

Medellín, 15 de Noviembre de 2020

CIRCULAR INFORMATIVA No. 1

DIRIGIDO A: empresas, distribuidores, consumidores, Proveedores, contratistas y Partes Interesadas (Internas y Externas).

ASUNTO: Adopción de la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales.

Se informa que dando cumplimiento a la ley 1581 de 2012 y los Decretos reglamentarios CALL CENTER MALL S.A.S ha adoptado la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales, la cual podrá conocer mediante el sitio web oficial www.callcentermall.com.co , en la sede principal ubicada en carrera 43b # 16 – 41. Of 1404 Ed Staff Medellín - Antioquia, Colombia, y/o solicitarla al correo electrónico datospersonales@callcentermall.com.co para su conocimiento, aceptación y cumplimiento.

CALL CENTER MALL S.A.S tiene dentro de su política empresarial la adopción de los requerimientos legales y convencionales, por ello ha adoptado la presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales, que será aplicable a los datos registrados en cualquier base de datos, banco de datos y archivos que se vincule a la empresa CALL CENTER MALL S.A.S, cuyo titular del dato personal sea una persona física, y no se encuentre dentro de la exclusión del tratamiento según el artículo 2.2.2.25.1.2. del decreto 1074 de 2015.

CALL CENTER MALL S.A.S le garantiza a todo titular del dato personal el poder conocer, actualizar, rectificar la información contenida en bases de datos o archivos de su propiedad, además de poder ejercer los derechos constitucionales que le asisten como son los consagrados en el artículo 15 y 20 de la Constitución Política Nacional de 1991, sobre todo los que podrían resultar de Carácter Sensible por su naturaleza de acuerdo al art. 5 de la ley 1581 de 2012.

Agradecemos su confianza,

Cordialmente

Andres Felipe Lopez Pinto
Representante Legal
CALL CENTER MALL S.A.S

**POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE
CALL CENTER MALL S.A.S.
Día 15 Mes 11 Año 2020**

En cumplimiento de la Ley estatutaria 1581 de 2012 y Decretos Reglamentarios, por la cual se dictan disposiciones para tratamiento y protección de datos personales, CALL CENTER MALL S.A.S., adopta la presente política con el fin de dar cumplimiento a la regulación vigente y definir el marco para la atención de consultas y reclamos acerca del tratamiento de los datos de carácter personal que recolecte, use, circule y almacene de conformidad con la Ley.

La presente política de protección y tratamiento de datos personales será aplicable a todas las bases de datos que por diferentes medios obtenga CALL CENTER MALL S.A.S., en virtud del desarrollo de su objeto social y en cumplimiento de la normatividad especial del sector de contact center por medio de llamadas, canales digitales como también la compra y la venta de productos destinados a contact center y la consultoría para implementación, entre otras actividades relacionadas en su cámara de comercio.

1 IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:

NOMBRE SOCIAL: CALL CENTER MALL S.A.S.
NIT: 900.789.545 - 3
Dirección: Carrera 43B # 16 – 41, oficina 1404, Ed. Staff
Teléfono: (604-6877)
Correo electrónico: datospersonales@callcentermall.com.co
Sitio web: www.callcentermall.com.co

1.1. Encargados del tratamiento:

De acuerdo con las CONSIDERACIONES CONSTITUCIONALES y LEGALES expresadas en la presente política, se define como encargado a toda persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta de CALL CENTER MALL S.A.S., entidad que con el fin de afianzar estrategias que permitan potenciar la interoperatividad de la empresa con otras empresas e instituciones sin ánimo de lucro, delegan en un tercero datos personales recolectados, almacenados, usados y circulados para finalidades específicas como el almacenamiento en el sistema informático y la página web, contando con cada ENCARGADO la vinculación mediante la suscripción de contrato o convenio específico para la actividad o labor a desempeñar, además del acuerdo de protección de datos personales; cuando la delegación a realizar es por mandato de ley como constituye la factura electrónica es facultativa la suscripción del acuerdo de protección de datos personales, en uno y otro caso, el acuerdo o contrato que tenga por objeto regular la protección del dato entre el RESPONSABLE y el ENCARGADO deberá tener como objetivo la vinculación de la responsabilidad por ambas partes de dar cumplimiento a los términos dados en la presente política y la autorización otorgada por el titular de los datos.

Entre las entidades que actúan como ENCARGADOS para CALL CENTER MALL S.A.S. identificadas al momento de adopción de la presente política, son:

ENTIDAD	FINALIDAD
ISABEL CRISTINA TABARES URREGO	Contabilidad
ESTUDIO CREATIVO ARTE DINAMICO S.A.S.	Almacenamiento de la información y datos divulgados en el sitio web oficial www.callcentermall.com.co.com y correo electrónico
LINA MARCELA ECHAVARRIA CUADROS	Asesoría del sistema de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo
COMFAMA	Exámenes de ingreso, periódicos y de retiro al personal de la compañía
SEMEDIC	Exámenes de ingreso, periódicos y de retiro al personal de la compañía
BAYRON ANGEL DELGADO RAMIREZ	Sistema de seguridad de la información
MICROSYSLABS S.A.S.	Almacenamiento de bases de datos en nube y soporte técnico a software.

