



GLOBAL SOLUTION CENTER

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
GLOBAL SOLUTIONS CENTER S.A.S.
ACTUALIZACIÓN 2023**

GENERALIDADES

En cumplimiento a lo dispuesto por la Constitución Política en su artículo 15, la ley estatutaria 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y las demás normas que reglamentan y complementan el tratamiento para la Protección de Datos Personales en Colombia, la sociedad GLOBAL SOLUTIONS CENTER S.A.S. (en adelante "LA EMPRESA"), identificada bajo el NIT 900.202.306-0, domiciliada en la Carrera 23 # 11-36, Barrio Álamos, Pereira, Risaralda, Colombia, con dirección de correo electrónico oficialdeprivacidad@voccare.global y número telefónico (57) 3135798737, se permite presentar y publicar su política aplicable para el tratamiento y protección de datos personales.

LA EMPRESA como recolector de información y responsable y encargado del tratamiento de bases de datos, adopta este manual para establecer las políticas con las que se basará para el manejo de información de datos personales, por lo tanto, hace público a todos los interesados el presente Manual que contiene todos los elementos esenciales, sencillos y seguros para el cumplimiento con la legislación correspondiente a la Protección de Datos Personales.

Este manual tendrá vigencia a partir del 16 de junio del año 2015. Las políticas aquí establecidas podrán ser consultadas en el sitio web de la empresa www.voccare.global, así como en las carteleras corporativas.

CAPÍTULO I IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

GLOBAL SOLUTIONS CENTER S.A.S. es una empresa dedicada a la prestación de servicios de *Call / Contact Center* y *servicios de BPO*, por cualquier medio tecnológico, principalmente para la coordinación de servicios de asistencia.

LA EMPRESA actúa como Responsable del manejo de la información de los datos personales recopilados de sus empleados, accionistas, proveedores, clientes y otros terceros que intercambian información con la sociedad en el desarrollo de su objeto social.

LA EMPRESA actúa como Encargada del manejo de información de los datos personales enviados por sus clientes para transmitir mensajes, suministrar información y ofrecer productos a sus clientes y terceros (Destinatarios). En este caso, LA EMPRESA actúa como representante de sus clientes, de acuerdo a sus indicaciones, y se presume que aquellos datos ya cuentan con el consentimiento previo, expreso e informado del titular por parte del Responsable del tratamiento, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 12 y 17 literal h de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

CAPÍTULO II OBLIGATORIEDAD

Carrera 23 # 11-36, Barrio Álamos, Pereira, Risaralda. Colombia
Teléfono: 3135798737

Elaborado por:			Aprobado por:			Última Modificación:		
Área Legal del Corporativo			Junta Directiva			Área Legal del Corporativo		
Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
16	06	2015	16	06	2015	01	01	2023

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los empleados, accionistas, proveedores, clientes y otros terceros relacionados con LA EMPRESA.

Todos los empleados de LA EMPRESA, deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones. En los casos en que no exista vínculo laboral, se deberá incluir la cláusula contractual para quienes obren en nombre de LA EMPRESA, se obliguen a cumplir nuestras políticas de privacidad.

El incumplimiento de las mismas originará sanciones de tipo laboral o responsabilidad contractual según el caso. Lo anterior, sin perjuicio del deber de responder patrimonialmente por los daños y perjuicios que cause a los Titulares de los datos o a LA EMPRESA por el incumplimiento de las políticas o el indebido tratamiento de datos personales.

CAPÍTULO III ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos donde LA EMPRESA sea Responsable o Encargado del manejo de la información y cuyo Titular sea una persona natural.

CAPÍTULO IV DEFINICIONES

1. Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de las bases de datos personales.

2. Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

3. Bases de datos: Conjunto organizado de datos personales objeto del tratamiento.

4. Causahabiente: Persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero).

5. Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. En consecuencia, debe entenderse “dato personal” como una información relacionada con una persona natural. Estos datos se clasifican en datos personales públicos, privados, semiprivados o sensibles.

