

## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES CELLVOZ COLOMBIA SERVICIOS INTEGRALES S.A. E.S.P.**

Responsable de las bases de datos: CELLVOZ COLOMBIA SERVICIOS INTEGRALES S.A. Domicilio: Carrera 21 # 164 - 74  
Correo electrónico: [info@cellvoz.com.co](mailto:info@cellvoz.com.co)  
Teléfono: 4864710 Bogotá o desde el resto del país 01 8000 955 536

CELLVOZ COLOMBIA SERVICIOS INTEGRALES S.A E.S.P. (en adelante CELLVOZ S.A.), comprometida con la importancia que tiene la adecuada administración de la información y el cumplimiento de la ley 1581 de 2012 sobre Protección de Datos Personales y su decreto reglamentario 1377 de 2013, ha diseñado políticas y procedimientos para el adecuado tratamiento de la información y uso de los datos que usted ha puesto a nuestra disposición, las cuales se expresan a continuación.

### **DISPOSICIONES GENERALES**

CELLVOZ S.A., es la sociedad responsable de la administración y debida custodia de sus datos personales, los cuales han sido recolectados en el desarrollo de su objeto social, con la finalidad de registrar en su sistema cada uno de los usuarios que accede a sus servicios, información que actualmente compone la base de datos en la cual se encuentran contenidos todos los datos personales.

Para los efectos de esta política, CELLVOZ S.A. será denominado como CELLVOZ y los proveedores, usuarios, colaboradores, empleados o cualquier otra persona registrada en nuestros portales o quien haya suministrado en forma voluntaria la información con cualquier fin comercial o para registrarse como usuario, entre otros, serán denominados en forma conjunta como los USUARIOS.

**DATOS SOLICITADOS.** Los datos que son solicitados son: Nombre y apellidos, documento de identificación, direcciones de localización, ciudad y departamento, teléfono, celular, email, que serán conservados dentro de nuestra base de datos, con la finalidad de realizar el proceso de conocimiento del Usuario.

**FINALIDAD DE LA INFORMACIÓN.** Los datos que son solicitados se encuentran destinados a:

*1) El desarrollo del objeto social de la compañía y de la relación contractual que nos vincula; 2)*

*Información relativa al cumplimiento de las obligaciones de los titulares de los datos*  
*3) La remisión de información comercial sobre los productos y/o servicios que presta la compañía, promociones, comunicación sobre la implementación o modificación de los procedimientos de registro de cuentas, servicio al cliente, o manuales para nuevos productos y/o servicios 4) La adopción de medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas, o cualquier tipo de fraude.*

*En consecuencia, quienes tengan acceso a esos Operadores de Información podrán conocer esa información de conformidad con la legislación vigente.*

**SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:** CELLVOZ S.A. ha dispuesto políticas de seguridad de la información y herramientas tecnológicas que garanticen el cumplimiento de las mismas entre las que se encuentran:

- Funciones y obligaciones del personal: El personal vinculado a CELLVOZ S.A., ha recibido y aceptado un compromiso de confidencialidad y buen uso de la información a la cual tiene acceso en su labor diaria.
- El personal de CELLVOZ S.A., tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones, conforme a los criterios establecidos por el responsable de la información.
- Registro de incidencias: Los funcionarios de CELLVOZ S.A., deberán comunicar las incidencias ocurridas que puedan afectar a la confidencialidad y/o integridad de la información de la empresa, indicando el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica y los efectos que se hubiera derivado de la misma.
- Identificación y autenticación: CELLVOZ S.A., ha optado por dotar de medidas de seguridad que garantizan la correcta identificación y autenticación de los funcionarios para acceder a la información.
- Transferencia de Información: CELLVOZ S.A., ha implementado controles que limitan o imposibilitan la transferencia de información a destinos o elementos no autorizados.
- Implementación de Políticas de seguridad: CELLVOZ S.A., ha implementado políticas para el adecuado uso, administración y control de los Recursos Informáticos
- Auditoría: CELLVOZ S.A., realizara auditorias periódicas relacionadas con el uso de los recursos de la compañía y el manejo de la información propia del cargo.
- CELLVOZ S.A., ha tomado medidas para la destrucción de la información o borrado de la misma, para garantizar su destrucción total.
- Actualización de los procedimientos que sean acordes con los fines perseguidos y los cambios en la estructura de la organización. El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales.

**ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.** Los datos suministrados serán almacenados en los servidores de CELLVOZ S.A., lugar donde están siendo custodiados mediante el empleo de herramientas de seguridad de la información, razonablemente aceptadas en la industria, tales como firewalls, procedimientos de control de acceso, entre otros. Todo lo anterior con el objetivo de evitar el acceso no autorizado, por parte de terceros, a los datos personales almacenados.

**DERECHOS DE LOS USUARIOS.** De conformidad con lo establecido el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, son derechos de los usuarios los siguientes:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del tratamiento o encargados del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012;
- Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

**VIGENCIA.** El usuario entiende que ésta autorización tendrá plena vigencia durante el tiempo de vigencia de relación contractual con CELLVOZ S.A., y en forma posterior hasta tanto sea revocada.

La autorización podrá ser revocada en los eventos previstos en la ley, siempre y cuando no exista ningún tipo de relación con CELLVOZ S.A., derivada de esta autorización.

**PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CONSULTAS Y RECLAMOS.** Usted en calidad de usuario, conforme los derechos que por ley son consagrados tiene derecho a conocer, actualizar, suprimir y rectificar sus datos personales en caso de ser inexactos o revocar la autorización para su almacenamiento y eliminación de las bases de datos administradas por CELLVOZ S.A., cuando considere que son innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención u oponerse al tratamiento de los mismos para fines específicos.

Para ejercer el referido derecho usted lo puede hacer mediante los siguientes canales de atención:

- Radicando su solicitud por escrito en nuestra oficina principal ubicada en la Carrera 21 # 164 - 74 de la ciudad de Bogotá.
- Comunicándose con nuestras líneas de atención al cliente en Bogotá al 4864710 Bogotá o 01 8000 955 536 desde el resto del país.
- Mediante comunicación dirigida al correo electrónico: [info@cellvoz.com.co](mailto:info@cellvoz.com.co)
- Ingresando a la página web <http://www.cellvoz.com> en el link Oficina Virtual.

**CONTENIDO:** Para el adecuado trámite de su consulta o reclamo, es necesario que se adicione un contenido mínimo a su solicitud, la cual se encuentra compuesta por la siguiente información:

Información Básica:

- Nombres y apellidos,
- Datos de contacto (Dirección, física y/o electrónica y teléfonos de contacto),
- Medios para recibir respuesta a su solicitud,
- Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar a la consulta o reclamo
- Descripción del Derecho que desea ejercer ante CELLVOZ S.A., y los datos personales sobre los cuales recae.
- Firma, número de identificación o procedimiento de validación correspondiente.
- Presentar la información en las oficinas de CELLVOZ S.A., o mediante los canales para ello suministrados.

Anexos:

- Copia del documento de identidad del titular de la información ampliado al Ciento Cincuenta por Ciento (150%).
- Si la solicitud es realizada por causahabiente, representante del titular o apoderado se deberá aportar el documento que le otorga dicha calidad.
- Documentos adicionales que soportan la solicitud a realizar.

**RECLAMOS:**

1.El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a CELLVOZ S.A., a través de los canales y con la información antes indicada. 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.

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

3.El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**CONSULTAS:**

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, 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 plazo.

**ACCESO A LA INFORMACIÓN.** La autorización se hace extensiva a quien represente los derechos de CELLVOZ S.A., a quien éste contrate para el ejercicio de los mismos o a quien éste ceda sus derechos, sus obligaciones o su posición contractual a cualquier título, en relación con el usuario, así como a la ejecución de(los) contrato(s) que se hayan suscrito. Así mismo, a los terceros con quien CELLVOZ S.A., establezca alianzas comerciales, o contratos de prestación de servicios a partir de las cuales se codifiquen, implementen o amplíen los productos o servicios que puedan proveerse desde el punto de servicio afiliado.

**ÁREA ENCARGADA DE LA ATENCIÓN.** CELLVOZ S.A. cuenta con un área de Operaciones, la cual en todo momento estará apoyada por el área de Experiencia al Usuario capacitada para atender a los titulares de datos personales en relación con sus solicitudes, consultas, quejas y reclamos derivados del ejercicio de los derechos sobre protección de datos personales conferidos por la ley.

**MODIFICACIONES A LA POLÍTICA.** CELLVOZ S.A., se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral, su política de tratamiento de datos personales. Cualquier cambio será publicado y anunciado conforme lo señalan las disposiciones legales aplicables.

La presente política para el Tratamiento de la Información empieza a regir a partir del 7 de enero de 2020.

**CELLVOZ COLOMBIA SERVICIOS INTEGRALES S.A. E.S.P.**  
NIT. 830.130.125-0.