2 MARCO LEGAL

Para los fines de protección y tratamiento de datos personales se identifican las normas especiales del sector que implican de forma directa o indirectamente realizar el tratamiento de datos personales, que deberá ser tenido en cuenta en la presente política como una obligación de ley. La normatividad es del rango nacional, departamental y norma técnica, así:

- Constitución Política, artículo 15 y 20.
- Ley 1266 de 2008 Estatutaria
- Ley 1581 de 2012
- Decretos Reglamentarios 1377 de 2013 y 886 de 2014
- Circular 02 de 2015
- Decreto Único N°1074 de 2015
- Resolución N°76434 de 2012
- Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010,
- Sentencias C – 1011 de 2008, y C - 748 del 2011, de la Corte Constitucional
- Decreto 1115 de 29 junio de 2017

3 DEFINICIONES

Para los efectos de una mejor comprensión de la presente política de protección y tratamiento de datos personales conforme a la legislación vigente, se establecen Las definiciones tomadas de la normatividad vigente en Colombia que regula la protección de datos personales de las personas naturales frente al tratamiento dentro de los límites dados en los conceptos y definiciones legales:

- a. **Archivo:** Conjunto de datos grabados como una sola unidad de almacenamiento, que contengan datos personales.

- b. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales, el cual se obtienen al momento de la recolección del dato.
- c. **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.
- d. **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sean objeto de tratamiento.
- e. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- f. **Dato 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, a su profesión u oficio ya 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 y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- g. **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como 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, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- h. **Empleado:** Persona natural que se encuentra vinculada laboralmente con CALL CENTER MALL S.A.S.
- i. **Encargado del Tratamiento:** 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.
- j. **Habeas Data y Protección de Dato Personal:** Derecho Constitucional Fundamental regulado en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia de 1991, el cual señala que “Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución”. El Habeas Data y la Protección del Datos Personal, son Derechos Fundamentales de carácter inalienable e irrenunciable de toda persona y como tal debe respetarse, tutelándose la libertad, el derecho a la autodeterminación, a la honra y a la intimidad.
- k. **Niño, niña y adolescente:** ARTÍCULO 3o. SUJETOS TITULARES DE DERECHOS. Para todos los efectos de esta ley son sujetos Titulares de derechos todas las personas menores de 18 años. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 34 del Código Civil, se entiende por niño o niña las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años. Toda persona, para efectos de la presente política de tratamiento de datos personales a toda persona que sea representante legal, entiéndase quien ejerce la patria potestad, custodia, curaduría y/o tutoría.
- l. **Proveedor:** Toda persona natural o jurídica que suministre bienes o servicios que requiera CALL CENTER MALL S.A.S. para su funcionamiento.
- m. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- n. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

- o. **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.
- p. **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.
- q. **Supresión:** Se denomina así a la acción que el Titular de los datos personales solicita al responsable y/o encargado de los datos, en ejercicio del derecho que le asiste de libertad y finalidad frente a su información.
- r. **Responsable del Tratamiento:** 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.
- s. **Revocar:** Se entiende que el Titular de la información puede ejercer la facultad de revocar la autorización dada para el tratamiento de datos personales por parte del responsable y/o encargado en cualquier tiempo, siempre y cuando no subsista un vínculo contractual pendiente que impida su eliminación de inmediato como así lo dispone la revocatoria.
- t. **Visitante:** Toda persona que ingrese a las instalaciones y no cuenta con un vínculo laboral con CALL CENTER MALL S.A.S.
- u. **Cliente:** Persona natural o jurídica que accede a los productos y/o servicios de **CALL CENTER MALL S.A.S.**

4. Principios:

Principios generales que se acogen de la normatividad vigente en Colombia para garantizar la protección de los datos personales por medio de recolección física o digital de **CALL CENTER MALL S.A.S.**, en el desarrollo de su objeto social:

- a. **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento de datos es una actividad reglada, la cual deberá estar sujeta a las disposiciones legales vigentes y aplicables que rigen el tema.
- b. **Principio de finalidad:** La actividad del tratamiento de datos personales que se realice en **CALL CENTER MALL S.A.S.**, o a la cual tuviere acceso, obedecerán a una finalidad legítima en consonancia con la Constitución Política de Colombia, la cual deberá ser informada al respectivo Titular de los datos personales.
- c. **Principio de libertad:** El tratamiento de los datos personales sólo puede realizarse 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, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.
- d. **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento de datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- e. **Principio de transparencia:** El tratamiento de datos personales por **CALL CENTER MALL S.A.S.**, debe garantizar al Titular su derecho de obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o Titularidad.
- f. **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de éstos, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En consecuencia, 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. Para estos propósitos de protección de los datos personales, la obligación de **CALL CENTER MALL S.A.S.**, será de medio.

- g. **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por **CALL CENTER MALL S.A.S.**, 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.
- h. **Principio de confidencialidad:** Todas las personas, sean o no vinculadas, por contrato a **CALL CENTER MALL S.A.S.**, que administren, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en bases de datos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, por lo que se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, toda la información que llegaren a conocer en la ejecución y ejercicio de sus funciones; salvo cuando se trate de actividades autorizadas expresamente por la ley de protección de datos. Esta obligación persiste y se mantendrá inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

4 AUTORIZACIÓN

Los Titulares de los datos personales suministrados a **CALL CENTER MALL S.A.S.** por cualquier medio escrito, sea físico o digital, aceptan el tratamiento de estos y autorizan su uso de conformidad con los términos de esta política. Las autorizaciones serán administradas e inventariadas por **CALL CENTER MALL S.A.S.** En caso de que se realizará recolección de datos mediante el sistema de videovigilancia, el tratamiento de estos será autorizado mediante el acceso a las oficinas de la empresa, previo aviso al ingreso de las instalaciones de **CALL CENTER MALL S.A.S.**

La autorización de la recolección de **DATOS SENSIBLES** como datos biométricos se realiza por cada titular del dato mediante autorización, en la cual se expresa que su autorización para el tratamiento será de forma **voluntaria**, con una vigencia de conservación hasta la terminación de la relación con el titular del dato o en su defecto hasta el tiempo que se indique respecto de relaciones especiales reguladas por contratos, reglamentos o la ley.

