



REG_CORP_001_POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Fecha Actualización:
16-03-2021

Versión: 2.0

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. NOTA PRELIMINAR.

El presente documento consagra las políticas de tratamiento de los datos personales de personas naturales en CELLVOZ S.A., en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y sus decretos reglamentarios (o cualquier otra norma que reglamente, adicione, ejecute, complemente, modifique, suprima o derogue a la Ley 1581 de 2012).

2. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

CELLVOZ S.A., es responsable del Tratamiento de datos personales sobre los cuales decida de forma directa y autónoma, cuyos datos domiciliarios son los siguientes:

DIRECCION: Calle 127B Bis # 49-48

CIUDAD: Bogotá

PAIS: Colombia

Correo electrónico: info@cellvoz.com.co

Teléfono: (57 1) 4864710 Bogotá o desde el resto del país 01 8000 955 536.

3. DISPOSICIONES GENERALES

CELLVOZ S.A., es la sociedad responsable de la administración y debida custodia de los datos personales, los cuales han sido recolectados en el desarrollo de su objeto social, con la finalidad de registrar en sus sistemas, la información de sus clientes, proveedores y funcionarios.

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 TITULARES.

FINALIDAD DE LA INFORMACIÓN. Los datos que son recolectados en nuestras diferentes bases de datos serán utilizados para los siguientes fines:

- El desarrollo del objeto social de la compañía y de la relación contractual que nos vincula.
- Información relativa al cumplimiento de las obligaciones de los titulares de los datos.
- 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.
- La adopción de medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas, o cualquier tipo de fraude.

4. TRATAMIENTOS.

Los datos personales son recolectados, almacenados, organizados, usados, circulados, transmitidos, transferidos, actualizados, rectificadas, suprimidos, eliminados y en general gestionados de acuerdo y en proporción a la finalidad o finalidades que tenga cada tratamiento.

4.1. Tratamiento de datos sensibles:

CELLVOZ aplicará las limitaciones legales al tratamiento de datos sensibles, por lo cual se asegurará que:

- a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- d) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento se adoptará las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

4.2. Tratamientos de datos personales de niñas, niños y/o adolescentes:

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y/o adolescentes que no sean de naturaleza pública cumplirá con los siguientes parámetros y requisitos en su tratamiento:

- a) Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
- c) Valoración de la opinión del menor cuando este cuente con la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Cumplidos los anteriores requisitos, se solicitará autorización para el tratamiento de datos al representante legal del niño, niña o adolescente.

5. FINALIDADES DE LOS TRATAMIENTOS.

La información personal que es tratada en CELLVOZ tiene las siguientes finalidades, según cada grupo de interés: Trabajadores, contratistas prestadores de servicios, pensionados y/o beneficiarios: Relacionamiento, comunicación, registro (hoja de vida, seguridad social, pensional y de historia laboral), organización, actualización, procesamiento de liquidaciones y prestaciones sociales, capacitación, reporte, estadística, planeación, mejora, análisis, auditaje, defensa jurídica y gestión de las actuaciones laborales, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan los trabajadores, pensionados y sus familiares y/o beneficiarios, y los contratistas prestadores de servicios con CELLVOZ.

Clientes: Relacionamiento, comunicación, registro, acreditación, consolidación, organización, actualización, atención, tramitación (solicitudes, peticiones, quejas y reclamos), defensa jurídica y gestión de las actuaciones, estadísticas, encuestas de satisfacción, segmentación, comercialización y mercadeo, facturación, tributación, informaciones, propiedad industrial, protección de la competencia, control y actividades en las cuales se relacionan o vinculan los clientes con CELLVOZ.

Proveedores y sus trabajadores y contratistas: Contratación (Vinculación, control, terminación, cierre o liquidación de contratos), Comunicación, registro, consolidación, actualización, tramitación (solicitudes, peticiones, quejas y reclamos), control, acreditación, aseguramiento, auditaje, estadística, reporte, mantenimiento, interacción, liquidaciones, contabilización, tributación, pagos, defensa jurídica y gestión de las actuaciones, informaciones, propiedad industrial, y actividades en las cuales se relacionan o vinculan a los proveedores y sus trabajadores y contratistas con La CELLVOZ.

6. VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS

Las bases de datos tendrán una vigencia igual al periodo de tiempo de vigencia de relación contractual con CELLVOZ 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, derivada de esta autorización.

7. DERECHOS DE LOS TITULARES

En CELLVOZ los titulares tienen los siguientes derechos, 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.

8. AUTORIZACIÓN

Exceptuando los casos definidos en la Ley 1581 de 2012 (o en su defecto con las normas que la reglamenten, adicionen, ejecuten, complementen, modifiquen, supriman o deroguen), en los casos en que se requiera contar con la autorización previa del titular, CELLVOZ la solicitará a más tardar al momento de la captura de la información. La autorización deberá ser expresa e informada en el sentido de incluir las finalidades específicas del tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento, y obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

9. ÁREA COMPETENTE Y PROCEDIMIENTOS PARA QUE CADA TITULAR, ACORDE CON EL GRUPO DE INTERÉS AL QUE PERTENEZCA, EJERZA SUS DERECHOS

CELLVOZ 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.

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CONSULTAS Y RECLAMOS. Usted en calidad de TITULAR, 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., cuando considere que son innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención u oponerse al tratamiento de los mismos para fines específicos.

Para ejercer sus derechos atención, consultas y reclamos, cuenta con los siguientes canales de comunicación:

- 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
- 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 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 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 o mediante los canales para ello suministrados.



REG_CORP_001_POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Fecha Actualización:
16-03-2021

Versión: 2.0

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: El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a CELLVOZ, 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.

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.

