

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Contenido

1. Considerandos	2
2. Obligatoriedad.....	2
3. Definiciones	3
4. Principios para el tratamiento de datos personales.....	4
6. Derechos de los titulares de los datos	6
7. Deberes de Soluciones Tecnológicas Y De Contact Center SAS.....	7
8. Deberes de Soluciones Tecnológicas Y De Contact Center SAS.....	8
9. De la autorización.....	8
10. Clasificación y Tratamiento de ciertos datos personales.....	10
11. Transferencia internacional de datos personales.....	10
12. Transmisiones internacionales y nacionales de datos a Encargados	10
13. Consultas	11
14. Reclamos.....	11
15. Fecha de entrada	12
16. Persona o área responsable de la protección de datos personales.....	12

1. Considerandos

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. El literal k) del artículo 18 de dicha ley obliga a los responsables 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. SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS 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.

2. Obligatoriedad

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los y las empleadas de SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS, los (as) contratistas y terceros que obran nombre de SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS. Todos (as) los (as) empleados (as) deben observar y estas políticas en el cumplimiento de sus funciones (De conformidad con el 1 del artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo, es obligación especial el "observar los preceptos del reglamento y acatar y cumplir las órdenes e que de modo particular le imparten el patrono o sus representantes"). En los que no exista vínculo laboral se deberá incluir una cláusula contractual para que obren en nombre de SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS se obliguen a cumplir estas políticas. El de las mismas originará sanciones de tipo laboral o responsabilidad según el caso. Lo anterior sin perjuicio del deber de responder por los daños y perjuicios que cause a los titulares de los datos a SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS por el incumplimiento de estas políticas o el indebido tratamiento de personales. En el caso laboral, de conformidad con el Código Sustantivo del Trabajo considerará como justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo la violación grave o reiterada de estas políticas (Esto se deriva del numeral 6 de los artículos 62 y 6 del. Modificado por el

Decreto 2351 de 1965 (Artículo 7o. Terminación del contrato por causa)).

3. Definiciones

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar cabo el tratamiento.: **Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley** conocer la información que reposa sobre ella en bases de datos o archivos. **personal:** Cualquier información que directa o indirectamente se refiere a una natural y que permite identificarla. Son algunos ejemplos de datos personales los: nombre, número de identificación ciudadana, dirección postal, dirección de electrónico, número telefónico, estado civil datos de salud, datos se clasifican en sensibles, públicos, privados y semiprivados: **personal sensible:** Información que afecta la intimidad de la persona o cuyo uso puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos (huellas dactilares, entre otros). **personal público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la le o de la Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, otros, los datos contenidos en documentos públicos, registros públicos, gacetas y oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén a reserva, los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a calidad de comerciante o de servidor público. Son públicos los datos personales en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio (Artículo 26 del C.Co). **datos** pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna y sin importar si hacen a información general, privada o personal. **personal privado:** El dato que por su naturaleza íntima reservada sólo es para la persona titular del dato. **Ejemplos:** libros de los comerciantes, privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio. **personal semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como, entre, el dato referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social. **del tratamiento:** Persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del del tratamiento.: **Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley** corregir, actualizar o suprimir sus datos personales. **del tratamiento:** Persona que decide sobre, entre otras, la recolección y del tratamiento. Puede ser, a título de ejemplo, la empresa dueña de las bases de o sistema de información que contiene datos personales. **del dato:** Es persona natural a que se refieren los datos.: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, entre otros, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de clase de información.: **Tratamiento de datos personales** que implica la comunicación de los dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y tiene por

objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del.: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación o envío de los mismos dentro (transferencia nacional) o fuera de Colombia (transferencia) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por parte de otro del Tratamiento.