Siendo la autorización el documento de prueba prevalente para el tratamiento de datos personales autorizados por el titular a favor de **CALL CENTER MALL S.A.S.**, estos se comprometen a usar la información del titular con autorización previa, expresa e informada a través de mecanismos y/o medios de recolección como son: documento físico o electrónico (mensaje de datos: Internet, correo electrónico, télex, telefax), sitio web, de forma verbal (presencial o telefónica), o mediante cualquier otro formato o instrumento que permita su conservación y posterior consulta, a fin de probar que sin el consentimiento del titular los datos nunca hubieran sido recolectados y almacenados en medios electrónicos o físicos.

4.1 AVISO DE PRIVACIDAD

El Aviso de privacidad se adopta, dando cumplimiento del artículo 2.2.2.25.3.2. y 2.2.2.25.3.3. del decreto 1074 de 2015 con el objetivo de regular la forma de dar aviso del tratamiento de la información por parte de los responsables y encargados del tratamiento de los datos personales, al Titular. Este Aviso debe darse por medio de un documento, sea este en formato físico o digital, o cualquier otro formato conocido o por conocer, para indicarle al Titular del dato, sobre:

- 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 de este.
- c. Los derechos del Titular.

- d. Los mecanismos generales dispuestos por el responsable para que el Titular conozca la política de tratamiento y protección de datos personales y los cambios sustanciales que se produzcan en ella. En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.
- e. El carácter facultativo de la respuesta relativa a preguntas sobre **datos sensibles**.

5 CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN

CALL CENTER MALL S.A.S., no requerirán autorización previa del Titular para realizar cualquier Tratamiento de Datos Personales en los siguientes casos:

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

6 BASES DE DATOS SOMETIDAS A PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO:

CALL CENTER MALL S.A.S. al momento de adoptar la política de protección de datos personales identificó la generación de Bases de Datos contentivas de Datos Personales y Archivos de su propiedad, dejando sin identificar las bases de datos impersonales que **NO** son reguladas por la Ley 1581 de 2012 y decretos reglamentarios. A su vez **CALL CENTER MALL S.A.S.** identifica subbases que depende de la base de datos principal, por tanto, no requieren un registro independiente tal y como se indica en la presente política.

Para la debida diligencia respecto de las bases de datos y archivo con contenido de datos personales, se identifican a continuación la denominación de las bases de datos, tipos de datos, duración, normatividad si se asocia y demás características que se expresan a continuación:

NOMBRE DE LA BASE DE DATOS Y DURACIÓN DE TRATAMIENTO	DATOS QUE CONTIENE Y TIPOLOGÍA
<p><u>DENOMINACIÓN BASE DE DATOS:</u></p> <p><u>No. 1. CLIENTES:</u> Se entiende como la a Base de Datos que se conforma mediante la recolección, almacenamiento, uso y circulación de los datos personales obtenidos al iniciar la relación contractual, previamente o durante la ejecución de la misma, esta base de datos tiene su uso principal en los archivos de CALL CENTER MALL S.A.S. para la realización de seguimiento,</p>	<p><u>DATOS OBJETO DE TRATAMIENTO:</u> Tipo de documento, número de identificación, nombre completo, correo electrónico, teléfono móvil y/o fijo, razón social, dirección de ubicación y Rut. Si se trata de persona jurídica, adicionales a los anteriores datos que apliquen se cuenta con certificado de existencia y representación legal.</p>

<p>facturación, correos electrónicos enviados, contactos, seguimiento a incidencias, reuniones, estrategias, productos y documentos adjuntos que se hayan enviado a los clientes.</p> <p><u>DURACIÓN:</u> Los datos contenidos en esta base de datos son de duración indefinida o en su defecto hasta la eliminación que se indique mediante normatividad general y especial o hasta el momento en que sea requerida su eliminación por el titular de la información y ésta pueda ser eliminada en los casos contemplados en la Ley 1581 de 2012, artículo 8, 9 y 11.</p> <p>La permanencia del dato en CALL CENTER MALL S.A.S. que se encuentre regulado mediante normatividad general y especial en cuanto a la duración deberá dar cumplimiento a dicha permanencia. Se entiende que en cualquier tiempo y momento puede ser requerida la eliminación por el titular de la información o por un tercero con facultad y representación para hacerlo como lo dispone la Ley 1581 de 2012, artículo 8, 9 y 11.</p>	<p><u>TIPOLOGÍA:</u> En esta base de datos se contienen datos públicos, semiprivados y sensibles.</p> <p><u>MEDIO DE TRATAMIENTO:</u> Físico y Automatizado</p>
<p><u>DENOMINACIÓN BASE DE DATOS:</u></p> <p><u>No. 2. CONTACTO SITIO WEB:</u> Se entiende como una Base de Datos que se conforma mediante la recolección, almacenamiento, uso y circulación de los datos asociados por el usuario al momento de enviar un mensaje por medio del sitio oficial https://callcentermall.com.co/portal/contacto que debe ser atendido por CALL CENTER MALL S.A.S.</p> <p><u>DURACIÓN:</u></p>	<p><u>DATOS OBJETO DE TRATAMIENTO:</u> Nombre completo, correo electrónico, teléfono, celular, ciudad y país.</p> <p><u>TIPOLOGÍA:</u> En esta base de datos se contienen datos públicos y semiprivados. Eventualmente, dependiendo del contenido del mensaje expresado por el titular se obtendrán datos privados, sensibles y de especial protección.</p> <p><u>MEDIO DE TRATAMIENTO:</u> Automatizado</p>