6. Dato personal privado: Toda información personal que tiene un conocimiento restringido para el público en general, y que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato (por ejemplo: el patrimonio, salario mensual, entre otros).

*Carrera 23 # 11-36, Barrio Álamos, Pereira, Risaralda. Colombia
Teléfono: 3135798737*

Elaborado por:			Aprobado por:			Última Modificación:		
Área Legal del Corporativo			Junta Directiva			Área Legal del Corporativo		
Día 16	Mes 06	Año 2015	Día 16	Mes 06	Año 2015	Día 01	Mes 01	Año 2023

7. Dato personal 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, su nombre o apellido, a su profesión u oficio, su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas, boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas, que no estén sometidas a reserva.

8. Dato personal semiprivado: Todo dato personal que tiene un conocimiento en principio restringido para el público en general, pero que pasa a ser accesible por una parte del público cuando su Titular así lo autoriza (por ejemplo: dirección, número de teléfono, entre otros).

9. Dato personal sensible: Aquellos datos 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, la vida sexual, y los datos biométricos.

10. Encargado del tratamiento: LA EMPRESA, actúa como encargada del tratamiento de datos personales en los casos que por sí misma o en asocio de otros, realice el tratamiento de los datos personales por cuenta de un Responsable.

11. Habeas Data: Derecho de cualquier persona a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en el banco de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

12. Responsable del tratamiento: LA EMPRESA, actúa como Responsable del tratamiento de datos personales frente a todos los datos personales sobre los cuales, decida directamente en cumplimiento de las funciones establecidas en la ley.

13. Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento, para lo cual se requerirá el consentimiento de:

- a) El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el Responsable.
- b) Sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c) El Responsable y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d) Por estipulación a favor de otro o para otro.

14. 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.

*Carrera 23 # 11-36, Barrio Álamos, Pereira, Risaralda. Colombia
Teléfono: 3135798737*

Elaborado por:			Aprobado por:			Última Modificación:		
Área Legal del Corporativo			Junta Directiva			Área Legal del Corporativo		
Día 16	Mes 06	Año 2015	Día 16	Mes 06	Año 2015	Día 01	Mes 01	Año 2023

15. 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.

16. Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o suspensión.

CAPÍTULO V PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

LA EMPRESA aplicará los siguientes principios, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio de datos personales:

1. Principio de legalidad: El tratamiento de datos personales, es una actividad que debe sujetarse a lo establecido en la ley y demás disposiciones vigentes que regulen el tema.

2. Principio de finalidad: El tratamiento de los datos personales que LA EMPRESA realiza, obedece a la finalidad legítima, la cual debe ser informadas de manera clara, suficiente y previa al Titular; por lo tanto, no podrán recopilarse datos sin una necesidad específica.

3. Principio de libertad: LA EMPRESA puede realizar el tratamiento de los datos personales que se encuentran almacenados en sus bases de datos 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. Las bases de datos que provengan de registros públicos, o que sean de naturaleza pública o se encuentren en bases de datos excluidas por la ley, como las periodísticas, estadísticas y para la investigación, no requieren del consentimiento previo, expreso e informado del Titular; tampoco en los casos en los que LA EMPRESA actúa como encargado de las bases de datos provenientes de sus clientes, donde se presume que aquellas ya cuentan con el consentimiento previo, expreso e informado del titular por parte del Responsable del tratamiento, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 12 y 17 literal h de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

4. Principio de veracidad o calidad La información relacionada en el Tratamiento deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

5. Principio de transparencia: LA EMPRESA garantiza a las personas naturales Titulares de datos personales, que podrán obtener en cualquier momento, de forma gratuita y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan y que estén almacenados en las bases de datos.

6. Principio de seguridad: La información sujeta a tratamiento por parte de LA EMPRESA, 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.