4. Principios para el tratamiento de datos personales

El tratamiento de datos personales debe realizarse respetando las normas generales y sobre la materia y para actividades permitidas por la ley. En el desarrollo, y aplicación de la presente política, se aplicarán, de manera armónica e, los siguientes principios: Principios relacionados con la recolección de datos de libertad: Salvo norma legal en contrario, la recolección de los datos sólo ejercerse con la autorización previa, expresa e informada del titular. Los datos no podrán ser obtenidos o divulgados sin el previo consentimiento del titular, en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento. No se podrán medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar Tratamiento de datos No está permitido el consentimiento tácito del Titular del dato y sólo podrá de él por expreso mandato legal o por orden de autoridad judicial. El silencio Titular nunca podría inferirse como autorización de la recolección o uso de su. Se deberá informar al Titular del dato de manera clara, suficiente y previa de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no podrá recopilarse sin la clara especificación acerca de la finalidad de los mismos. limitación de recolección: Sólo deben recolectarse los datos personales que estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, de forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden relación con el objetivo del tratamiento. En consecuencia, debe hacerse todo lo posible para limitar el procesamiento de datos personales al mínimo. Es decir, los datos deberán ser: (i) adecuados, (ii) pertinentes y (iii) acordes con finalidades para las cuales fueron previstos. Principios relacionados con el uso de datos de finalidad: Los datos personales deben ser procesados con un propósito y explícito autorizado por el titular o permitido por la ley. Los datos deben ser sólo en la forma que el titular puede razonablemente prever a partir de los usos. Si, con el tiempo, el uso de los datos personales cambia a formas que la razonablemente no espera, es necesario obtener nuevamente el consentimiento del titular. de temporalidad: Los datos personales se conservarán únicamente por el necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes. determinar el término del tratamiento se considerarán las normas aplicables a cada y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la. Una vez cumplida la o las finalidades se procederá a la supresión de los datos de no discriminación: Queda prohibido realizar cualquier acto de por las informaciones recaudadas en las bases de datos o archivos. de reparación: Es obligación indemnizar los perjuicios causados por las posibles en el tratamiento de datos personales. Principios

relacionados con la calidad de la de veracidad o calidad: la información sujeta a tratamiento debe ser veraz, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error. Se deberán adoptar razonables para asegurar que los datos sean precisos y suficientes y, cuando así solicite el Titular o cuando el responsable del Tratamiento lo determine, sean, rectificados o suprimidos cuando sea procedente. Principios acordes con finalidades para las cuales fueron previstos. Principios relacionados con el uso de datos de finalidad: Los datos personales deben ser procesados con un propósito y explícito autorizado por el titular o permitido por la ley. Los datos deben ser sólo en la forma que el titular puede razonablemente prever a partir de los usos. Si, con el tiempo, el uso de los datos personales cambia a formas que la razonablemente no espera, es necesario obtener nuevamente el consentimiento del titular. de temporalidad: Los datos personales se conservarán únicamente por el necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes. determinar el término del tratamiento se considerarán las normas aplicables a cada y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la. Una vez cumplida la o las finalidades se procederá a la supresión de los datos de no discriminación: Queda prohibido realizar cualquier acto de por las informaciones recaudadas en las bases de datos o archivos. de reparación: Es obligación indemnizar los perjuicios causados por las posibles en el tratamiento de datos personales. Principios relacionados con la calidad de la de veracidad o calidad: la información sujeta a tratamiento debe ser veraz, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error. Se deberán adoptar razonables para asegurar que los datos sean precisos y suficientes y, cuando así solicite el Titular o cuando el Responsable del Tratamiento lo determine, sean, rectificados o suprimidos cuando sea procedente. Principios acordes con finalidades para las cuales fueron previstos. Principios relacionados con el uso de datos de finalidad: Los datos personales deben ser procesados con un propósito y explícito autorizado por el titular o permitido por la ley. Los datos deben ser sólo en la forma que el titular puede razonablemente prever a partir de los usos. Si, con el tiempo, el uso de los datos personales cambia a formas que la razonablemente no espera, es necesario obtener nuevamente el consentimiento del titular. de temporalidad: Los datos personales se conservarán únicamente por el necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes. determinar el término del tratamiento se considerarán las normas aplicables a cada y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la. Una vez cumplida la o las finalidades se procederá a la supresión de los datos de no discriminación: Queda prohibido realizar cualquier acto de por las informaciones recaudadas en las bases de datos o archivos. de reparación: Es obligación indemnizar los perjuicios causados por las posibles en el

