

**POLITICA DE
TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES**

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DE LA
INFORMACION

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETO DEL MANUAL / ÁMBITO DE APLICACIÓN / DEFINICIONES.....	4
OBJETO DEL MANUAL	4
ÁMBITO DE APLICACIÓN	5
DEFINICIONES	5
Definiciones señaladas en el artículo 3° de la Ley 1581 de 2012	5
Definiciones señaladas en el artículo 3° del Decreto 1377 de 2013	6
Definiciones señaladas en el artículo 3° de la Ley 1266 de 2008	7
PRINCIPIOS SOBRE EL MANEJO DE DATOS PERSONALES.....	7
LEGALIDAD	7
FINALIDAD	7
LIBERTAD	8
VERACIDAD O CALIDAD	8
TRANSPARENCIA	8
ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA	8
SEGURIDAD	9
CONFIDENCIALIDAD	9
CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS	10
DATOS SENSIBLES	10
TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES	10
DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	11
DERECHOS Y CONDICIONES DE LEGALIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS.....	11
DERECHOS DE LOS TITULARES	11
AUTORIZACIÓN DEL TITULAR / RECOLECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES	12
PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN	13

REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN.....	13
ELIMINACION DE DATOS	14
CASOS QUE NO REQUIEREN AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	15
PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR INFORMACIÓN	15
DATOS RECOLECTADOS CON ANTERIORIDAD	16
PROCEDIMIENTOS.....	16
CONSULTAS	16
RECLAMOS	17
DEBERES DE CONTACTA SAS COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	18
DEBERES DE CONTACTA SAS COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO	19
FINALIDADES ESPECÍFICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	20
Clientes	20
Empleados	20
Proveedores	20
Visitantes	21
REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS.....	21
TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAISES	22
FUNCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS AL INTERIOR DE CONTACTA SAS	22
VIGENCIA	23
AVISO DE PRIVACIDAD	24
DEBER DE MANIFESTAR QUE DETERMINADA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN DISCUSIÓN POR PARTE DE SU TITULAR.....	24
SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES	25
CONTROL DE CAMBIOS.....	25
Versión.....	25
Paginas afectadas.....	25
Descripción del cambio	25



**POLÍTICA TRATAMIENTO DE
DATOS PERSONALES**

Código: PO-SI-01

**Fecha de aprobación:
17/07/2021**

Version: 02

Fecha de emisión	25
01	25
N/A.....	25
Creación del Documento.....	25
11/10/2017	25
02	25
17/07/2021	25

INTRODUCCIÓN

La Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Los principios y disposiciones contenidas en la mencionada Ley son aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada. Por lo tanto, el tratamiento de datos realizado por el CONTACTA SAS se debe regir por el régimen de protección de datos personales establecido por esta Ley, sus decretos reglamentarios y demás normatividad que la complementa, modifique o derogue.

Para este fin y de acuerdo con lo establecido en el artículo 18-f de la referida Ley, CONTACTA SAS adopta este MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES para el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y Decreto Reglamentario 1377 de 2013, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares de los datos personales.

OBJETO DEL MANUAL / ÁMBITO DE APLICACIÓN / DEFINICIONES

OBJETO DEL MANUAL

Reglamentar la protección de los datos personales, tratados por CONTACTA SAS. en virtud de las actividades que ejerce dentro de su objeto social, de tal manera que los titulares, incluidos clientes, proveedores y empleados de la información puedan conocerla, actualizarla, rectificarla, o solicitar su eliminación de las bases tratadas por CONTACTA SAS.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este manual será aplicable a los datos personales registrados en las bases de datos, que los haga susceptibles de tratamiento en el desarrollo de los negocios de CONTACTA SAS en territorio colombiano.