*Carrera 23 # 11-36, Barrio Álamos, Pereira, Risaralda. Colombia
Teléfono: 3135798737*

Elaborado por:			Aprobado por:			Última Modificación:		
Área Legal del Corporativo			Junta Directiva			Área Legal del Corporativo		
Día 16	Mes 06	Año 2015	Día 16	Mes 06	Año 2015	Día 01	Mes 01	Año 2023

7. Principio de confidencialidad: Todas las personas que administren, manejen, actualicen o tengan acceso a información de cualquier tipo que se encuentre en Bases de Datos y que no tengan la naturaleza pública, está obligada a garantizar la reserva de la información, por lo que se compromete a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, toda la información que llegare a conocer en la ejecución y ejercicio de sus funciones. Esta obligación persiste y se mantendrá inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

Lo anterior aplica de igual forma para el manejo y tratamiento de los datos personales, sensibles y de menores de edad.

8. Principio de acceso restringido: solo se permitirá el acceso a los datos personales a las siguientes personas:

- a) Al Titular del dato personal o sus causahabientes.
- b) A las personas autorizadas por el Titular del dato personal.
- c) A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del Titular del dato personal.

Los datos personales, salvo 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 conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley.

9. Principio de circulación restringida: Sólo se puede enviar o suministrar los datos personales a las siguientes personas:

- a) Al Titular del dato personal o sus causahabientes.
- b) A las personas autorizadas por el Titular del dato personal.
- c) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

En el último caso, se procederá de conformidad con la Corte Constitucional, de la siguiente manera:

En primer lugar, la entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato personal y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.

Segundo, con la entrega de la información, se le informará a la entidad pública o administrativa que debe cumplir los deberes y obligaciones que le impone la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios como Responsable del Tratamiento. La entidad administrativa receptora debe cumplir con las obligaciones de protección y garantía que se derivan de la citada ley, y en especial la observancia de los principio de finalidad, circulación restringida, confidencialidad y seguridad.

CAPÍTULO VI CLASES DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

*Carrera 23 # 11-36, Barrio Álamos, Pereira, Risaralda. Colombia
Teléfono: 3135798737*

Elaborado por:			Aprobado por:			Última Modificación:		
Área Legal del Corporativo			Junta Directiva			Área Legal del Corporativo		
Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
16	06	2015	16	06	2015	01	01	2023

1. Tratamiento de datos Públicos: LA EMPRESA advierte que, trata sin previa autorización del Titular los datos personales de naturaleza pública y los contenidos en los registros públicos. Lo anterior, no implica que no se adopten medidas necesarias que garanticen el cumplimiento de los otros principios y obligaciones contempladas en la ley 1581 de 2012 y demás normas que regulen esta materia así como en la presente política.

2. Tratamiento de datos Sensibles: LA EMPRESA sólo trata datos personales sensibles, solicitando el consentimiento previo y expreso a los Titulares, de sus Representantes Legales, Apoderados o Causahabientes e informándoles sobre la finalidad exclusiva para su tratamiento.

Se tratarán estos datos sensibles única y exclusivamente cuando:

- 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, el representante legal deberá 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 deberán adoptarse las medidas conducentes para la supresión de identidad de los Titulares.

De igual forma, será obligación por parte de LA EMPRESA:

- a) Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- b) Informar al Titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuales datos objeto de tratamiento son de carácter sensible y la finalidad del tratamiento, para obtener el consentimiento expreso.
- c) No adicionar ninguna actividad a la que el Titular haya autorizado para el tratamiento de los datos personales sensibles (salvo que exista una causa legal o contractual para hacerlo).

3. Tratamiento de datos de Niños, Niñas y Adolescentes: LA EMPRESA, sólo trata datos personales de niños, niñas y adolescentes, cuando estos sean de naturaleza pública o provengan de la información suministrada por los empleados o contratistas de la sociedad, al momento de su vinculación laboral o de prestación de servicios, con el consentimiento informado del menor, para lo cual se deberán cumplir los siguientes criterios:

- a) La finalidad del tratamiento responda al interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b) Se asegure el respeto de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes.
- c) De acuerdo con la madurez del niño, niña o adolescente se tenga en cuenta su opinión.
- d) Se cumpla con los requisitos previstos por la ley 1581 de 2012 para el tratamiento de estos datos personales.