tratamiento de datos personales. Principios relacionados con la calidad de la de veracidad o calidad: la información sujeta a tratamiento debe ser veraz, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error. Se deberán adoptar razonables para asegurar que los datos sean precisos y suficientes y, cuando así solicite el Titular o cuando el Responsable del Tratamiento lo determine, sean, rectificados o suprimidos cuando sea procedente.

5. Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y la finalidad de este.

Los personales serán tratados de manera leal y lícita con la (as) finalidad (es) principal de: Comercial y mercadeo, especialmente el mantenimiento, desarrollo o control de relación comercial entre el TITULAR DEL DATO y SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS Gestionar trámites, quejas, reclamos; Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y de SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS o empresas vinculada a esta; Suministrar y evaluar Financiera, Comercial, Legal, Reputacional y de Marketing de empresas y para aumentar el conocimiento de clientes y proveedores y minimizar los financieros y comerciales; Contratación, ejecución y comercialización de los bienes servicios de SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS o empresas vinculadas a esta y sus aliados comerciales en Colombia o cualquier otro país Respecto de los datos (i) recolectados en los puntos de seguridad, (ii) tomados de los documentos que suministran personas al personal de seguridad y (iii) obtenidos de las videogramaciones que se dentro o fuera de las instalaciones del Responsables del Tratamiento, éstos se para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones del del tratamiento y podrán ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso.

6. 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: actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no accedan a los datos del titular del dato. copia de la autorización. sobre el uso que SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS ha dado a los datos personales del titular. Trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la ley y en la política. a la solicitud de revocatoria y/o supresión de la autorización del dato personal la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el por parte de SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS se ha incurrido en conductas contrarias a la ley de 2012 o a la Constitución. El Titular también podrá revocar la autorización y la supresión del dato, cuando no exista un deber legal o contractual que le el deber de permanecer en la base de datos o archivo del responsable o solicitud de supresión de la información y la revocatoria de

la autorización no cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base datos del responsable o Encargado. en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según el Titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que 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: el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos que le ponga a disposición el responsable del Tratamiento sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad. el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación apoderamiento. estipulación a favor de otro o para otro. Los derechos de los niños, niñas o se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

7. Deberes de Soluciones Tecnológicas Y De Contact Center SAS

cuando obra como responsable del tratamiento de datos Todos los obligados a cumplir esta política deben tener presente que SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS está obligada a cumplir deberes impuestos por la ley. Por ende, deben de tal forma que cumplan las siguientes obligaciones: de SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS respecto del titular del dato y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva otorgada por el Titular. de manera clara y suficiente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los que le asisten por virtud de la autorización otorgada. al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales. a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos personales. las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente. de SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS respecto de la calidad, seguridad y confidencialidad de los personales los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los establecidos en esta política. la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. la información cuando sea necesario. los datos personales cuando ello sea procedente. SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS cuando realiza el tratamiento a través de un Encargado al Encargado del Tratamiento únicamente los datos personales cuyo esté previamente autorizado. Cuando se trate de transmisiones nacionales se deberá suscribir un contrato de transmisión de datos personales o cláusulas contractuales que contengan lo dispuesto en el artículo 25 del decreto de 2013 que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas para que la información suministrada a este se mantenga actualizada. de manera oportuna al Encargado del Tratamiento las rectificaciones realizadas los datos personales para que éste

proceda a realizar los ajustes pertinentes. al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de y privacidad de la información del Titular. al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya el trámite respectivo. de SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio las eventuales violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la de la información de los Titulares. las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria Comercio.