<p>Los datos contenidos en esta base de datos son de duración indefinida o en su defecto hasta la eliminación que se indique mediante normatividad general y especial o hasta el momento en que sea requerida su eliminación por el titular de la información y ésta pueda ser eliminada en los casos contemplados en la Ley 1581 de 2012, artículo 8, 9 y 11.</p> <p>Se entiende que en cualquier tiempo y momento puede ser requerida la eliminación por el titular de la información o por un tercero con facultad y representación para hacerlo como lo dispone la Ley 1581 de 2012, artículo 8, 9 y 11. Sin embargo la permanencia del dato en CALL CENTER MALL S.A.S., que se encuentre regulado mediante normatividad general y especial en cuanto a la duración deberá dar cumplimiento a dicha permanencia.</p>	
<p><u>DENOMINACIÓN BASE DE DATOS:</u></p> <p><u>No. 3. EMPLEADOS:</u> Se entiende como Base de Datos que se conforma mediante la recolección, almacenamiento, uso y circulación de los datos personales de todos los titulares que se vinculen al proceso de nómina de la empresa CALL CENTER MALL S.A.S., tratamiento necesario para administración y dirección de la compañía.</p> <p><u>DURACIÓN:</u> Los datos contenidos en esta base de datos son de duración indefinida o en su defecto hasta la eliminación que se indique mediante normatividad general y especial hasta el momento en que requerida su eliminación por el titular de la información y ésta pueda ser eliminada en los casos contemplados en la Ley 1581 de 2012, artículo 8, 9 y 11.</p>	<p><u>DATOS OBJETO DE TRATAMIENTO:</u> Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, número de cuenta y salario.</p> <p><u>TIPOLOGÍA:</u> En esta base de datos se contienen datos públicos, semiprivados y sensibles.</p> <p><u>MEDIO DE TRATAMIENTO:</u> Automatizados</p>

<p><u>DENOMINACIÓN BASE DE DATOS:</u></p> <p><u>No. 3. SOCIODEMOGRÁFICO:</u> Se entiende como Base de Datos que se conforma mediante la recolección, almacenamiento, uso y circulación de los datos personales entregados por el empleado de CALL CENTER MALL S.A.S. en calidad de personal vinculado.</p> <p><u>DURACIÓN:</u> Los datos contenidos en esta base de datos son de duración por el tiempo de ejecución del contrato o en su defecto hasta la eliminación que se indique mediante normatividad general y especial hasta el momento en que requerida su eliminación por el titular de la información y ésta pueda ser eliminada en los casos contemplados en la Ley 1581 de 2012, artículo 8, 9 y 11.</p>	<p><u>DATOS OBJETO DE TRATAMIENTO:</u> Número de documento, nombres y apellidos completos, fecha de nacimiento, género, RH, estado civil, dirección, teléfono fijo y celular, correo electrónico, número de cuenta bancaria, entidad bancaria, EPS, AFP, ARL, nivel educativo, personas a cargo y datos del cónyuge en caso de existir.</p> <p><u>TIPOLOGÍA:</u> En esta base de datos se contienen datos públicos, privados, semiprivados y sensibles.</p> <p><u>MEDIO DE TRATAMIENTO:</u> Automatizados</p>
<p><u>DENOMINACIÓN BASE DE DATOS:</u></p> <p><u>No. 3. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO:</u> Se entiende como Base de Datos que se conforma mediante la recolección, almacenamiento, uso y circulación de los datos personales entregados por el empleado de CALL CENTER MALL S.A.S. en calidad de personal vinculado.</p> <p><u>DURACIÓN:</u> Los datos contenidos en esta base de datos son de duración por el tiempo de ejecución del contrato o en su defecto hasta la eliminación que se indique mediante normatividad general y especial hasta el momento en que requerida su eliminación por el titular de la información y ésta pueda ser eliminada en los casos contemplados en la Ley 1581 de 2012, artículo 8, 9 y 11.</p>	<p><u>DATOS OBJETO DE TRATAMIENTO:</u> Número de documento, nombres y apellidos completos, fecha de nacimiento, género, RH, estado civil, dirección, teléfono fijo y celular, correo electrónico, número de cuenta bancaria, entidad bancaria, EPS, AFP, ARL, nivel educativo, personas a cargo, estrato, tipo de vivienda, estado de salud, si es fumador, si consume bebidas alcohólicas, que hace en el tiempo libre, tipo de contrato, cargo, antigüedad del cargo, y promedio de ingresos.</p> <p><u>TIPOLOGÍA:</u> En esta base de datos se contienen datos públicos, privados, semiprivados y sensibles.</p> <p><u>MEDIO DE TRATAMIENTO:</u> Automatizados</p>

