



## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CALL CENTER MALL S.A.S.**

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 actualización No. 2 de la Política de Protección de Datos Personales 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 recoja y maneje de conformidad con la Ley, manifestando de manera expresa que garantiza los derechos a la privacidad, la intimidad y el buen nombre de los titulares, en el tratamiento de los datos personales y en consecuencia, todas sus actuaciones se regirán estrictamente por los principios consagrados en el Régimen General de Protección de Datos Personales Colombiano.

La Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales de **CALL CENTER MALL S.A.S.**, se encuentra sujeta a posibles modificaciones, supresiones y adiciones con la finalidad de brindar la información completa y adecuada relacionada al manejo del tratamiento de datos personales en **CALL CENTER MALL S.A.S.**

La presente Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales en su versión No. 2 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, el cual se ubica en el sector de contact center y se encarga de gestionar y atender todas las comunicaciones con los clientes por medio de llamadas y demás canales de atención digital. Además, se dedica a la compra y venta de productos relacionados con su negocio, entre otras actividades relacionadas con su objeto social, así como cualquier actividad similar, conexas o complementarias que permitan facilitar y desarrollar el comercio o la industria de la sociedad, siempre y cuando este sea lícito.

### **1. Identificación del RESPONSABLE del tratamiento de la información**

**Nombre Social:** CALL CENTER MALL S.A.S.  
**NIT:** 900.789.545 -3  
**Dirección:** Carrera 46 # 7- 68, Patio Bonito, Medellín, Antioquia.  
**Domicilio:** Medellín, Antioquia, Colombia.  
**Correo electrónico:** [datospersonales@callcentermall.com.co](mailto:datospersonales@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 es el almacenamiento de 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:

ENCARGADO	FINALIDAD
ISABEL CRISTINA TABARES URREGO	Es la persona dentro de nuestra compañía que se encarga de la Contabilidad
ESTUDIO CREATIVO ARTE DINAMICO S.A.S.	Almacenamiento de la información y datos divulgados en el sitio web oficial 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.
CCM TEC S.A.S.	Gestiones administrativas y/o comerciales.

## 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 indirecta 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 de 1991, artículo 15 y 20.
- Ley 1266 de 2008
- Ley Estatutaria 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
- Decreto 255 de 2022

## 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 los siguientes 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 respetársele, 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.**

Las definiciones incluidas en este documento tienen fundamento en la normatividad vigente en Colombia que regula la protección de datos personales de las personas naturales frente al tratamiento y circulación de estos.

#### 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 de trabajo 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.

## 5. 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.**

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.

### 5.1. 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**.

## 6. Casos en que no es necesaria la autorización

**CALL CENTER MALL S.A.S.**, no requerirá 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



## 7. 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><b><u>DENOMINACIÓN BASE DE DATOS:</u></b>  <b><u>No. 1. EMPLEADOS:</u></b>            Se entiende como Base de Datos que se conforma mediante la recolección, almacenamiento, uso y circulación de los datos personales obtenidos al iniciar la relación contractual y/o contenidos en las hojas de vida entregada por el titular que aspira vincularse o se encuentra vinculado a la empresa <b>CALL CENTER MALL S.A.S.</b>, tratamiento necesario para administración y dirección de la compañía.</p> <p><b><u>DURACIÓN:</u></b>            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 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. 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, entendiéndose que existen casos donde aplica la permanencia del dato en <b>CALL CENTER MALL S.A.S.</b> siempre y cuando se encuentre regulado mediante normatividad general y especial en cuanto a la duración deberá dar cumplimiento a dicha permanencia.</p>	<p><b><u>DATOS OBJETO DE TRATAMIENTO:</u></b>            Nombre completo, tipo de documento, fecha y lugar de expedición, número de identificación, correo electrónico, teléfono fijo y/o celular, dirección, ciudad, departamento, país, personas a cargo, número de cuenta y salario.</p> <p><b><u>TIPOLOGÍA:</u></b>            En esta base de datos se contienen datos públicos, semiprivados y sensibles.</p> <p><b><u>MEDIO DE TRATAMIENTO:</u></b>            Automatizado</p>
<p><b><u>DENOMINACIÓN BASE DE DATOS:</u></b>  <b><u>No. 2. CLIENTES:</u></b>            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 digitales de la compañía para la realización de seguimiento a proyectos, pagos, facturación, correos electrónicos enviados, contactos,</p>	<p><b><u>DATOS OBJETO DE TRATAMIENTO:</u></b>            Nombre completo, tipo de documento, número de identificación, fecha y lugar de expedición, correo electrónico, teléfono móvil y/o fijo, razón social, dirección de ubicación y Rut.</p> <p>Si se trata de persona jurídica, adicionales a los anteriores datos que apliquen se cuenta con certificado de existencia y representación legal.</p>