El Tratamiento de los Datos Personales se deberá hacer en los términos, condiciones y alcances de la autorización del Titular y/o en aplicación de las normas especiales cuando proceda alguna excepción legal para hacerlo. Cualquier tipo de solicitud, producto del ejercicio de los deberes y derechos consagrados en la política, podrá dirigirse a la Calle 98 No. 51B - 80 Centro Empresarial Millenium Piso 6 o contactarnos a través del correo electrónico info@tyscontacta.com dispuesto para tal fin.

DEFINICIONES

Definiciones señaladas en el artículo 3° de la Ley 1581 de 2012

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- b) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- c) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- d) **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. CONTACTA SAS actúa como Encargado del Tratamiento de datos personales de las bases de datos asociadas a todos los proyectos en los que clientes de CONTACTA SAS le proporcionen los datos.
- e) **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. CONTACTA SAS actúa como Responsable del

Tratamiento de las bases de datos asociadas a los proyectos, como también de las bases de datos personales de sus clientes, proveedores y empleados.

- f) Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- g) Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Definiciones señaladas en el artículo 3° del Decreto 1377 de 2013

- a) Aviso de Privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por el Responsable, que es puesto a disposición del Titular para el Tratamiento de sus datos personales, el cual 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.
- b) 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 y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- c) Dato Sensible:** 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.
- d) 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.

- e) **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.

Definiciones señaladas en el artículo 3° de la Ley 1266 de 2008

- a) **Dato Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima por reservada sólo es relevante para el titular.
- b) **Dato 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.

PRINCIPIOS SOBRE EL MANEJO DE DATOS PERSONALES

La política de CONTACTA SAS para el tratamiento de los datos personales, se regirá por los siguientes principios:

LEGALIDAD

El tratamiento de los datos personales, será realizado por CONTACTA SAS dentro del marco legal establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, los cuales constituyen las reglas para la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio de datos personales.

FINALIDAD

El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean copiados y recogidos por CONTACTA SAS, atenderán una finalidad específica, la cual será informada al respectivo titular de los datos personales.

Con el fin de justificar la necesidad y proporcionalidad de los datos recolectados, CONTACTA SAS, tendrá en cuenta los datos indispensables para llevar a cabo la labor contratada, lo que incluye también los datos necesarios para mantener vínculos contractuales con sus clientes, empleados y proveedores. CONTACTA SAS eliminará los registros de datos personales, una vez haya terminado la relación comercial con el

cliente y por tanto, concluido la finalidad para la cual fueron tratados los datos, salvo que exista un requerimiento legal en contrario.

LIBERTAD

CONTACTA SAS, tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas 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 normatividad vigente sobre protección de datos personales.

Todo tratamiento de datos personales que realice CONTACTA SAS deberá estar respaldado por el consentimiento previo, expreso e informado del titular. En todo caso, deberá informar adecuadamente a los titulares sobre la finalidad del tratamiento de sus datos y sobre la presente política.

CONTACTA SAS entenderá la voluntad expresa del titular, ante la negativa de suministrar datos considerados indispensables para la finalidad específica.

VERACIDAD O CALIDAD

La información sujeta a uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

CONTACTA SAS realizará actividades que permitan la actualización de las bases de datos, dentro del marco de la finalidad del tratamiento, como también de los datos personales de sus clientes, proveedores y empleados. La actualización sólo se realizará con el consentimiento del titular.

TRANSPARENCIA

En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales deberá garantizarse el derecho del Titular a obtener de CONTACTA SAS, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.

ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA

Los datos personales no serán divulgados dentro o fuera de CONTACTA SAS por cualquiera de los medios, sin que exista una finalidad específica para la cual los respectivos titulares hayan dado su consentimiento expreso.

SEGURIDAD

Los datos personales e información usada, capturada, recolectada y sujeta a tratamiento por CONTACTA SAS , será objeto de protección en la medida en que los recursos técnicos y estándares mínimos así lo permitan, a través de la adopción de medidas tecnológicas de protección, protocolos, y todo tipo de medidas administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros y repositorios electrónicos evitando su adulteración, modificación, pérdida, consulta, y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado.