*Carrera 23 # 11-36, Barrio Álamos, Pereira, Risaralda. Colombia
Teléfono: 3135798737*

Elaborado por:			Aprobado por:			Última Modificación:		
Área Legal del Corporativo			Junta Directiva			Área Legal del Corporativo		
Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
16	06	2015	16	06	2015	01	01	2023

Cumplidos los anteriores requisitos, LA EMPRESA, exigirá al representante legal o tutor del niño, niña o adolescente, la autorización del menor, previo a que el menor manifieste su opinión frente al tratamiento que se le dará a sus datos, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

CAPÍTULO VII CLASIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

1. Bases de datos de Empleados: Son los datos manuales o automatizados que contienen datos de las personas naturales que se vinculan con LA EMPRESA o que han participado en procesos de selección, cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias. Esta base de datos contiene datos personales públicos, privados, sensibles y de menores de edad. El tratamiento de estos datos para fines diferentes a los mencionados, requiere de autorización previa del Titular. Bajo ninguna circunstancia LA EMPRESA dará tratamiento a los datos sensibles o de menores sin autorización previa.

2. Bases de datos de los Accionistas: Son aquellas bases de datos manuales o automatizados que contienen información de carácter público, privado, semiprivado y sensible de los socios de la Compañía y que serán utilizadas para cumplir con las obligaciones contenidas en los Estatutos Sociales de la Compañía y para el desarrollo objeto social. Esta base de datos contiene datos personales públicos, privados y sensibles. El tratamiento de estos datos para fines diferentes a los mencionados, requiere de autorización previa del Titular.

3. Bases de datos de Contratistas, Proveedores y Acreedores: Son las bases de datos manuales o automatizados que contienen datos de personas naturales con un vínculo contractual y comercial con la Sociedad, cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones contractuales o estipuladas por LA EMPRESA, para adquisiciones de servicios y bienes solicitados por ella para el normal funcionamiento y cumplimiento de algunas de sus funciones. Esta base de datos contiene datos personales públicos, privados y sensibles. El tratamiento de estos datos para fines diferentes a los mencionados, requiere de autorización previa del Titular.

4. Bases de datos de Destinatarios: Son aquellas bases de datos manuales o automatizados que llegan a LA EMPRESA, por cuenta del Responsable del tratamiento. Contienen información de carácter privado, semiprivado y público de personas naturales a las cuales se les ofrecen los diferentes servicios de nuestros clientes. Se presumirá que para el tratamiento de estos datos, ya se cuenta con la autorización previa e informada de los Destinatarios por parte de nuestros clientes o Responsables del tratamiento, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 12 y 17 literal h de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

5. Bases de datos de Información General: Son bases de datos manuales o automatizados que no pertenecen a las anteriores clasificaciones. Contienen información de carácter personal que no sea pública, sensible, ni de niños, niñas y adolescentes. Serán de carácter ocasional para el cumplimiento de finalidades específicas de la sociedad y requerirá autorización previa del Titular, informándole a cerca del objeto de su tratamiento.

*Carrera 23 # 11-36, Barrio Álamos, Pereira, Risaralda. Colombia
Teléfono: 3135798737*

Elaborado por:			Aprobado por:			Última Modificación:		
Área Legal del Corporativo			Junta Directiva			Área Legal del Corporativo		
Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
16	06	2015	16	06	2015	01	01	2023

CAPÍTULO VIII POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Autorización.

La recolección, uso y disposición de los datos personales deberán ser previamente autorizados por el Titular, quien dará su consentimiento libre y expreso para el Tratamiento de sus datos personales. Esta autorización se realizará ya sea por documento físico o electrónico, que garantice la posibilidad de verificar dicha autorización posteriormente. 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.

Para obtener la autorización se deberá seguir las siguientes instrucciones:

En primer lugar, antes de que la persona autorice es necesario informarle de forma clara y expresa lo siguiente:

1. El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
2. El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre datos de niñas, niños y adolescentes.
3. Los derechos que le asisten como Titular previstos en la presente política.
4. La identificación, dirección física o electrónica y teléfono de LA EMPRESA.