<p>seguimiento a incidencias, reuniones, estrategias, productos y documentos adjuntos que se hayan enviado a los clientes.</p> <p><b><u>DURACIÓN:</u></b> 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. 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, entendiendo que existen casos dónde aplica la permanencia del dato en <b>CALL CENTER MALL S.A.S.</b> siempre y cuando se encuentre regulado mediante normatividad general y especial en cuanto a la duración deberá dar cumplimiento a dicha permanencia.</p>	<p><b><u>TIPOLOGÍA:</u></b> En esta base de datos se contienen datos públicos, semiprivados y sensibles.</p> <p><b><u>MEDIO DE TRATAMIENTO:</u></b> Físico y Automatizado</p>
<p><b><u>DENOMINACIÓN BASE DE DATOS:</u></b> <b><u>No. 3. PROVEEDORES:</u></b> Se entiende como la Base de Datos que se conforma mediante la recolección, almacenamiento, uso y circulación de los datos personales obtenidos al iniciar la relación contractual con los proveedores de bienes y servicios, nacionales e internacionales, su gestión contable, fiscal y administrativa, generación de cobros y pagos de facturas dentro de todos los procesos contables, financieros y operaciones económicas, tratamiento necesario para el desarrollo del objeto social de la compañía, comunicación, administración y dirección de esta.</p> <p><b><u>DURACIÓN:</u></b> 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. 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, entendiendo que existen casos dónde aplica la permanencia del dato en <b>CALL CENTER MALL S.A.S.</b> siempre y cuando se encuentre regulado mediante normatividad general y especial en cuanto a la duración deberá dar cumplimiento a dicha permanencia.</p>	<p><b><u>DATOS OBJETO DE TRATAMIENTO:</u></b> Nombres, número de identificación, dirección, teléfono, correo electrónico, contacto-asesor, administradore o gerentes, teléfono de contacto, Rut y cuenta bancaria.</p> <p><b><u>TIPOLOGÍA:</u></b> En esta base de datos se contienen datos públicos, privados, semiprivados y sensibles.</p> <p><b><u>MEDIO DE TRATAMIENTO:</u></b> Automatizados</p>



<p><b><u>DENOMINACIÓN BASE DE DATOS:</u></b> <b>No. 4. SOCIOS:</b> Se entiende como Base de Datos que se conforma mediante la recolección, almacenamiento, uso y circulación de los datos personales de todos los socios/accionistas de <b>CALL CENTER MALL S.A.S.</b> tratamiento necesario para la comunicación, administración y dirección de la empresa.</p> <p><b><u>DURACIÓN:</u></b> 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. 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, entendiendo que existen casos dónde aplica la permanencia del dato en <b>CALL CENTER MALL S.A.S.</b> siempre y cuando se encuentre regulado mediante normatividad general y especial en cuanto a la duración deberá dar cumplimiento a dicha permanencia.</p>	<p><b><u>DATOS OBJETO DE TRATAMIENTO:</u></b> Nombre completo, tipo de documento, fecha y lugar de expedición, número de identificación, dirección, teléfono fijo y/o móvil, correo electrónico, ciudad, departamento, país.</p> <p><b><u>TIPOLOGÍA:</u></b> En esta base de datos se contienen datos públicos, privados, semiprivados y sensibles.</p> <p><b><u>MEDIO DE TRATAMIENTO:</u></b> Automatizados</p>
--	--

## 8. Finalidades y tratamiento al cual serán sometidos los datos personales

Los datos personales, (entiéndase públicos, semiprivados, privados, sensibles), 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 del objeto social de la sociedad, está podrá realizar la gestión de contact center, la cual se encarga de gestionar y atender todas las comunicaciones con los clientes por medio de llamadas y demás canales de atención digital. Además, se dedica a la compra y venta de productos relacionados con su negocio, así como cualquier actividad similar, conexas o complementaria que permitan facilitar y desarrollar el comercio o la industria de la sociedad, siempre y cuando este sea lícito. **CALL CENTER MALL S.A.S.** deberá recolectar, almacenar, tratar y circular los datos personales de cada uno de los clientes que pertenezcan 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 las buenas prácticas que permitan velar por un buen servicio a favor de los titulares.