<p><u>DENOMINACIÓN BASE DE DATOS:</u></p> <p><u>No. 6. CONTRATISTAS Y PROVEEDORES:</u> Se entiende como Base de Datos que se conforma mediante la recolección, almacenamiento, uso y circulación de los datos personales de todos los contratistas y proveedores de CALL CENTER MALL S.A.S. tratamiento necesario para la comunicación, administración y dirección de la empresa.</p> <p><u>DURACIÓN:</u> Los datos contenidos en esta base de datos son de duración indefinida o en su defecto hasta la eliminación que se indique mediante normatividad general y especial hasta el momento en que requerida su eliminación por el titular de la información y ésta pueda ser eliminada en los casos contemplados en la Ley 1581 de 2012, artículo 8, 9 y 11.</p>	<p><u>DATOS OBJETO DE TRATAMIENTO:</u> Nombre del contratista, número de identificación, dirección, teléfono y correo electrónico, página web, Rut y tarjeta profesional.</p> <p><u>TIPOLOGÍA:</u> En esta base de datos se contienen datos públicos, privados, semiprivados y sensibles.</p> <p><u>MEDIO DE TRATAMIENTO:</u> Automatizados</p>
<p><u>DENOMINACIÓN BASE DE DATOS:</u></p> <p><u>No. 10. CCTV:</u> Se entiende como una Base de Datos que se conforma mediante la recolección, almacenamiento, uso y circulación de los datos personales de las personas que son recolectados a través del sistema de vigilancia por parte de CALL CENTER MALL S.A.S. en sus sedes propias o administradas.</p> <p><u>DURACIÓN:</u> Los datos contenidos en esta base de datos son de duración definida de 15 hasta 20 días calendario, salvo cuando ocurre un incidente y ha sido requerido a través de autoridad competente como medio de prueba.</p>	<p><u>DATOS OBJETO DE TRATAMIENTO:</u> Imagen por video y eventualmente fotografía</p> <p><u>TIPOLOGÍA Y MEDIO DE TRATAMIENTO</u> En esta base de datos se contienen datos semiprivados.</p> <p><u>MEDIO DE TRATAMIENTO</u> Automatizado</p>

7 FINALIDADES Y TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES

Los datos personales, (entiéndase públicos, semiprivados, privados, sensibles y de especial protección), podrán ser recolectados, almacenados, usados y tratados por **CALL CENTER MALL S.A.S.**, de forma directa en su calidad de RESPONSABLE o a través de terceros como ENCARGADOS, para una o varias de las finalidades descritas de acuerdo a las necesidades del tratamiento y circulación mediante la recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, supresión y eliminación en cumplimiento a los términos y condiciones plasmados en la presente política para la ejecución de las siguientes **FINALIDADES**:

a. Gestión de Clientes

En virtud del desarrollo de su objeto social del sector de contact center por medio de llamadas, canales digitales como también la compra y la venta de productos destinados a contact center y la consultoría para implementación, CALL CENTER MALL S.A.S., debe recolectar, almacena, tratar y circular los datos personales de cada uno de los clientes pertenecientes a las líneas de negocio por medio de las cuales opera en procura de los diferentes procesos administrativos, comerciales, jurídicos y contables, en atención a buenas prácticas que permitan velar por un buen servicio a favor de los titulares en calidad de clientes.

Se realiza un tratamiento de datos a modo de transmisión permanente cuando se trata de los encargados para el almacenamiento de la información como se describe en el en el acápite No.1.

CALL CENTER MALL S.A.S. se reserva el derecho a conservar la información del cliente para fines probatorios y contables, mínimo de (1) un año contado a partir de la solicitud de eliminación que EL CLIENTE haga ante el RESPONSABLE mediante revocatoria de la autorización.

b. Cookies y enlaces:

www.callcentermall.com.co son mecanismos tecnológicos de comunicación de propiedad de CALL CENTER MALL S.A.S., ello no los hace responsables del contenido de los sitios web diferentes al sitio oficial www.callcentermall.com.co en los que el usuario pueda acceder a través de los enlaces establecidos y declara que en ningún caso procederá a examinar o ejercitar ningún tipo de control sobre el contenido de otros sitios de la red. Asimismo, tampoco garantizará la disponibilidad técnica, exactitud, veracidad, validez o legalidad de sitios ajenos a su propiedad.

CALL CENTER MALL S.A.S. declara haber adoptado todas las medidas necesarias para evitar cualesquiera daños a los usuarios de su sitio web oficial www.callcentermall.com.co y en **CALL CENTER MALL S.A.S.**, que pudieran derivarse de la navegación por su sitio web, siendo exonerados de toda responsabilidad de eventuales daños que pudiera sufrir el usuario por la navegación por Internet.

CALL CENTER MALL S.A.S. reconocen que una Cookie es un archivo que se vincula a la operación del sitio web oficial www.callcentermall.com.co y tiene como funcionalidad la descarga en su ordenador al acceder a determinadas páginas web, permitiendo que mediante estas se almacenen y recuperen información y datos sobre los hábitos de navegación como usuario o de su equipo y eventualmente como datos de reconocimiento de usuario, funcionalidades que permiten a CALL CENTER MALL S.A.S. ser más eficientes en la prestación del servicio, por

tanto, informa al usuario que tiene la posibilidad de evitar el uso de Cookies configurando su navegador de modo que le informe de la recepción de cookies, pudiendo, si así lo desea, impedir que sean instaladas en su disco duro, igualmente podrá ejercer su derecho a elegir aceptando o no la política de Cookies del Sitio Web.

c. Gestión de Proveedores y Contratistas

CALL CENTER MALL S.A.S., realizara el tratamiento de los datos personales para los fines relacionados con el desarrollo del proceso de gestión contractual bajo la normativa vigente para el suministro de bienes o servicios que se requiera para el funcionamiento y ejecución del objeto comercial vinculado a **CALL CENTER MALL S.A.S.**

d. Gestión Humana

En el desarrollo de sus procesos **CALL CENTER MALL S.A.S.** recolecta información de personas naturales para la selección de personal con la finalidad de realizar estudio de hojas de vida y posterior contratación. La recolección realizada por **CALL CENTER MALL S.A.S.** se realiza mediante envío directo y voluntario de la hoja de vida por parte de los aspirantes a empleo al correo electrónico autorizado para ello, mediante referido o por medio del contáctenos en el sitio web oficial <https://callcentermall.com.co/portal/contacto>, todas estas previamente autorizando y facultando a **CALL CENTER MALL S.A.S.**, para el tratamiento de estos, en el proceso de selección.