En segundo lugar, se obtendrá el consentimiento del Titular a través de cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Se deberá dejar prueba del cumplimiento de la obligación de informar el consentimiento y si el Titular solicita copia de éste, le será suministrada.

Se encuentran facultados para otorgar el consentimiento:

- a) El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición LA EMPRESA.
- b) Los causahabientes del Titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c) El representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.

Autorización para tratamiento de Datos Sensibles:

Cuando se trate de la recolección de datos sensibles se deben cumplir los siguientes requisitos:

- a) La autorización debe ser explícita.
- b) Se debe informar al Titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información.

*Carrera 23 # 11-36, Barrio Álamos, Pereira, Risaralda. Colombia
Teléfono: 3135798737*

Elaborado por:			Aprobado por:			Última Modificación:		
Área Legal del Corporativo			Junta Directiva			Área Legal del Corporativo		
Día 16	Mes 06	Año 2015	Día 16	Mes 06	Año 2015	Día 01	Mes 01	Año 2023

c) Se debe comunicar de forma explícita y previa al Titular cuáles datos son sensibles y la finalidad de su tratamiento.

Autorización de tratamiento de datos de Niños, Niñas y Adolescentes:

Cuando se trate de la recolección y tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a) La autorización debe ser otorgada por el representante legal o tutor del niño, niña o adolescente. Ellos deberán garantizarles el derecho a ser escuchados y valorar su opinión teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender del asunto.
- b) Se debe informar que es facultativo responder a preguntas sobre datos de niños, niñas y adolescentes.
- c) El tratamiento debe respetar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegurar el respeto de sus derechos fundamentales.

No se requerirá autorización del Titular cuando:

- a) Se trate de información de naturaleza pública.
- b) Sea información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos y
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

Recolección.

El proceso de recolección de información se realizará de manera verbal y escrita y será liderado por la Gerente General para la información de Accionistas, por la Coordinadora del área de Talento Humano para la información del personal, y por el Coordinador de Operaciones para la información de terceros contratistas, quienes se encargarán de organizar la información de manera categórica, bajo los parámetros contenidos en el manual.

Actualización.

La actualización de las bases de datos se realizará cada que se requiera, al inicio de una nueva obra, en su culminación, cuando ingrese nuevo personal o cuando haya cambios significativos en los datos ya registrados. La periodicidad general de las bases de datos se realizará anualmente cuando no haya cambios sustanciales; de lo contrario, deberá realizarse la actualización dentro de los diez (10 primeros días hábiles de cada mes.

*Carrera 23 # 11-36, Barrio Álamos, Pereira, Risaralda. Colombia
Teléfono: 3135798737*

Elaborado por:			Aprobado por:			Última Modificación:		
Área Legal del Corporativo			Junta Directiva			Área Legal del Corporativo		
Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
16	06	2015	16	06	2015	01	01	2023

Es importante aclarar que los datos personales sólo podrán ser tratados durante el tiempo que permanezca vigente la finalidad para la que fueron registrados, después de cumplir con esta vigencia, los datos deben ser suprimidos. Con carácter general se consideran como tiempo de cancelación de bases de datos las siguientes:

- a) Datos de carácter personal para la gestión de recursos humanos: 6 años, a excepción de los datos sobre salarios y cotizaciones que será de 5 años.
- b) Datos de carácter personal con fines fiscales: 5 años.
- c) Datos de carácter personal para fines contables: 6 años.
- d) Datos de carácter personal relacionados con acciones civiles personales: 15 años.
- e) Datos de carácter personal relacionados con acciones reales sobre bienes inmuebles: 30 años.
- f) Datos de carácter personal relacionados con la salud: 5 años desde la terminación del proceso asistencial.

Disposición.

Todos los datos personales registrados en cualquier base de datos en LA EMPRESA, que sean susceptibles a Tratamiento, deberán alinearse con los principios del presente documento. Por tratarse de bases de datos independientes, se responsabilizará a cada área que haga uso de esta información, de garantizar su seguridad, protección y buen uso de la información.