CONTACTA SAS asegurará las medidas técnicas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los datos personales a su cuidado, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Las medidas técnicas incluyen: archivos físicos de acceso restringido; servidores centrales para los archivos electrónicos; copias de seguridad de los archivos electrónicos; acceso restringido por usuario registrado y clave de acceso a los datos electrónicos.

Las medidas administrativas incluyen: definición clara y restringida de los accesos a los datos; definición de procedimientos administrativos ligados a las funciones y cargos internos; inclusión en los contratos de trabajo y con terceros, de políticas de control para la seguridad de la información y de políticas de tratamiento de datos personales.

En el evento de pérdida de datos personales, CONTACTA SAS procederá conforme lo dispone la ley, informando de ello al titular del dato y a la Superintendencia de Industria y Comercio.

CONFIDENCIALIDAD

Todas y cada una de las personas que administran, manejen, actualicen o tengan acceso a información de cualquier tipo que se encuentre en bases de datos, se comprometerán a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelarla a terceros, todas las informaciones personales, comerciales, contables, técnicas o de cualquier otro tipo, suministradas en la ejecución y ejercicio de sus funciones. Todas las personas que trabajen actualmente en CONTACTA SAS o sean vinculadas en el futuro en la administración y manejo de bases de datos, deberán suscribir un documento adicional u otrosí a su contrato laboral para efectos de asegurar tal compromiso. Esta

obligación persiste y se mantiene inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprenda el tratamiento de datos personales.

CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS

DATOS SENSIBLES

Los datos sensibles son "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.

TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

CONTACTA SAS estrictamente restringirá el tratamiento de datos personales sensibles a los indispensables para ejercer las actividades contempladas dentro de su objeto social. Solicitará a los titulares, su consentimiento previo expreso, informándolos sobre la finalidad del tratamiento de estos datos.

CONTACTA SAS podrá dar tratamiento a los datos sensibles sólo en los casos exceptuados en el artículo 6to. de la Ley 1281, esto es, para salvaguardar el interés vital del titular; en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro; cuando el tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial; o tenga una finalidad histórica, estadística o científica.

Cuando sea posible el tratamiento de datos personales sensibles, CONTACTA SAS cumplirá con las siguientes obligaciones:

- a) Informar al titular que por tratarse de datos sensibles NO está obligado a autorizar su tratamiento.
- b) Informar al titular de manera explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto del tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.

DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En el tratamiento se asegurará el respeto de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes.

Está prohibido el tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

El representante legal del niño, niña o adolescente podrá otorgar la autorización

Todo responsable y encargado del tratamiento, deberá velar por el uso adecuado de los datos de los niños, niñas y adolescentes acorde con lo estipulado en la Ley 1581 de 2012.

La familia y la sociedad deberán velar porque los responsables y encargados del tratamiento de los datos cumplan con la obligación establecida.

DERECHOS Y CONDICIONES DE LEGALIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

DERECHOS DE LOS TITULARES

Los titulares de los datos personales tendrán los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos.
- b) Solicitar prueba de la existencia de la autorización, salvo los casos en los que la Ley exceptúa la autorización.

- c) Solicitar y recibir información sobre el uso de sus datos personales.
- d) Presentar quejas por infracciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- e) Revocar la autorización y solicitar la supresión de datos personales, cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que CONTACTA SAS haya incurrido en conductas contrarias a la Ley y la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento

AUTORIZACIÓN DEL TITULAR / RECOLECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

Cuando CONTACTA SAS actúe en calidad de Responsable del Tratamiento de datos personales, los recolectará limitándose a aquellos que son pertinentes para cumplir con su objeto social, incluidos los de sus clientes, proveedores y empleados; solicitará a más tardar en el momento de la recolección, la autorización del titular para el tratamiento de los datos personales, por cualquier medio que permita la consulta posterior, preferiblemente la vía telefónica. La autorización también podrá ser parte de un documento, como el contrato por ejemplo.