Igualmente, en el momento de contratación los datos personales serán tratados con la finalidad de dar cumplimiento de las obligaciones establecidas contractualmente de carácter laboral. Además, el empleado reconoce que **CALL CENTER MALL S.A.S.** podrá evaluar a sus empleados para reducir el riesgo asociado al personal vinculado en cumplimiento del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

En todo caso, quien se encuentra en proceso de selección o ya se encuentre vinculado autoriza el uso de sus datos personales por parte de **CALL CENTER MALL S.A.S.** para confirmar la información relevante suministrada por el candidato y/o vinculado.

e. Seguridad en instalaciones (Fotos y videos)

El registro mediante el sistema de video vigilancia con captación de imagen y voz de las personas que se encuentran en las instalaciones de **CALL CENTER MALL S.A.S.**, se realiza con el objetivo de velar por la seguridad de la empresa, de los aspirantes a empleo, empleados, contratistas, proveedores generales y de servicios, residentes (propietarios y arrendatarios), administradores, personal de vigilancia privada y público en general, de cualquier visitante de las instalaciones de **CALL CENTER MALL S.A.S.** Los datos recolectados son almacenados en servidor propio.

f. Gestión de riesgos y emergencias

Realizar una adecuada gestión de riesgos que nos permita atender de manera oportuna y adecuada emergencias que puedan afectar la integridad física de los aspirantes a empleo, empleados, contratistas, proveedores generales y de servicios, residentes (propietarios y arrendatarios), administradores, personal de vigilancia privada y público

en general en las instalaciones de la empresa que requerirá de información personal que permita a **CALL CENTER MALL S.A.S.** analizar la carga ocupacional histórica y conocer en tiempo real la información de los titulares de la información.

g. Contabilidad, tesorería y facturación

La recolección y tratamiento de los datos personales y/o corporativos por **CALL CENTER MALL S.A.S.** se realizará para el desarrollo de los diferentes procesos de contabilidad, tesorería y facturación de acuerdo con su objeto social y alianzas comerciales estratégicas.

h. Gestión de comunicaciones:

El tratamiento de los datos personales por diferentes medios de comunicación como: correo electrónico, teléfono celular, mensajes de texto, aplicaciones de mensajería instantánea, redes sociales, domicilio físico y cualquier otro canal de comunicación que sea conocido y consentido por el titular del dato, se realizará para los fines relacionados con el desarrollo del proceso de gestión de comunicaciones y de empresas ALIADAS COMERCIALES, y cualquier otra actividad que sea previamente conocida y autorizada por el titular de los datos.

Para el proceso del desarrollo de las actividades comerciales desplegadas por **CALL CENTER MALL S.A.S.** Cuando se trate de datos correspondientes a niños, niñas y adolescentes, la recolección, tratamiento y circulación será autorizada por medio del representante legal del menor.

7.1 TRATAMIENTO Y FINALIDAD ANTE DATOS SENSIBLES:

Por el uso, goce y funcionalidad de la empresa **CALL CENTER MALL S.A.S.**, eventualmente podrían recolectarse datos personales de categoría sensibles de las personas con las que se posee relación, sea o no contractual, los cuales tienen un especial tratamiento y protección, podrá hacerse uso de estos datos sensibles cuando:

- a. El Titular o su representante legal, entiéndase quien ejerce la patria potestad, custodia, curaduría y/o tutoría haya dado su autorización explícita, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización. **Derecho del titular que se fundamenta en el art. 2.2.2.25.2.3. del decreto 1074 de 2015.**
- b. El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular o su representante legal, entiéndase quien ejercer la patria potestad, custodia, curaduría y/o tutoría y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c. Cuando los datos sean obtenidos válidamente de una entidad de cualquier naturaleza y que por su cuenta y riesgo posea los datos personales, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.
- d. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

- e. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

El tratamiento de datos sensibles se sujeta a las condiciones que establece la ley 1581 de 2012 y el decreto 1074 de 2015, siempre y cuando se obtenga la autorización previa, expresa e informada del Titular de estos, la cual será obtenida de forma escrita, por medio físico o digital o grabación magnetofónica, y, en consecuencia, deberá quedar el soporte probatorio de la obtención de la autorización, desde el momento mismo del otorgamiento y la posterior consulta.

8 INFORMACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

El tratamiento de datos de menores de edad en **CALL CENTER MALL S.A.S.**, se encuentra prohibido, salvo si se realiza contando con la autorización previa, expresa e informada de los padres, siempre y cuando no se ponga en riesgo la prevalencia de sus derechos fundamentales e inequívocamente responda a la realización del principio de su interés superior, teniendo en cuenta que sus actuaciones deben ser realizadas a través de sus padres o por quienes tengan la patria potestad del menor o su representación legal.

La anterior limitación a la información de los niños, niñas y adolescentes está proscrita de todo tratamiento por la Ley 1581 de 2012, salvo autorización previa de quien represente sus derechos e intereses personales, **CALL CENTER MALL S.A.S.**, solicitará a estos la autorización previa, expresa e informada para el tratamiento de los datos de menores de edad para las finalidades descritas en esta política.

9 REVELACIÓN DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN:

Los datos personales e información se podrán compartir sin necesidad de autorización previa en los siguientes casos regulados por la ley:

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

10 DERECHOS DE LOS TITULARES

De acuerdo con lo contemplado en el marco normativo de protección de datos personales, los Titulares de los datos podrán en cualquier momento ejercer los siguientes derechos consagrados en la ley 1581 de 2012.