CAPÍTULO IX DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

LA EMPRESA, garantiza a los Titulares de la información los siguientes derechos fundamentales, de conformidad con la normatividad vigente aplicable en materia de protección de datos personales:

- a) **Derecho de acceso:** en virtud del cual, podrá acceder o conocer sus datos personales tratados por LA EMPRESA en su condición de Responsable y Encargado del tratamiento de datos personales.
- b) **Derecho a consultar o a solicitar prueba de la autorización:** por medio del cual podrá consultar sus datos personales o solicitar prueba de la autorización otorgada a LA EMPRESA, salvo cuando se trate de datos personales públicos, caso en el cual no es necesaria la autorización.
- c) **Derecho de información:** en virtud del cual podrá ser informado por LA EMPRESA, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) **Derecho a presentar quejas:** el Titular de la información podrá presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a los dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que modifiquen, adicionen o complementen.
- e) **Derecho a revocar su autorización:** en virtud del cual podrá revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato objeto del tratamiento.
- f) **Derecho a solicitar modificación o actualización:** por medio del cual podrá solicitar a LA EMPRESA que se modifique o actualice sus datos personales.
- g) **Gratuidad:** Derecho a acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto del tratamiento.

*Carrera 23 # 11-36, Barrio Álamos, Pereira, Risaralda. Colombia
Teléfono: 3135798737*

Elaborado por:			Aprobado por:			Última Modificación:		
Área Legal del Corporativo			Junta Directiva			Área Legal del Corporativo		
Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
16	06	2015	16	06	2015	01	01	2023

CAPÍTULO X DEBERES DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Todo titular de la información deberá suministrar los datos personales e información, así:

- a) De manera clara, completa, exacta, comprobable y comprensible.
- b) Dar respuesta al Responsable de la información con el fin de aclarar, completar o eliminar datos o información que se encuentre parcial, incompleta, fraccionada o que induzcan a error.
- c) Dar la autorización bajo los parámetros de la presente política y de la norma, para el uso y tratamiento de la información y datos personales.
- d) Las demás que por la normatividad vigente se apliquen a los datos personales.

CAPÍTULO XI DERECHOS DE LOS RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Los Responsables y encargados de la Información tienen los siguientes derechos:

- a) Solicitar al titular la aclaración, corrección o complemento de la información o datos que se hayan suministrado de forma errónea, incompleta o fraccionada.
- b) No será Responsable por el uso de información errónea, falsa o incompleta que induzca a error.
- c) Usar la información para los fines que fue autorizada.
- d) Las demás que por la normatividad vigente se apliquen a los datos personales.

CAPÍTULO XII DEBERES DE LA EMPRESA EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

La empresa LA EMPRESA, es consiente que los datos personales son propiedad de las personas a las que se hace mención en la presente política y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos. Se hará uso de dichos datos, sólo en cumplimiento de las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y autorizada previamente por el Titular, y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

LA EMPRESA como Responsable del tratamiento de datos personales, cumple los siguientes deberes y obligaciones:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- b) Solicitar y conservar copia respectiva de la autorización otorgada por el Titular para el tratamiento de sus datos personales.

*Carrera 23 # 11-36, Barrio Álamos, Pereira, Risaralda. Colombia
Teléfono: 3135798737*

Elaborado por:			Aprobado por:			Última Modificación:		
Área Legal del Corporativo			Junta Directiva			Área Legal del Corporativo		
Día 16	Mes 06	Año 2015	Día 16	Mes 06	Año 2015	Día 01	Mes 01	Año 2023

- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, y reportar todas las novedades respecto de los datos y adoptar las demás medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando esta no esté correcta.
- h) Exigir en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- i) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.
- j) Estar atento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- k) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- l) Informar a la autoridad de protección de datos personales cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- m) Cumplir con las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

LA EMPRESA como Encargado del tratamiento de datos personales, cumple los siguientes deberes y obligaciones:

- 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.
- 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 presente ley.
- f) Registrar en la base de datos las leyenda "reclamo en trámite" en la forma prevista por la ley.
- g) 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.
- h) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- i) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- j) 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.
- k) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

