ejecución y comercialización de los bienes y servicios de **LA COMPAÑÍA**.

LA COMPAÑÍA también podrá tratar los datos personales para los siguientes fines:

- Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y pos contractual con **LA COMPAÑÍA**, respecto de cualquiera de los productos ofrecidos por **LA COMPAÑÍA** que haya o no adquirido o respecto de cualquier relación negocia al subyacente que tenga con ella, así como dar cumplimiento a la ley colombiana o extranjera y a las órdenes de autoridades judiciales o administrativas.



- Realizar actividades de tele marketing (mercadeo telefónico), servicio al cliente, actividades de activación de marca, premios y promociones.
- Implementar estrategias de CRM (customer relationship management), que comprende, entre otras, (i) un modelo de gestión de toda la organización, basada en la orientación al cliente y marketing relacional; (ii) Crear bases de datos o sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, a la venta y al marketing.
- Realizar invitaciones a eventos, mejorar productos y servicios u ofertar nuevos productos, y todas aquellas actividades asociadas a la relación comercial o vínculo existente con **LA COMPAÑÍA**, o aquel que llegare a tener.
- Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios de **LA COMPAÑÍA** o empresas vinculadas, como las que forman parte del holding LA COMPAÑÍA y los aliados comerciales de **LA COMPAÑÍA**
- Suministrar información de contacto y documentos pertinentes a la fuerza comercial y/o red de distribución, tele mercadeo, y cualquier tercero con el cual **LA COMPAÑÍA** posea un vínculo contractual de cualquier índole;
- Dar a conocer, transferir y/o transmitir datos personales dentro y fuera del país a a las compañías afiliadas o parte del holding **LA COMPAÑÍA** o a terceros a consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera o para implementar servicios de computación en la nube.

Los datos que se recolecten o almacenen sobre los empleados de **LA COMPAÑÍA** mediante el diligenciamiento de formatos, vía telefónica, o con la entrega de documentos (hojas de vida, anexos) serán tratados para todo lo relacionado con cuestiones laborales de orden legal o contractual. En virtud de lo anterior, **LA COMPAÑÍA** utilizará los datos personales para los siguientes fines: (1) Dar cumplimiento a las leyes como, entre otras, de derecho laboral, seguridad social, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar (Sistema Integral de Seguridad Social) e impuestos; (2) Cumplir las instrucciones de las autoridades judiciales y administrativas competentes; (3) Implementar las políticas y estrategias laborales y organizacionales de la casa matriz.

Respecto de los datos (i) recolectados directamente en los puntos de seguridad, (ii) tomados de los documentos que suministran las personas al personal de seguridad y (iii) obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de **LA COMPAÑÍA**, éstos se utilizarán para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de **LA COMPAÑÍA** y podrán ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso.

DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

Las personas obligadas cumplir estas políticas deben respetar y garantizar los siguientes derechos de los titulares de los datos:



- Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos del titular del dato.
- Obtener copia de la autorización.
- Informar sobre el uso que **LA COMPAÑÍA** ha dado a los datos personales del titular.
- Dar trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la ley y en la presente política.
- Acceder a la solicitud de revocatoria de la autorización y/o supresión del dato personal cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento por parte de **LA COMPAÑÍA** se ha incurrido en conductas contrarias a la ley 1581 de 2012 o a la Constitución.
- El Titular también podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato, cuando no exista un deber legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la base de datos o archivo del Responsable o Encargado.
- 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 del Responsable o Encargado.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

Los derechos de los Titulares, podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición de **LA COMPAÑÍA**
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.



DEBERES DE LA COMPAÑÍA CUANDO OBRA COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Todos los obligados a cumplir esta política deben tener presente que LA COMPAÑÍA está obligado a cumplir deberes impuestos por la ley. Por ende, todos sus clientes o empresas contratantes de sus servicios deben obrar de tal forma que cumplan las siguientes obligaciones:

DEBERES DE LA COMPAÑÍA CONTRATANTE DEL SERVICIO RESPECTO DEL TITULAR DEL DATO.

- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular;
- Informar de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política;

DEBERES DE LA COMPAÑÍA CONTRATANTE RESPECTO DE LA CALIDAD, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

- Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en esta política
- 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 cuando sea necesario
- Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente

DEBERES DE LA COMPAÑÍA CONTRATANTE CUANDO REALIZA EL TRATAMIENTO A TRAVÉS DE UN ENCARGADO

- Suministrar al encargado del tratamiento únicamente los datos personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado. Cuando se trate de transmisiones nacionales e internacionales se deberá suscribir un contrato de transmisión de datos personales o pactar cláusulas contractuales que contengan lo dispuesto en el artículo 25 del decreto 1377 de 2013
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- Comunicar 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;
- Informar de manera oportuna al encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes
- Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;

DEBERES DE LA COMPAÑÍA CONTRATANTE RESPECTO DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Cuando **LA COMPAÑÍA** reciba algún tipo de requerimiento por parte de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO respecto al tratamiento de datos personales con ocasión de mensajes enviados desde su plataforma y sobre el cual se está presentando algún tipo de reclamación, **LA COMPAÑÍA** replicará a la empresa cliente o contratante del servicio para que atienda o responda el requerimiento con los debidos soportes físicos o digitales que posea y le acrediten la autorización expresa dada por el usuario o cliente para el tratamiento de su información personal. En caso de evidenciarse su inexistencia, **LA COMPAÑÍA** procederá a notificar a la SUPERINTENDENCIA sobre el incumplimiento de la presente política por parte de la empresa usuaria de sus servicios y que es la directa responsable del tratamiento de la información de sus usuarios o clientes y será ella la que de manera responsable y consciente originó el tratamiento de la información y será ella la llamada a cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el asunto.

DE LA AUTORIZACIÓN

Los obligados a cumplir esta política deberán obtener de parte del titular su autorización previa, expresa e informada para recolectar y tratar sus datos personales. Esta obligación no es necesaria cuando se trate de datos de naturaleza pública, tratamiento de información para fines históricos, estadísticos o científicos en los cuales no se vincule la información a una persona específica y datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Para obtener la autorización se deberá seguir las siguientes instrucciones:

En primer lugar, antes de que la persona autorice es necesario informarle de forma clara y expresa lo siguiente:

- El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo;
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes;
- Los derechos que le asisten como titular previstos en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012;
- La identificación, dirección física o electrónica y teléfono de **LA EMPRESA CLIENTE. En segundo lugar, obtendrá el consentimiento del titular a través de cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Se deberá dejar prueba del cumplimiento de la obligación de informar y del consentimiento. Si el Titular solicita copia de éstos se deberá suministrarlos.**

La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del Titular del Dato que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información. Dicha (s) conducta (s) debe (n) ser muy clara (s) de manera que no admita (n) duda o equivocación sobre la voluntad de autorizar el tratamiento y en ningún caso el silencio del Titular podrá considerarse como una conducta inequívoca

Se encuentran legitimados para otorgar el consentimiento:

- El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición la empresa Cliente.
- Los causahabientes del Titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- El (la) representante y/o apoderado (a) del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.

- La autorización también podrá otorgarse cuando se den casos de estipulación a favor de otro o para otro.
- Autorización para tratamiento de datos sensibles:
 - Cuando se trate de la recolección de datos sensibles se deben cumplir los siguientes requisitos:
 - La autorización debe ser explícita
 - Se debe informar al Titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información
 - Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo

AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (NNA)

Cuando se trate de la recolección y tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para representar los NNA. El representante de los NNA deberá garantizarles el derecho a ser escuchados y valorar su opinión del tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de los NNA para entender el asunto
- Se debe informar que es facultativo responder preguntas sobre datos de los NNA
- El tratamiento debe respetar el interés superior de los NNA y asegurar el respeto de sus derechos fundamentales Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo

CLASIFICACIÓN Y TRATAMIENTO ESPECIAL DE CIERTOS DATOS PERSONALES

Las personas obligadas al cumplimiento de esta política deben identificar los datos sensibles y de los niños, niñas y adolescentes (NNA) que eventualmente recolecten o almacenen con miras a:

- Implementar responsabilidad reforzada en el tratamiento de estos datos que se traduce en una exigencia mayor en términos de cumplimiento de los principios y los deberes



- Aumentar los niveles de seguridad de esa información
- Incrementar las restricciones de acceso y uso por parte del personal de **la empresa cliente** y de terceros
- Tener presente los requisitos legales y de esta política para su recolección

TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

Cuando se envíen o transfieran datos a otro país será necesario contar con la autorización del titular de la información que es objeto de transferencia. Salvo que la ley diga lo contrario, es prerequisite dicha autorización para efectuar la circulación internacional de datos. En este sentido, antes de enviar datos personales a Responsables del Tratamiento ubicados en otro país, los obligados de cumplir esta política deberán verificar que se cuenta con la autorización previa, expresa e inequívoca del titular que permita transmitir sus datos personales.