- a. Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales en aquellos eventos en que **CALL CENTER MALL S.A.S.**, es responsable del tratamiento; el Titular podrá ejercer este derecho frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a **CALL CENTER MALL S.A.S.** mediante cualquier medio válido, salvo en los casos definidos por la Ley 1581 de 2012 que no es necesaria la Autorización.
- c. Ser informado por **CALL CENTER MALL S.A.S.**, previa solicitud, respecto al uso que ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012. El Titular debe tener en cuenta que previamente deberá agotar el trámite de reclamo o consulta ante **CALL CENTER MALL S.A.S.**
- 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.

Los derechos de los Titulares antes mencionados podrán ejercerse por las siguientes personas:

- a. El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición **CALL CENTER MALL S.A.S.**, El representante legal, tutor, curador y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- b. Los causahabientes del Titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c. Cualquier autoridad judicial o administrativa, que por su naturaleza jurídica y dedicación en frente del Estado pueda exigir el cumplimiento de uno o varios o todos los derechos que tiene el Titular.
- d. Otro a favor o para el cual el Titular hubiere estipulado.

11 DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y/O ENCARGADOS EN EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

CALL CENTER MALL S.A.S. actuando como RESPONSABLE o ENCARGADO del tratamiento y circulación de datos personales que ha obtenido a nombre propio, por cuenta de un tercero o a nombre de un tercero mediante el correo electrónico con dominio datospersonales@callcentermall.com.co, la línea telefónica 6046877, el sitio web oficial: www.callcentermall.com.co y sede física principal ubicada en Carrera 43B # 16 – 41, oficina 1404, Ed. Staff. Medellín – Antioquia – Colombia, puede realizar el tratamiento autorizado por el Titular del dato personal directamente o delegar a un tercero quien será ENCARGADO del tratamiento de los datos personales, que se contengan en bases de datos, banco de datos y archivos físicos y digitales, con la finalidad de realizar las gestiones tecnológicas, administrativas y operativas a través de planes, programas y proyectos conexos o directos que se encuentren a cargo de la empresa **CALL CENTER MALL S.A.S.**, especialmente indicando que cuando existan datos personales de niños, niñas y adolescentes, los canales de comunicación serán los que disponga la empresa bajo las condiciones tecnológicas y de seguridad que se divulguen en la presente política en lugar físico de su empresa visible a los Titulares de los datos personales y previamente conocidos por el representante legal, que ejerce la patria potestad, custodia, curaduría y/o tutoría, del menor toda vez que serán **sometidos a la categoría de datos sensibles y de especial protección**, debiéndose preservar un mayor cuidado al tratamiento de sus datos personales.

CALL CENTER MALL S.A.S., en su calidad de RESPONSABLE y/o ENCARGADO del tratamiento y circulación de los datos personales deberá facilitar los canales de atención a las personas naturales que así lo requieran, para

consultar, verificar, rectificar, modificar y actualizar sus datos personales o pedir que el RESPONSABLE o ENCARGADO lo realice directamente.

12.1. Deberes de los responsables del tratamiento

En el tratamiento y protección de datos personales, se tendrán como obligatorios los deberes prescritos en la legislación vigente y que fundamentan el tratamiento de los datos personales, las finalidades, la autorización, el tratamiento y circulación a cargo del RESPONSABLE, el uso y aplicación de los canales de comunicación que especialmente se identifican en el diseño y aplicación de los procedimientos que se relacionan en el numeral trece (13) de la presente política y de acuerdo a la regulación de la Ley 1581 de 2012, así:

“Artículo 17. Deberes de los responsables del Tratamiento. Los responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;*
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;*
- 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 que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;*
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;*
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;*
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;*
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;*
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;*
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;*
- l) Informar al Encargado del Tratamiento 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;*
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;*
- n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.*
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.”*

12.2. Deberes de los encargados del tratamiento

En el tratamiento y protección de datos personales, se tendrán como obligatorios los deberes prescritos en la legislación vigente y que fundamentan el tratamiento de los datos personales, las finalidades, la autorización, el tratamiento y circulación a cargo del ENCARGADOS, el uso y aplicación de los canales de comunicación que especialmente se identifican en el diseño y aplicación de los procedimientos que se relacionan **en el numeral trece (13) de la presente política** y de acuerdo a la regulación de la Ley 1581 de 2012, así:

“Artículo 18. Deberes de los Encargados del Tratamiento. Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- 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 en los términos de la presente ley;*
 - 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) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;*
 - g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley;*
 - h) 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;*
 - i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;*
 - j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;*
 - k) 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;*
 - l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.*
- Parágrafo. En el evento en que concurren las calidades de responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.”*

12 CANALES DE ATENCIÓN AL TITULAR

El Titular o representante y/o apoderado del Titular puede tramitar las peticiones, consultas y reclamos de manera directa, expresa, inequívoca y por escrito al oficial de datos personales de **CALL CENTER MALL S.A.S.** aportando siempre la documentación de prueba.

Datos de contacto con el Oficial de Datos Personales:

Área encargada: Oficial de datos **CALL CENTER MALL S.A.S.**
Dirección: Carrera 43B # 16 – 41, oficina 1404, Ed. Staff
Domicilio: Medellín – Antioquia – Colombia
Correo electrónico: datospersonales@callcentermall.com.co
Teléfono: (57-4) 6046877
Sitio web: www.callcentermall.com.co

13 PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN:

El Titular de los datos o su representante y/o apoderado, puede ejercer sus derechos a consultar, actualizar, rectificar, suprimir y revocar la autorización bajo el siguiente procedimiento:

La solicitud debe presentarse por medio escrito, sea físico o digital, en la oficina principal de **CALL CENTER MALL S.A.S.**, ubicada en la Carrera 43B # 16 – 41, oficina 1404, Ed. Staff. Medellín, Antioquia, Colombia, en el horario de lunes a viernes entre las 08:00 am 06:00 pm o al correo datospersonales@callcentermall.com.co.