CAPITULO XIII FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

*Carrera 23 # 11-36, Barrio Álamos, Pereira, Risaralda. Colombia
Teléfono: 3135798737*

Elaborado por:			Aprobado por:			Última Modificación:		
Área Legal del Corporativo			Junta Directiva			Área Legal del Corporativo		
Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
16	06	2015	16	06	2015	01	01	2023

LA EMPRESA en la mayoría de los casos obras como Encargado del tratamiento para efectuar en nombre de nuestros clientes, diversas actividades especializadas a través *Call / Contact Center*, principalmente para la coordinación de servicios de asistencia; en consecuencia, la finalidad del tratamiento de los datos dependerá del objeto de los contratos que suscribamos con nuestros clientes.

De igual forma, obramos como Responsables del tratamiento de la información con los datos personales de nuestros empleados, socios, acreedores o de terceros y contratistas requeridos por la sociedad para desarrollar actividades diferentes al objeto social, o como Responsables del tratamiento de la información de las bases de datos relacionadas con nuestros clientes para el desarrollo del objeto social de la Compañía.

LA EMPRESA solo podrá recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos y comerciales de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, se procederá devolución de las bases de datos a nuestros clientes o a la supresión de las mismas, según el caso. No obstante lo anterior, los datos personales serán conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

LA EMPRESA, tratará de manera legal los datos personales para cumplir con los fines relacionados con su objeto social y en especial los que se vislumbran a continuación:

- a) Telemarketing. (Mercadeo Telefónico).
- b) Atención de llamadas de los Destinatarios.
- c) Campañas de actualización de la información.
- d) Campañas de ventas.
- e) Encuestas de satisfacción.
- f) Respuesta a Peticiones, Quejas y/o Reclamos. (PQR's).
- g) Brindar información acerca de los planes contratados por los destinatarios a nombre de nuestros clientes.
- h) Respuesta a través de correo electrónico.
- i) Ofrecimiento de ofertas comerciales.
- j) Envío de comunicaciones corporativas.
- k) Comunicaciones vía telefónica para temas relacionados con el desarrollo del contrato suscrito con los clientes de LA EMPRESA.
- l) Efectuar todas las gestiones pertinentes para el desarrollo y la culminación de la etapa precontractual, contractual y pos contractual, respecto de cualquiera de los productos ofrecidos por LA EMPRESA a los Destinatarios, con relación al acto de negocio que haya suscrito con los clientes.

Los datos personales que LA EMPRESA, recolecte de sus empleados, socios, acreedores, contratistas o terceros, mediante el diligenciamiento de formatos, vía telefónica, o mediante la recepción de documentos como hojas de vida o anexos, serán tratados única y exclusivamente para temas relacionados con cuestiones labores o con el objeto contractual, en caso de solicitarse dicha información para temas diferentes de estos, LA

*Carrera 23 # 11-36, Barrio Álamos, Pereira, Risaralda. Colombia
Teléfono: 3135798737*

Elaborado por:			Aprobado por:			Última Modificación:		
Área Legal del Corporativo			Junta Directiva			Área Legal del Corporativo		
Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
16	06	2015	16	06	2015	01	01	2023

EMPRESA deberá adquirir el permiso con el consentimiento informado, libre y voluntario del Titular de los datos, informando la finalidad del tratamiento de la información.

CAPÍTULO XIV AVISO DE PRIVACIDAD

El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, puesto a disposición del Titular para informarle acerca del tratamiento de sus datos personales. A través de este documento, se comunica al Titular la información relacionada con la existencia de las políticas de tratamiento de información de la empresa y 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 deberá contener, como mínimo, 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 derechos del Titular.
- d) 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, LA EMPRESA debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.

CAPÍTULO XV PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS

Cualquier consulta o reclamo frente a derechos inherentes de los titulares sobre datos de carácter personal se debe realizar mediante un escrito dirigido a LA EMPRESA adjuntando fotocopia del documento de identidad del Titular interesado o cualquier otro documento equivalente que acredite su identidad y titularidad conforme a Derecho.