TRANSMISIONES INTERNACIONALES Y NACIONALES DE DATOS A ENCARGADOS

Cuando **EMPRESA CLIENTE O CONTRATANTE DEL SERVICIO** desee enviar o transmitir datos a uno o varios encargados ubicados dentro fuera del territorio de la República de Colombia, deberá mediante cláusulas contractuales o a través de un contrato de transmisión de datos personales en el que, entre otros, se pacte lo siguiente:

- Los alcances del tratamiento;
- Las actividades que el Encargado realizará en nombre de **LA EMPRESA CLIENTE**,

Las obligaciones que debe cumplir el Encargado respecto del Titular del dato.

- La obligación del Encargado de dar cumplimiento a las obligaciones del Responsable observando la presente política
- El deber del Encargado de tratar los datos de acuerdo con la finalidad autorizada para el mismo y observando los principios establecidos en la ley colombiana y la presente política
- La obligación del Encargado de proteger adecuadamente los datos personales y las bases de datos así como de guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos transmitidos.

PROCEDIMIENTOS PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS

A continuación se detallan los procedimientos para que los titulares de los datos puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información o revocar la autorización.

Los derechos de los Titulares, podrán ejercerse por las siguientes personas legitimadas de conformidad con el artículo 20 del decreto 1377 de 2013:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición **LA EMPRESA CLIENTE O CONTRATANTE DE LOS SERVICIOS**.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

Todas las consultas y reclamos se canalizarán a través de los medios habilitados por el LA COMPAÑIA a través de:

CENTRAL DE SERVICIOS E INVERSIONES S.A.S. / DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

Atn. Sonia Patricia Pico Zamora

Tel. 601-3819969

Av. Calle 26 # 69 – 76 Torre 3 Ofc 1501

Bogotá D.C / Colombia

Pautas para atender consultas y reclamos:

CONSULTAS

Todas las consultas que realicen las personas legitimadas para conocer los datos personales que reposen en **LA COMPAÑIA** se canalizarán a través de los canales que tiene **LA COMPAÑIA** para el efecto. En todo caso es necesario dejar prueba de lo siguiente:

- Fecha de recibo de la consulta
- Identidad del solicitante



Una vez verificada la identidad del titular se le suministrarán los datos personales requeridos. La respuesta a la consulta deberá comunicarse al solicitante en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

RECLAMOS

Los reclamos tienen por objeto corregir, actualizar, o suprimir datos o elevar una queja por el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley 1581 de 2012 y en esta política.

El reclamo debe presentarse mediante solicitud dirigida a la dirección de notificaciones de LA COMPAÑIA que contenga la siguiente información:

Nombre e identificación del titular del dato o la persona legitimada

Descripción precisa y completa de los hechos que dan lugar al reclamo

Dirección física o electrónica para remitir la respuesta e informar sobre el estado del trámite

Documentos y demás pruebas pertinentes que quiera hacer valer

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.

Si el reclamo está completo, se incluirá en la base de datos o sistema de información una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Ésta deberá mantenerse 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.



PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Dirección Administrativa es la dependencia de LA COMPAÑÍA encargada de la función de protección de datos la cual se puede contactar a través del correo electrónico: administracion@fonoplus.com y/o al teléfono: (57+) 601 381 99 69 y/o en la dirección de notificaciones de la compañía: Av Calle 26 No. 69-76 Torre 3 Ofc 1501 Bogotá D.C. / Colombia.

VIDEO VIGILANCIA

- LA COMPAÑÍA utiliza diversos medios de videovigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de nuestras instalaciones u oficinas.
- LA COMPAÑÍA informa sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia.
- La información recolectada se utilizará para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad y organización.

FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA Y PERÍODO DE VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS

Esta política fue aprobada luego de la expedición de la ley 1581 de 2012 y modificada para incorporar algunos aspectos que establece el decreto 1377 del 27 de junio de 2013 razón por la cual entrará en vigencia a partir del primero (1ro.) de agosto de dos mil trece (2013).

La vigencia de la base de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del tratamiento teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 11 del decreto 1377 de 2013.

En las instalaciones de la sociedad CENTRAL DE SERVICIOS E INVERSIONES S.A.S., en la Av.Calle 26 No. 69-76 T-3 Ofc 1501 de la ciudad de Bogotá D.C.



A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

DAVID SANTIAGO USECHE

Representante Legal