La solicitud debe contemplar los siguientes requisitos:

- a. Nombre completo del Titular de la Información con identificación respectiva.
- b. En caso de no ser el Titular, el representante y/o apoderado del Titular, debe adjuntar constancia de previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- c. Descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud.
- d. Dirección y teléfono de contacto para dar respuesta a la solicitud.

13.1 PROCEDIMIENTO DE CONSULTA

13.1.1. Objetivo

Dar a conocer al Titular de la información o a sus causahabientes los pasos que deberá llevar a cabo para consultar la información que sobre él exista en las bases de datos de **CALL CENTER MALL S.A.S.**, o sus Encargados que en la actualidad realice un tratamiento de los datos personales del Titular.

13.1.2. Ejecución del procedimiento

1. Realizar la consulta específica a través de los canales dispuestos por **CALL CENTER MALL S.A.S.**, o sus encargados, descritos en la Política de tratamiento de datos personales, para que el Titular pueda hacer ejercer sus derechos.
2. **CALL CENTER MALL S.A.S.**, a través del Oficial de protección de datos personales, responsable entre otras de la atención de peticiones, consultas o reclamos, recibirá la consulta por parte del Titular o causahabiente e iniciará la gestión correspondiente para dar respuesta en un plazo no mayor a 10 días hábiles, contados a partir de la fecha de recibida la misma. Solo en caso de no ser posible atender la consulta dentro de los 10 días hábiles, informará al Titular o a su causahabiente explicándole las causas de la demora, e informando la nueva fecha en que se atenderá la consulta, la cual no podrá ser superior a 5 días hábiles.

3. El Titular podrá solicitar a **CALL CENTER MALL S.A.S.**, una copia de la consulta realizada como evidencia de realización de esta.

“ARTICULO 16. Requisito de procedibilidad. El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento”. (Ley 1581 de 2012).

13.2 PROCEDIMIENTO PARA EJERCER RECLAMOS DE CORRECCIÓN, ACTUALIZACIÓN, SUPRESIÓN DE INFORMACIÓN O REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

13.2.1. Objetivo

Dar a conocer al Titular de la información o a sus causahabientes los pasos que deberá llevar a cabo para presentar un reclamo ante **CALL CENTER MALL S.A.S.**, o ante sus Encargados, cuando considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización, supresión, revocatoria de la autorización; o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.

13.2.2. Ejecución del procedimiento}

1. Realizar el reclamo específico a través de los canales dispuestos por **CALL CENTER MALL S.A.S.**, y descritos en la Política de tratamiento de datos personales, para que el Titular pueda hacer ejercer sus derechos.
2. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a **CALL CENTER MALL S.A.S.**, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. 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, por mandato de la Ley. 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.
3. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
4. 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.

“ARTICULO 16. Requisito de procedibilidad. El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento”. (Ley 1581 de 2012).

14 MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

CALL CENTER MALL S.A.S. se compromete a adoptar las medidas de seguridad impartidas por las Superintendencia de Industria y Comercio acorde al artículo **2.2.2.25.3.7.** del decreto 1074 del 2015 para el tratamiento de datos personales.

No obstante, lo anterior, **CALL CENTER MALL S.A.S.** en su proceso de mejora continua establece controles que permitan en la medida de lo posible conservar la información y su contenido para limitar el acceso de terceros no autorizados.

15 MODIFICACIONES A LA PRESENTE POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS

CALL CENTER MALL S.A.S. se reserva el derecho de modificar la presente política según lo requiera para su funcionamiento y cumplimiento normativo. No obstante, lo anterior, en caso de haber cambios sustanciales en el contenido de las políticas de privacidad y tratamiento de datos se dará a conocer su última versión a través de medios virtuales o físicos.

De presentarse cambios en lo que refiere a la finalidad del tratamiento, **CALL CENTER MALL S.A.S.** solicitará una nueva autorización del Titular de los datos; a través de comunicado directo enviado a los aspirantes a empleo, empleados, contratistas, proveedores generales y de servicios, residentes (propietarios y arrendatario) y en general a los titulares de los datos que componen a **CALL CENTER MALL S.A.S.** Si en el término de treinta (30) días hábiles, contado a partir de la implementación de cualquiera de los mecanismos de comunicación descritos anteriormente, el Titular no ha contactado al Responsable o Encargado para solicitar la supresión de sus datos personales en los términos de la presente política, **CALL CENTER MALL S.A.S.**, podrá continuar realizando el Tratamiento de los datos contenidos en sus bases de datos para las finalidades indicadas.

16 REGISTRO NACIONAL DE BASE DE DATOS

CALL CENTER MALL S.A.S. manifiesta, que al momento de la adopción de la presente política en virtud del decreto 90 de enero 18 de 2018 no se encuentra obligado a efectuar el registro Nacional de bases de datos, pero si se encuentra obligado a cumplir todas las disposiciones para el tratamiento de datos personales emanado de la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, fundamento al cual procederá de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación que expidió el Gobierno Nacional mediante el decreto 886 de 2014, circular 02 de 2015, Decreto 1074 de 2015, Decreto 1759 de noviembre de 2016, circular 01 de enero de 2017, decreto 90 de 2018 y circular 3 de agosto de 2018, 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., constituye el directorio público de las bases de datos sujetas a Tratamiento que operan en el país; y que será de libre consulta para los ciudadanos.

17 ENTRADA EN VIGOR

La presente política de protección y tratamiento de datos personales rige a partir de su publicación, dada el día 15 de noviembre de 2020.

Adopta,

Andres Felipe Lopez Pinto
Representante Legal
CALL CENTER MALL S.A.S