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 de acceso se hace extensiva a quien represente los derechos de CELLVOZ, 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 TITULAR, así como a la ejecución de(los) contrato(s) que se hayan suscrito. Así mismo, a los terceros con quien CELLVOZ 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.

9. POLÍTICAS

En CELLVOZ, se establecen las siguientes directrices generales:

a) Registrar las bases de datos en el registro nacional de bases de datos -RNBD- en cumplimiento a lo establecido en la ley 1581 de 2012.

b) El funcionario operativo responsables del tratamiento de las bases de datos reportaran las bases de datos con información personal que administren, informarán las novedades de su administración y reportaran nuevas bases de datos.

- c) Implementar procedimientos para garantizar el cumplimiento de su política de tratamiento de información Personal.
- d) El incumplimiento de las políticas de tratamiento de la información acarreará las sanciones disciplinarias estipuladas en el reglamento interno de trabajo.
- e) Los encargados del tratamiento de las bases de datos deberán mantener seguridad en el almacenamiento y acceso a la información personal que administran.
- f) Implementar aviso de privacidad en el momento de recolectar información personal.
- g) Los procedimientos requeridos para el cumplimiento de esta norma son el manual de políticas de seguridad de la información y el manual de procedimientos de seguridad de la información.
- h) Cumplir con toda la normatividad legal vigente colombiana que dicte disposiciones para la protección de datos personales.

Políticas específicas relacionadas con el tratamiento de Datos Personales:

- a) Se realizará el tratamiento de Datos Personales en ejercicio propio de sus funciones legales y para el efecto no requiere la autorización previa, expresa e informada del Titular. Sin embargo, cuando no corresponda a sus funciones deberá obtener la autorización por medio de un documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, sitio web, o también de manera verbal o telefónica o en cualquier otro formato que permita su posterior consulta a fin de constatar de forma inequívoca que sin el consentimiento del titular los datos nunca hubieran sido capturados y almacenados en medios electrónicos o físicos.
- b) El Dato Personal sometido a Tratamiento deberá ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Se mantendrá la información bajo estas características siempre y cuando el titular informe oportunamente sus novedades.
- c) Los Datos Personales solo serán Tratados por aquellos funcionarios que cuenten con el permiso para ello, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades o por los Encargados.
- d) Se autorizará expresamente al Administrador de las bases de datos para realizar el tratamiento solicitado por el Titular de la información.
- e) No habrá Datos Personales disponibles para su acceso a través de Internet u otros medios de comunicación masiva, a menos que se trate de información pública o que se establezcan medidas técnicas que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas autorizadas por ley o por el titular.
- f) Todo Dato Personal que no sea Dato Público se tratará como confidencial, aun cuando la relación contractual o el vínculo con el Titular del Dato Personal haya finalizado.
- g) El Titular, directamente o a través de las personas debidamente autorizadas, podrá consultar sus Datos Personales en todo momento y especialmente cada vez que existan modificaciones en las Políticas de Tratamiento de la información.



REG_CORP_001_POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Fecha Actualización:
16-03-2021

Versión: 2.0

- h) Se suministrará, actualizará, ratificará o suprimirá los Datos Personales a solicitud del Titular para corregir información parcial, inexacta, incompleta, fraccionada que induzca al error o aquella que haya sido tratada previa a la vigencia de la ley y que no tenga autorización o sea prohibida.
- i) Se entregará información solicitada, ya sea mediante una petición, consulta o reclamo por parte del Titular, sobre la manera como son utilizados sus Datos Personales. Así mismo, se eliminará la información que el Titular solicite.
- j) Las políticas establecidas respecto al tratamiento de Datos Personales podrán ser modificadas en cualquier momento. Toda modificación se realizará con apego a la normatividad legal vigente, y las mismas entrarán en vigencia y tendrán efectos desde su publicación a través de los mecanismos dispuestos para que los titulares conozcan la política de tratamiento de la información y los cambios que se produzcan en ella.
- k) Los Datos Personales sujetos a tratamiento deberán ser manejados proveyendo para ello todas las medidas tanto humanas como técnicas para su protección, brindando la seguridad de que ésta no pueda ser copiada, adulterada, eliminada, consultada o de alguna manera utilizada sin autorización o para uso fraudulento.
- l) Cuando finalice alguna de las labores de tratamiento de Datos Personales por los Servidores, contratistas o Encargados del tratamiento, y aun después de finalizado su vínculo o relación contractual, éstos están obligados a mantener la reserva de la información de acuerdo con la normatividad vigente en la materia.
- m) Se realizará sensibilización mediante campañas y actividades de orden pedagógico, a sus funcionarios, contratistas y terceros encargados del tratamiento, sobre las obligaciones que tienen en relación con el tratamiento de Datos Personales.
- n) No se realizará transferencia de información relacionada con Datos Personales a países que no cuenten con los niveles adecuados de protección de datos, de acuerdo con los estándares que estén fijados en la misma Superintendencia.
- o) El Encargado del Tratamiento de información de Datos Personales, respetara las condiciones de seguridad y confidencialidad de la información del Titular establecidas en las anteriores políticas.

10. VIGENCIA

Las presentes directrices de tratamiento de la información personal rigen desde el 16 de marzo de 2021.

Gerencia

CELLVOZ COLOMBIA SERVICIOS INTEGRALES S.A. E.S.P.

NIT. 830.130.125-0.



**REG_CORP_001_POLÍTICA DE
TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Fecha Actualización:
16-03-2021

Versión: 2.0

Control de Versiones

Número de Versión	Fecha Inicio	Fecha Fin	Cambios Realizados
0.0	20 de julio de 2013	06 de enero de 2020	Creación Documento
1.0	07 de enero de 2020	15 de marzo de 2020	Actualización y Ordenamiento
2.0	16 de marzo de 2021	Actualmente	Actualización y Ordenamiento