En el momento en que CONTACTA SAS obtenga la autorización del titular en calidad de Responsable del Tratamiento de datos personales, deberá informar al titular lo siguiente, de manera clara y expresa: (art. 12 Ley 1581 de 2012)

- a) El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- b) La facultad de responder o no, cuando las preguntas estén relacionadas con datos sensibles, o de los niños, niñas y adolescentes.
- c) Los derechos que le asisten como titular.
- d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del tratamiento

Cuando CONTACTA SAS actúe como responsable del tratamiento, deberá informar y/u obtener una nueva autorización del titular, si se presentan cambios sustanciales en el contenido de las políticas del tratamiento de datos, relacionados con la identificación

del responsable o la finalidad del tratamiento, que puedan afectar el contenido de la autorización, esto deberá realizarse antes de implementar las nuevas políticas.

PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN

CONTACTA SAS utilizará los mecanismos con que cuenta actualmente, e implementará y adoptará las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos. Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán establecer archivos físicos o repositorios electrónicos administrados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

Cuando la autorización se obtenga vía telefónica, CONTACTA SAS, contará con las grabaciones, que conservará durante el tiempo estipulado contractualmente con sus clientes, y luego pasarán a la custodia de éstos.

CONTACTA SAS conservará las autorizaciones físicas o electrónicas de los empleados, durante el tiempo requerido para dar cumplimiento a las obligaciones legales o contractuales.

REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

El titular del dato personal podrá en todo momento solicitar a CONTACTA SAS, la revocatoria de la autorización, mediante la presentación de un reclamo.

La solicitud de revocatoria de la autorización, NO procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

CONTACTA SAS establecerá mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocatoria del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que CONTACTA SAS deba dejar de tratar por completo los datos

del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, esto es, la revocatoria parcial del consentimiento, se mantienen otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada, puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

ELIMINACION DE DATOS

El titular podrá solicitar a CONTACTA SAS, en cualquier momento y de manera gratuita la 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 normatividad vigente.
- b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados. c) Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.
- c) Cualquier dato positivo o negativo que repose en las base de datos de CONTACTA SAS sin contar con la autorización otorgada por su titular, debe ser eliminado de manera inmediata, una vez se advierta la ausencia de la misma como consecuencia de la solicitud del titular, surtida a través del respectivo reclamo.

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 CONTACTA SAS

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 obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.

- c) Los datos 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.

CASOS QUE NO REQUIEREN AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La autorización del Titular no será necesaria en los siguientes eventos:

- a) La Información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Se trate de datos de naturaleza pública
- c) Se trate de casos de urgencia médica o sanitaria
- d) El tratamiento de datos personales esté autorizado por la Ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Se trate de datos relacionados con el registro civil de las personas.

PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR INFORMACIÓN

La información podrá suministrarse a las siguientes personas, previo cumplimiento de los requisitos establecidos:

- a) A los titulares, sus causahabientes o representantes legales
- b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial
- c) A los terceros autorizados por el titular o por la ley

CONTACTA SAS suministrará la información solicitada 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.

DATOS RECOLECTADOS CON ANTERIORIDAD

CONTACTA SAS, NO cuenta con datos cuya recolección haya sido anterior a la promulgación de la Ley 1581 de 2012.

PROCEDIMIENTOS

CONSULTAS

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar de forma gratuita al menos una vez cada mes calendario, la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos de los clientes de CONTACTA SAS. El cliente suministrará por cualquier medio, incluido el electrónico, según lo requiera el titular, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta deberá realizarse a través del correo electrónico suministrado por el cliente.

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no sea 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.

En caso que la consulta la reciba directamente CONTACTA SAS, dará traslado a quien corresponda, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Las entidades públicas del poder ejecutivo, los órganos jurisdiccionales o de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal, o administrativa que soliciten información a CONTACTA SAS, en su condición de Responsables u Operadores de Información, deberán indicar en la correspondiente solicitud, de manera expresa e inequívoca, la finalidad concreta para la cual requieren la información solicitada y las funciones precisas que les han sido conferidas por la ley relacionadas con dicha

finalidad. Estas entidades, órganos y dependencias estarán sujetas al cumplimiento de los deberes de los usuarios de información, previstos en la ley.