**CALL CENTER MALL S.A.S.** se reserva el derecho a conservar la información de los clientes para fines probatorios y contables, por un tiempo mínimo de tres (3) años, contados a partir de la solicitud de eliminación que el TITULAR realice ante el RESPONSABLE o mediante revocatoria de la autorización cuando exista vínculo legal, contractual u otro que fundamente la permanencia del dato en la base de





datos. No obstante, **CALL CENTER S.A.S.** podrá conservar los datos de forma indefinida, si así llegare a requerirlo.

**b. Gestión de publicidad y mercadeo:**

El tratamiento de los datos personales por diferentes medios de comunicación como: correo electrónico, teléfono fijo y 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 publicidad y mercadeo que vincula a clientes, contratistas, empleados, aliados y proveedores, para comunicación relevante relacionada con la operación de la empresa, así como para vender u ofrecer productos y servicios y cualquier otra actividad que sea previamente conocida y autorizada por el titular de los datos.

Para el proceso del desarrollo de las actividades de publicidad y mercadeo 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.

**c. Gestión de Proveedores:**

**CALL CENTER MALL S.A.S.**, realizará 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 y/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 hace mediante envío directo y voluntario de la hoja de vida por parte de los aspirantes a empleo al correo electrónico autorizado para ello, en forma física o mediante referido, autorizando y facultando previamente a **CALL CENTER MALL S.A.S.**, para el tratamiento de sus datos en el proceso de selección.

Igualmente, en el momento de contratación, los datos personales serán tratados con la finalidad de dar cumplimiento a las obligaciones de carácter laboral establecidas contractualmente. 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. Contabilidad y facturación:**

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

**f. Gestión De Socios:**

En pro de una adecuada gestión administrativa se realizará la recolección y tratamiento de los datos personales de cada uno de los socios que integran **CALL CENTER MALL S.A.S.**, para el desarrollo de las



actividades propias que se vinculan a la calidad de socios de una empresa como lo indica el código de comercio colombiano y normas posteriores que lo integren, adicionen, modifiquen y deroguen

**g. Gestión Compras Nacionales, Internacionales e Importaciones:**

La recolección y tratamiento de los datos personales y/o corporativos **de los proveedores nacionales e internacionales** se podrá realizar por **CALL CENTER MALL S.A.S.**, para el desarrollo del proceso de compras en el cual, además de insumos esenciales para la compañía y demás bienes que sean requeridos por **CALL CENTER MALL S.A.S.**, para el desarrollo de su operación comercial.

**h. Formación y capacitación:**

**CALL CENTER MALL S.A.S.**, podrá realizar procesos de inducción a sus colaboradores, además de entregar herramientas para la incorporación exitosa del colaborador conforme a su cargo y las funciones relacionadas con este, así como procesos de capacitación para desarrollar las competencias necesarias para que las personas puedan ejecutar su labor y brindar espacios de aprendizaje para el afianzamiento de conocimientos y habilidades que enriquezcan la experiencia del trabajador en relación con su oficio o profesión.

**i. Gestión de Servicios:**

**CALL CENTER MALL S.A.S.** podrá recolectar, almacenar, tratar y circular los datos personales de cada uno de los clientes y proveedores a través del correo electrónico, con la finalidad de estandarización y optimización de servicios relacionados con los clientes, atención al cliente, recepción y gestión de requerimientos internos o externos sobre productos o servicios, gestión de peticiones, consultas, quejas o reclamos.

