

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

OBJETIVO:

Establecer los criterios sobre el uso, tratamiento, procesamiento, intercambio, transferencia y transmisión de datos personales.

ALCANCE:

Esta política aplica para todos los titulares de información personal que sea utilizada o se encuentre en las bases de datos de **TELCOMEX TECHNOLOGIES S.A.S**, en lo sucesivo "**TELCOMEX TECHNOLOGIES S.A.S**", quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales o cualquier matriz, filial, subsidiaria, subordinada o controlada.

DEFINICIONES:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- **Encargado:** 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;
- **Responsable:** 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;
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Principio de legalidad:** El Tratamiento de datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen;
- **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;
- **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;
- **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del

Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

- **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley;

- **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento se deberá manejar con 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;
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.

MARCO LEGAL:

- 1) Constitución Política de Colombia, artículo 15
- 2) Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012
- 3) Decreto Reglamentario 1377 del 27 de junio de 2013

OBLIGACIONES:

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento para **TELCOMEX TECHNOLOGIES S.A.S** en calidad de responsable, así como de todos los terceros que obran en nombre de **TELCOMEX TECHNOLOGIES S.A.S**, o que sin actuar en su nombre, tratan datos personales por disposición de ésta como encargados.

Tanto el responsable como los encargados, entendiéndose, por tales, empleados, contratistas y terceros, deben observar y respetar esta política en el cumplimiento de sus funciones y actividades aún después de terminados los vínculos legales, comerciales, laborales o de cualquier índole. De igual manera, se comprometen a guardar estricta confidencialidad en relación con los datos tratados.

ROLES:

Responsable del tratamiento: **TELCOMEX TECHNOLOGIES S.A.S**, sociedad comercial legalmente constituida, identificada con el NIT 900.194.517-2, con domicilio principal en la Carrera 48 No. 93-87 de la ciudad de Bogotá, D.C., República de Colombia. Página www.telcomex.com.co Teléfono 6915481 en Bogotá. Correo electrónico servicioalcliente@telcomex.com.co.

Encargados del tratamiento:

El Encargado del Tratamiento Externo se obliga asegurarse el conocimiento y adecuado cumplimiento de las obligaciones que le corresponden en virtud del contrato existente y de la vigente normativa en materia de protección de datos por parte de sus empleados, colaboradores, tanto externos como internos, y subcontratados.

TELCOMEX TECHNOLOGIES S.A.S distingue entre encargado interno y encargado externo. Los encargados internos son empleados de la organización, mientras que los externos, son personas naturales o jurídicas que tratan datos que TELCOMEX TECHNOLOGIES S.A.S les suministra para la realización de una tarea particular asignada (proveedores, consultores, contratistas, empresas de tercerización, entre otros.) En cualquier caso TELCOMEX TECHNOLOGIES S.A.S implementará las medidas técnicas, jurídicas y organizativas que garanticen que la información de carácter personal cedida cumpla con el principio de seguridad, circulación y acceso restringido, veracidad y calidad de los datos, así como todos los deberes establecidos en la Ley 1581 de 2012 y las normas complementarias.

TRATAMIENTOS:

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

❖ **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, **TELCOMEX TECHNOLOGIES S.A.S** solicitará autorización para el tratamiento de datos al representante legal del niño, niña o adolescente.

❖ **Tratamiento de datos sensibles:**

TELCOMEX TECHNOLOGIES S.A.S 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 o apoderados 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, **TELCOMEX TECHNOLOGIES S.A.S** adoptará las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

DERECHOS DE LOS TITULARES:

- a) Conocer, actualizar y rectificar en cualquier momento sus datos personales frente al Responsables del Tratamiento o Encargado 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 en los términos de la normatividad vigente.
- b) 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 (o en su defecto con las normas que la reglamenten, adicionen, ejecuten, complementen, modifiquen, supriman o deroguen) o cuando se haya presentado la continuidad del tratamiento acorde con el artículo 10 numeral 4º del Decreto 1377 de 2013.
- c) 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.
- d) Presentar ante la Autoridad de Protección de Datos Personales de Colombia quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- e) 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 Autoridad de Protección de Datos Personales de Colombia haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 (o en su defecto con las normas que la reglamenten, adicionen, ejecuten, complementen, modifiquen, supriman o deroguen) y/o a la Constitución.
- f) La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos o el responsable tenga el deber legal o contractual de continuar con el tratamiento.
- g) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

FINALIDADES DE LOS TRATAMIENTOS:

La información personal que es tratada en **TELCOMEX TECHNOLOGIES S.A.S** tiene, entre otras, las siguientes finalidades, según cada grupo de interés:

- ❖ Clientes (suscriptores y usuarios): Contractuales, precontractuales, comerciales, de atención al cliente y mercadeo, comunicación, estudios de mercado, procesamiento, investigación, capacitación, acreditación, consolidación, organización, actualización, reporte, estadística, encuestas, atención, tramitación, y todas aquellas informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan los clientes (suscriptores y usuarios) con Telcomex.
- ❖ Empleados y/o beneficiarios: Relacionamiento, contractuales, precontractuales, comunicación, registro, acreditación, consolidación, organización, actualización, aseguramiento, procesamiento, investigación, seguridad, capacitación, autorización, reporte, estadística, planeación, mejora, análisis, tramitación, defensa jurídica y gestión de las actuaciones, y todas aquellas informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan los empleados y sus familiares con Telcomex.
- ❖ Contratistas y sus empleados: Contractuales, precontractuales, comunicación, registro, consolidación, organización, actualización, tramitación, control, acreditación, aseguramiento, estadística, reporte, mantenimiento, capacitación, interacción, asignación, defensa jurídica y gestión de las actuaciones, y todas aquellas informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan a los contratistas y sus empleados con Telcomex.

PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

Toda petición, queja o reclamo relacionada con el manejo de datos personales, en aplicación de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, deberá enviarse a:

Entidad: Telcomex Technologies S.A.S

Dependencia: Servicio al Cliente

Dirección: Carrera 48 No. 93-87, Bogotá D.C., Colombia

Correo electrónico: servicioalcliente@telcomex.com.co

Teléfono: 6915481

PROCEDIMIENTOS DE PRESENTACIÓN Y RESPUESTA A CONSULTAS

Los titulares de datos personales que consten en las bases de datos de Telcomex, o sus causahabientes, podrán efectuar una consulta de los datos que reposan en la base de datos en los términos previstos en la legislación aplicable. Toda solicitud de consulta,



corrección, actualización o supresión deberá presentarse por escrito o por correo electrónico, de acuerdo a la información contenida en este documento.

Las consultas serán atendidas en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la respectiva solicitud. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

PROCEDIMIENTOS DE PRESENTACIÓN Y RESPUESTA A CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Los reclamos deberán ser formulados por escrito o por correo electrónico, de acuerdo a la información contenida en este documento, y deberán contener, al menos, la siguiente información:

- ❖ Identificación del Titular
- ❖ Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo
- ❖ Dirección del titular
- ❖ Documentación que se quiera presentar como prueba

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.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

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.

VIGENCIA:

La presente política para el tratamiento de datos personales rige a partir del 04 de noviembre de 2016. Las bases de datos en las que reposan los datos personales tendrán una vigencia igual al periodo en que se mantenga la finalidad o finalidades del tratamiento en cada base de datos.