8. Deberes de Soluciones Tecnológicas Y De Contact Center SAS

Cuando obra como encargado del tratamiento de datos Si SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u (Responsable del Tratamiento) deberá cumplir los siguientes deberes: que el Responsable del tratamiento está autorizado para suministrar a SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS los datos personales que tratará como Encargado. al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas. la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos, la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los (5) días hábiles contados a partir de su recibo, las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos en la presente política en la base de datos las leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se en el presente reglamento en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados la calidad del dato personal de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el Titular facultadas por la ley para dicho efecto. a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los. las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria Comercio.

9. De la autorización

Los obligados a cumplir esta política deberán obtener de parte su autorización previa, expresa e informada para recolectar y tratar sus datos. Esta obligación no es necesaria cuando se trate de datos de naturaleza, tratamiento de información para fines históricos, estadísticos o científicos en los no se vincule la información a una persona específica y datos relacionados con el Civil de las Personas. Para obtener la autorización se deberá seguir las siguientes primer lugar, antes de que la persona autorice es necesario informarle de forma clara

y lo siguiente Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo. carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes. derechos que le asisten como Titular previstos en el artículo 8 de la ley 1581 de. identificación, dirección física o electrónica y teléfono de SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS segundo lugar, se debe obtener el consentimiento del titular a través de cualquier que pueda ser objeto de consulta posterior. Para el efecto, se debe utilizar el de vinculación que ha diseñado SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS para la recolección de los datos. Se deberá dejar prueba del cumplimiento de la obligación de informar y del. Si el Titular solicita copia de éstos se deberá suministrárselos. La también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del Titular del que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para tratamiento de su información. Dicha (s) conducta (s) debe (n) ser muy clara (s) de que no admite (n) duda o equivocación sobre la voluntad de autorizar el y en ningún caso el silencio del Titular podrá considerarse como una conducta Se encuentran legitimados para otorgar el consentimiento: Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos que le ponga a disposición el Responsable del Tratamiento. Los causahabientes del Titular, quienes deberán acreditar tal calidad (la) representante y/o apoderado (a) del Titular, previa acreditación de la o apoderamiento autorización también podrá otorgarse cuando se den casos de estipulación a favor de o para otro. Autorización para tratamiento de datos sensibles: Cuando se trate de la de datos sensibles se deben cumplir los siguientes requisitos: autorización debe ser explícita debe informar al Titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo Autorización de tratamiento datos de niños, niñas y adolescentes (NNA) Cuando se trate de la recolección y de datos de niños, niñas y adolescentes se deben cumplir los siguientes: autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para representar NNA. El representante de los NNA deberá garantizarles el derecho a ser escuchados y su opinión del tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad los NNA para entender el asunto debe informar que es facultativo responder preguntas sobre datos de los NNA tratamiento debe respetar el interés superior de los NNA y asegurar el respeto de sus fundamentales Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo. Clasificación y tratamiento especial de ciertos datos personales Las personas obligadas cumplimiento de esta política deben identificar los datos sensibles y de los niños, niñas adolescentes (NNA) que eventualmente recolecten o almacenes con miras a: responsabilidad reforzada en el tratamiento de estos datos que se traduce una exigencia mayor en términos de cumplimiento de los principios y los deberes. Aumentar los niveles de seguridad de esa información. las restricciones de acceso y uso por parte del personal de SOLUCIONES

TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS de terceros. presente los requisitos legales y de esta política para su recolección

10. Clasificación y Tratamiento 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 que 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 deberes y principios.
- Aumentar los niveles de seguridad de esa información.
- Incrementar las restricciones de acceso y uso por parte del personal de SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS y de terceros
- Tener presentes los requisitos legales y de esta política para su reelección