RECLAMOS

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos que se encuentre en poder de CONTACTA SAS deba 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, podrán presentar un reclamo en su calidad de titular ante el cliente de CONTACTA SAS, según corresponda el proyecto.

El reclamo deberá presentarse a través del correo electrónico asignado por el cliente de CONTACTA SAS, según corresponda.

Para el trámite del reclamo CONTACTA SAS tendrá en cuenta las siguientes reglas:

- a) El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al cliente de CONTACTA SAS según corresponda el proyecto, 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.

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.

Si el reclamo lo recibe directamente el cliente de CONTACTA SAS, el cliente deberá realizar la identificación del titular de acuerdo con sus políticas.

En caso que el reclamo no pueda ser atendido por CONTACTA SAS porque no es Responsable del tratamiento de la información, dará traslado a quien corresponda, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

- b) 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 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.

- c) Tales respuestas deberán ser remitidas a la dirección señalada por el titular en el momento de presentar su solicitud y, en el caso que no la haya especificado, se enviará a la última dirección registrada en la base de datos.
- d) En caso que las peticiones o los reclamos se presenten por medios electrónicos o verbalmente, podrán resolverse por el mismo medio, para lo cual se debe conservar copia de la respuesta o la grabación respectiva.

La remisión de las consultas y reclamos por parte de CONTACTA SAS, en su carácter de Encargado del Tratamiento de la Información, no exime a LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO (quienes poseen la fuente de la Información), del deber de responder al titular por todas y cada una de las cuestiones planteadas dentro del término señalado en la ley. En este sentido, CONTACTA SAS, deberá informar al titular todo lo manifestado por el Responsable del Tratamiento expresamente.

DEBERES DE CONTACTA SAS COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Controlar el acceso a las oficinas de CONTACTAS SAS y establecer medidas de seguridad.

Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los Titulares y organismos de control y transmitir los Datos Personales a las demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los Datos Personales;

Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, clientes, contratistas, proveedores, acreedores y deudores, para las finalidades antes mencionadas.

Transferir la información recolectada a distintas áreas de CONTACTA SAS y a sus compañías vinculadas en Colombia y en el exterior cuando ello sea necesario para el desarrollo de sus operaciones (recaudo de cartera y cobro administrativo, tesorería,

contabilidad, entre otros); Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales;

Registrar sus datos personales en los sistemas de información de CONTACTA SAS y en sus bases de datos comerciales y operativas;

Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de CONTACTA SAS.

DEBERES DE CONTACTA SAS COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

CONTACTA SAS actúa como Encargado del Tratamiento de datos personales de las bases de datos, para lo cual cumplirá con los siguientes deberes:

- 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) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la Ley. Solicitar la certificación al RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO, de la existencia de la autorización otorgada por el titular.
- d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la Ley.
- f) 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 del dato personal.
- g) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio, o la autoridad judicial competente.
- h) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

- i) 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.
- j) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

En el caso en que CONTACTA SAS actúe en calidad de RESPONSABLE Y DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO, cumplirá con los deberes exigibles para uno y otro.

FINALIDADES ESPECÍFICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Clientes

Busca llevar a sus usuarios y clientes información y beneficios de valor agregado. Por consiguiente, el Usuario acepta que CONTACTA SAS, lo contacte por diferentes canales como teléfono fijo, teléfono celular, mensajes de texto a su celular, correo electrónico y redes sociales, brindándole información, beneficios y ofertas.

Empleados

Incluye específicamente los pagos de salarios y obligaciones como empleador de las afiliaciones y aportes a seguridad social y cajas de compensación, tanto de los empleados como de sus familiares y control de novedades laborales como permisos, incapacidades, control de acceso, enfermedades laborales, accidentes o incidentes y horario de trabajo del empleado.