Los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación de la autorización de datos personales son personalísimos y podrán ser ejercidos únicamente por el Titular. No obstante, el Titular podrá actuar a través de representante legal o apoderado cuando aquel se encuentre en situación de incapacidad o minoría de edad hechos que le imposibiliten el ejercicio personal de los mismos, en cuyo caso será necesario que el representante legal o apoderado acredite tal condición.

Con el objeto de facilitar el ejercicio de estos derechos, LA EMPRESA pone a disposición de los interesados, los formatos físicos o electrónicos adecuados a esta finalidad, los cuales se encuentran disponibles en la página web www.voccare.global y en la sede de la compañía.

*Carrera 23 # 11-36, Barrio Álamos, Pereira, Risaralda. Colombia
Teléfono: 3135798737*

Elaborado por:			Aprobado por:			Última Modificación:		
Área Legal del Corporativo			Junta Directiva			Área Legal del Corporativo		
Día 16	Mes 06	Año 2015	Día 16	Mes 06	Año 2015	Día 01	Mes 01	Año 2023

Si la consulta o reclamo estuviese incompleta, se requerirá al titular dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de radicación de la reclamación para que subsane las fallas o errores. El titular lo podrá completar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento. Transcurrido un (1) mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información solicitada, se entenderá que ha desistido del reclamo.

El término máximo para resolver la reclamación es 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, LA EMPRESA 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.

Una vez cumplidos y agotados los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación, por parte de la Empresa, podrá poner en conocimiento ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura de Protección de Datos Personales -) la negación o inconformidad frente al derecho ejercido.

CAPÍTULO XVI TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE BASES DE DATOS

Para el caso de transferencia internacional de datos personales, LA EMPRESA, tomará las medidas necesarias para que terceras personas conozcan y se comprometan a observar la política, bajo el entendido de que la información que reciban, únicamente podrá ser utilizada para los fines para los cuales se autorizó el tratamiento de los datos personales, no podrá ser usada o destinada para un propósito o fin diferente. Para la transferencia Internacional de datos personales se observará lo dispuesto en el artículo 26 de la ley 1581 de 2012.

Con la aceptación de la presente política, el Titular autoriza expresamente para transferir su Información Personal.

En las transmisiones internacionales de datos personales efectuadas por LA EMPRESA, no se requerirá informar al Titular ni contar con su consentimiento cuando medie un contrato de transmisión de datos personales de conformidad con lo previsto por el artículo 25 del decreto 1377 de 2013. En este caso, se utiliza la información personal de los Destinatarios, de acuerdo a las indicaciones de nuestros clientes y en el marco de la prestación de los servicios suscritos en los contratos. Para tal efecto, se presumirá que el Cliente o Responsable del tratamiento, cuenta con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular.

CAPÍTULO XVII REGISTRO NACIONAL DE BASE DE DATOS

*Carrera 23 # 11-36, Barrio Álamos, Pereira, Risaralda. Colombia
Teléfono: 3135798737*

Elaborado por:			Aprobado por:			Última Modificación:		
Área Legal del Corporativo			Junta Directiva			Área Legal del Corporativo		
Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
16	06	2015	16	06	2015	01	01	2023

LA EMPRESA, 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 será de libre consulta para los ciudadanos, de acuerdo con la normatividad que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.

CAPÍTULO XIII MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, LA EMPRESA adoptará 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.

CAPÍTULO XIX VIGENCIA

La presente política de datos personales fue creada a partir del 16 de junio del año 2015 y actualizada el 01 de enero de 2023. Cualquier cambio que se presente respecto de la presente política, se informará a través de la dirección electrónica www.voccare.global.

*Carrera 23 # 11-36, Barrio Álamos, Pereira, Risaralda. Colombia
Teléfono: 3135798737*

Elaborado por:			Aprobado por:			Última Modificación:		
Área Legal del Corporativo			Junta Directiva			Área Legal del Corporativo		
Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
16	06	2015	16	06	2015	01	01	2023