11. Transferencia internacional de datos personales

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

12. Transmisiones internacionales y nacionales de datos a Encargados

Cuando el del tratamiento desee enviar o transmitir datos a uno o varios encargados dentro fuera del territorio de la República de Colombia, deberá mediante contractuales o a través de un contrato de transmisión de datos personales en él, entre otros, se pacte lo siguiente: alcances del tratamiento; actividades que el Encargado realizará en nombre del Responsable del Tratamiento, obligaciones que debe cumplir el Encargado respecto del Titular del dato y el del Tratamiento. obligación del Encargado de dar cumplimiento a las obligaciones del Responsable la presente política deber del Encargado de tratar los datos de acuerdo con la finalidad autorizada para él y observando los principios establecidos en la ley colombiana y la presente política obligación del Encargado de proteger adecuadamente los datos personales y las bases datos así como de guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos transmitidos. Procedimientos para que los titulares puedan ejercer sus derechos continuación se detallan los procedimientos para que los titulares de los datos puedan los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir

información o revocar la. Los derechos de los Titulares podrán ejercerse por las siguientes personas de conformidad con el artículo 20 del decreto 1377 de 2013: el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos que le ponga a disposición el Responsable del Tratamiento sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad. el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación apoderamiento. estipulación a favor de otro o para otro. Los derechos de los niños, niñas o se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos. La persona o área del Responsable del Tratamiento será la encargada de cumplir la de protección de datos y de tramitar las solicitudes de los titulares de los datos: al Cliente de SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS

13. Consultas

Todas las consultas que realice el titular o sus causahabientes para conocer datos personales que reposen en SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS se canalizarán a través administracion@fywoo.ai es necesario dejar prueba de lo siguiente: de recibo de la consulta del solicitante Una vez verificada la identidad del titular se le suministrará toda información sobre datos personales que sea requerida. La respuesta a la consulta comunicarse al solicitante en un término máximo de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

14. 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 1581 de 2012 y en esta política. Los reclamos se canalizarán a través administracion@fywoo.ai, quien enviará el mismo la persona competente para que lo resuelva. Si la persona competente es un tercero se dará traslado del mismo en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la al interesado. SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS dispondrá de un sistema de información o base datos para llevar el registro de todas las actuaciones efectuadas respecto de cada en el cual se anotará, entre otras, lo siguiente: de recibo del reclamo de la persona de SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS encargada de dar respuesta al reclamo y dirección del titular o de quien realice el reclamo de los hechos que dan lugar al reclamo que el Titular anexa para que se tengan en cuenta en el reclamo (opcional) sistema dispondrá de mecanismos automáticos de alertas que informen sobre los para responder de manera que se atiendan los mismos lo más pronto posible y en caso dentro de los términos establecidos en esta política. Para la atención de los es necesario que el Titular del dato presente una solicitud en la cual se indique

lo: y dirección del Titular de los hechos que dan lugar al reclamo que el Titular anexa para que se tengan en cuenta en el reclamo (opcional) el reclamo del titular resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo el reclamo está completo, se incluirá en la base de datos o sistema de información una que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a (2) días hábiles. Esta deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido. El término para atender el reclamo ser de quince (15) días hábiles contados a partir del día a la fecha de su recibo. no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará a los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer.

15. Fecha de entrada

en vigencia de la presente política y período de vigencia de la base 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 del 27 de junio de 2013 razón por la cual entrará en vigencia a partir del 1 de mayo 2013.

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

La vigencia de la de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 11 del decreto 1377 de 2013. función de datos personales estará a cargo del área Servicio al Cliente de SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS., la cual puede contactarse a través de: Nombre o razón social: SOLUCIONES TECNOLOGICAS Y DE CONTACT CENTER SAS con NIT: 901549596-3 o dirección: CR 26d 36^a sur - 30. Envigado - Antioquia Correo: administracion@fywoo.ai Teléfono: 3105007418 Página web: www.fywoo.ai



Federico Valencia Patiño
CC.10.027.254 de Pereira
Representante legal
Soluciones Tecnologicas y
de Contact Center SAS
NIT 900.708.784-0

Correo electrónico: ventas@fywoo.ai