Proveedores

Contacto permanente para solicitud de cotizaciones y gestión de las relaciones comerciales que surjan, con el objeto de adquirir sus productos o servicios como insumos para el funcionamiento según la razón social de CONTACTA SAS.

Visitantes

CONTACTA SAS recibe en sus instalaciones con poca frecuencia y cantidades mínimas visitantes, teniendo en cuenta que toda la prestación de sus servicios se planifica y ejecuta por medio de plataformas y dispositivos. La información que suministran los visitantes a manera de control de acceso, es registrada en el área de recepción, quien maneja su planilla de ingreso, buscando obtener control frente a posibles incidentes de seguridad e identificación de las personas que ingresan a la zona y a las instalaciones de CONTACTA SAS.

En relación con la situación actual del país CONTACTA SAS, se compromete a guardar confidencialidad y darles manejo especial frente a los posibles casos sospechosos de COVID-19 que pudieran generarse con alguna de las partes interesadas mencionadas anteriormente. No obstante, se encuentra en la obligación de:

- Verificar los contactos; contacto se define como haber estado a menos de dos metros de distancia de la persona, o haber compartido un espacio cerrado durante un período prolongado de tiempo. Así mismo, puede haber contactos indirectos al haber entrado en contacto con las mismas superficies o implementos de trabajo, si estos no estaban adecuadamente desinfectados. Elaboración de listado de personas que tuvieron contacto directo con la persona, incluyendo quienes no hayan presentado sintomatología.
- Solicitar al colaborador información que pueda ser importante para evaluar el riesgo de la persona y de las personas que puedan haber entrado en contacto con el contagiado, incluyendo posibles contactos, síntomas, enfermedades preexistentes o estado de embarazo, uso de medicamentos, edad, EPS, entre otros.

REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

Cuando CONTACTA SAS asuma proyectos en los que se cataloga como RESPONSABLE, procederá de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación que para tal fin expida el Gobierno Nacional, a realizar el registro de sus bases de datos, ante El Registro

Nacional de Bases de Datos (RNBD) que será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio. El RNBD, es el directorio público de las bases de datos sujetas a Tratamiento que operan en el país; y que será de libre consulta para los ciudadanos, de acuerdo con la normatividad que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.

TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAISES

De acuerdo con las obligaciones establecidas en la Ley, cuando aplique, CONTACTA SAS verificará que la transferencia de datos personales a terceros países, que sean objeto de tratamiento destinados a ser objeto de tratamiento con posterioridad a su transferencia, únicamente pueda efectuarse cuando, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, el país tercero de que se trate, garantice un nivel de protección adecuado. El carácter adecuado del nivel de protección que ofrece un país tercero, se evaluará atendiendo a todos los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales no podrán ser inferiores a los fijados en la ley.

FUNCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS AL INTERIOR DE CONTACTA SAS

CONTACTA SAS designará a la GERENCIA DE ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA, o el área que haga sus veces, en su rol de Coordinador del SGI (Sistema de Gestión Integrado), para que de trámite a las solicitudes de los titulares, en los términos, plazos y condiciones establecidos por la normatividad vigente, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la ley de protección de datos personales.

CONTACTA SAS Velará porque los datos personales que tiene bajo su tratamiento sean:

- a) Tratados de manera leal y lícita
- b) Recolectados con fines determinados, explícitos y legítimos, y no sean tratados posteriormente de manera incompatible con dichos fines.

- c) Adecuados, pertinentes y no excesivos con relación a los fines para los que se recolecten y para los que se traten posteriormente.
- d) Exactos y, cuando sea necesario, actualizados
- e) Conservados en una forma que permita la identificación de los Titulares durante un período no superior al necesario para los fines para los que fueron recolectados o para los que se traten posteriormente.

En el evento en que usted considere que CONTACTA SAS dió un uso contrario al autorizado y a las leyes aplicables, podrá contactarnos a través de una comunicación dirigida a la:

- **Dirección:** Calle 98 No. 51B - 80 Centro Empresarial Millenium Piso 6 o al
- **Correo electrónico:** info@tyscontacta.com

VIGENCIA

Estas políticas se encuentran vigentes a partir del quince (15) de julio de 2013, fecha en la que se publica este documento y se entiende incorporado a los procesos de CONTACTA SAS.

La actualización y mantenimiento de las Políticas de Tratamiento de Datos Personales de CONTACTA SAS, será responsabilidad de la Gerencia de Orientación Estratégica, o del área que haga sus veces, en su rol de Coordinador del SGI (Sistema de Gestión Integrado), con la debida aprobación del Comité. Este documento se actualizará por lo menos una vez al año y tendrá en cuenta la normatividad que modifique o complemente dichas políticas.

Este documento es de acceso público. Los Titulares, Clientes y Proveedores podrán conocerlo haciendo la solicitud al correo electrónico info@tyscontacta.com

El Coordinador del SGSI, o quien éste formalmente designe para la administración documental, tendrá la responsabilidad de informar a través de cualquier medio disponible, a los Titulares, Clientes, Proveedores y Empleados, los cambios sustanciales en el contenido de las Políticas de Tratamiento de Datos Personales, relacionados con la identificación del responsable o la finalidad del tratamiento, que puedan afectar el contenido de la autorización.

AVISO DE PRIVACIDAD

El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato conocido o por conocer, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa 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.

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 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. En todos los casos, debe informar al titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.

DEBER DE MANIFESTAR QUE DETERMINADA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN DISCUSIÓN POR PARTE DE SU TITULAR

Con fundamento en lo establecido en el numeral 1 del artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, corresponde al RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO informar al ENCARGADO DEL TRATAMIENTO que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular para que incluya la leyenda de “reclamo en trámite”.

Si EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO de la información resuelve el reclamo presentado por el titular de información dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, no habrá lugar a informar al ENCARGADO DEL TRATAMIENTO que el reporte se encuentra en discusión. Cuando la Superintendencia de Industria y Comercio comunique a CONTACTA SAS o a alguno de sus clientes, el inicio de una actuación administrativa o notifique la apertura de una investigación tendiente a determinar la procedencia de la eliminación, actualización o rectificación del dato de un titular específico, éste deberá informar al RESPONSABLE o

ENCARGADO DEL TRATAMIENTO de la Información, según corresponda, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes para que se incluya la leyenda de “información en discusión judicial”, la cual permanecerá hasta que quede en firme la decisión de la Entidad.

En los casos en que el titular reclame por suplantación de identidad, CONTACTA SAS deberá marcar el registro con la leyenda “reclamo en trámite”. En todo caso, EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO debe adelantar el trámite correspondiente con el fin de establecer si hay indicios que lleven a eliminar el reporte de información, tanto positiva como negativa. Si como resultado del trámite, se determina que no procede la eliminación de la información, el titular podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio para que ésta se pronuncie.

SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la normatividad vigente, CONTACTA SAS adoptara 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.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Paginas afectadas	Descripción del cambio	Fecha de emisión
01	N/A	Creación del Documento	11/10/2017
02	Páginas 5, 18,19,20,21,23 y 25	Se amplia el ámbito de aplicación de la política, se amplian los deberes de responsabilidad del tratamiento de datos personales, Se adiciona finalidad específica para el tratamiento de datos personales, se cambia la	17/07/2021



**POLÍTICA TRATAMIENTO DE
DATOS PERSONALES**

Código: PO-SI-01

**Fecha de aprobación:
17/07/2021**

Version: 02

		dirección de la sede, Se definen lineamientos frente al manejo de datos de cara a la posible identificación de contagios por la pandemia del Coronavirus COVID-19, se registra el control de cambios.	
--	--	---	--