**j. Analítica e indexación:**

En virtud del desarrollo del objeto social de la sociedad, cualquier que sea su objeto social, siempre y cuando este sea lícito, **CALL CENTER MALL S.A.S.**, puede recolectar, almacenar, usar, circular, indexar y analizar los datos personales de cada uno de los titulares en calidad de empleados, proveedores, clientes, aliados, contratistas o que tengan relación con esta, a través de los diferentes canales físicos y digitales, con la finalidad de realizar analítica de datos, establecer estrategias de marketing digital y físico, envío de publicidad digital y divulgación de publicidad, gestión de comunicaciones dirigidas a titulares determinados e indeterminados, operar entornos de comercio electrónico al servicio del titular.

**k. Gestión de contratación sector público y privado:**

**CALL CENTER MALL S.A.S.**, realiza el tratamiento de los datos personales en pro del desarrollo del proceso de contratación tanto en el sector público como en el privado, independientemente de cuál sea la modalidad de contratación siempre se atenderá a la normatividad vigente aplicable para cada caso.

**l. 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, clientes permanentes y prospectos y en general de cualquier visitante de las instalaciones que requerirá de información personal que permita a **CALL CENTER MALL S.A.S.**, la carga ocupacional.

#### **8.1. Tratamiento y finalidad ante Datos Sensibles:**

Por el uso, goce y funcionalidad de **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, **CALL CENTER MALL S.A.S.** 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.

#### **9. 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.



## 10. 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

## 11. 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.

## 12. 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, realiza el tratamiento a través de un canal de comunicación en modalidad de correo electrónico institucional, asignado a un usuario perteneciente a la empresa y denominado como oficial de datos



**personales**, quien siempre contará con soporte del área de protección de datos personales, motivo por el cual el titular conoce y acepta previamente, el tratamiento de sus datos a través del correo electrónico institucional que se presenta a continuación: [datospersonales@callcentermall.com.co](mailto:datospersonales@callcentermall.com.co); además, **CALL CENTER MALL S.A.S.**, cuenta con canales de atención en modalidad de sitio web oficial: [www.callcentermall.com.co](http://www.callcentermall.com.co) y sede física principal ubicada en Carrera 46 # 7- 68, Patio Bonito, Medellín – Antioquia – Colombia, pudiendo 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 (14) 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 (14) 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 concurran 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.”

## **13. 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 de **CALL CENTER MALL S.A.S.**  
**Dirección:** Carrera 46 # 7- 68, Patio Bonito  
**Domicilio:** Medellín – Antioquia – Colombia.  
**Correo electrónico:** [datospersonales@callcentermall.com.co](mailto:datospersonales@callcentermall.com.co)



#### **14. 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 46 # 7- 68, Patio Bonito, Medellín, Antioquia, Colombia, en el horario de lunes a viernes entre las 08:00 am 05:00 pm o al correo [datospersonales@callcentermall.com.co](mailto: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.

##### **14.1. Procedimiento de consulta**

###### **14.1.1. 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.

###### **14.1.2. 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).

##### **14.2. Procedimiento para ejercer reclamos de corrección, actualización, supresión de información o revocatoria de la autorización**

###### **14.2.1. Objetivo**

Dar a conocer al Titular de la información o a sus causahabientes los pasos que deberá llevar a cabo para presentar 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.



#### **14.2.2. 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).

#### **15. 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.

#### **16. 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 físicos y/o electrónicos autorizados por usted

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, clientes 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.





## 17. Transmisión y transferencia internacional de datos e información personal.

**CALL CENTER MALL S.A.S.**, en su calidad de RESPONSABLE y/o ENCARGADO del tratamiento y circulación de los datos personales, tiene la disponibilidad de transferencia y/o transmisión de base de datos personales a nivel nacional e internacional, la cual quedará sujeta al cumplimiento de la legislación especial dada por el Gobierno Nacional, de acuerdo con su operación comercial y además en cumplimiento de las siguientes condiciones y términos:

1. Cuando se trate de transferencia de datos personales a nivel internacional, probar que la legislación donde se ubica el destinatario de los datos contemple una protección adecuada de datos personales y la suscripción del **contrato de transmisión de datos personales**. Cuando se trate de transferencia de datos personales a nivel nacional, la implementación de datos personales para su tratamiento y la suscripción del acuerdo de protección de datos personales que el responsable de la información disponga, garantizando el cumplimiento de la presente política y la ley.
2. Dar tratamiento a nombre de la empresa **CALL CENTER MALL S.A.S.**, en calidad de RESPONSABLE y/o ENCARGADO de la información de los datos personales, recolectados en medios físicos o digitales a través del enlace contáctenos, dispuesto en la página [www.callcentermall.com.co](http://www.callcentermall.com.co) de propiedad de la antes indicada o en medio físico por medio de canales de información física y digital, e identificarse como el ENCARGADO de los datos personales, respetando en todo caso la finalidad y libertad que le fue notificada al momento de la recolección.
3. Preservar confidencialidad respecto del tratamiento de datos personales e identificar la relevancia que poseen los datos personales para haber sido solicitados.
4. Identificar el tratamiento y finalidad dado a los datos personales, además de identificar los riesgos potenciales que se causen sobre los derechos de los titulares, necesariamente siendo idénticos a los que establece el RESPONSABLE y/o ENCARGADO mediante la presente *política de tratamiento y protección de datos personales*.
5. Identificar los procedimientos, reglamentos y políticas de tratamiento dada a los datos personales contenidos en las bases de datos suministradas para la transferencia internacional de datos personales de los titulares, **CALL CENTER MALL S.A.S.**, en calidad de RESPONSABLE y/o ENCARGADO del tratamiento y circulación de los datos personales, tomará las medidas necesarias para que los terceros conozcan y se comprometan a observar la presente política, bajo el entendido que la información personal que reciban, únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con la empresa **CALL CENTER MALL S.A.S.**, y solamente mientras la transferencia perdure no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente del inicialmente informado. Para la transferencia internacional de datos personales se observará lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.
6. Las transmisiones internacionales de datos personales que se efectúen no requerirán ser informadas al titular ni contar con su consentimiento cuando medie un contrato de transmisión de datos personales de conformidad al artículo 2.2.2.25.5.2. del Decreto 1074 de 2015, teniendo en cuenta que se posee autorización previa para el tratamiento y circulación de los datos.
7. También podrá intercambiar información que sea o contenga datos personales, con las autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales y organismos de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria y fiscal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus contadores, auditores, abogados y otros asesores y representantes, porque es necesario, apropiado, cumple con las preceptivas legales que regulan la materia y cumplen con la presente política.

Las libertades descritas en el presente inciso a cargo de la empresa **CALL CENTER MALL S.A.S.**, en su calidad de RESPONSABLE y/o ENCARGADO del tratamiento y circulación de los datos personales, tiene como fin:

- 7.1. Para cumplir con las leyes vigentes, incluidas las leyes distintas a las de su país de residencia;
- 7.2. Para cumplir con procesos jurídicos;
- 7.3. Para responder las solicitudes de las autoridades y del gobierno, distinta a las de su país de residencia;
- 7.4. Para hacer cumplir nuestros términos y condiciones;
- 7.5. Para proteger nuestras operaciones;
- 7.6. Para proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad, los suyos o los de terceros;
- 7.7. Obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que nos puedan afectar.

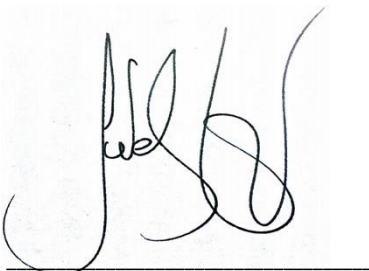
## **18. Registro Nacional de Base de Datos**

**CALL CENTER MALL S.A.S.** manifiesta, que, al momento de la adopción de la presente actualización, en su versión 2, de la política para la protección y el tratamiento de datos personales de conformidad 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, la compañía manifiesta que al momento de adoptar la presente Política de Tratamiento de Datos, no se encuentra obligada a realizar el registro de sus bases de datos y bancos de datos nuevos, ni de actualizar cambios sustanciales en las ya existentes ante el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) operado por la Superintendencia de Industria y Comercio; no obstante, una vez se cumplan las condiciones legales que la obliguen a hacerlo, procederá con el respectivo registro ante el RNBD y la respectiva actualización periódica de la información registrada.

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, pudiendo consultar el registro realizado por cualquier Responsable del tratamiento de datos personales mediante el siguiente enlace: <https://rnbd.sic.gov.co/sisi/consultaTitulares/consultas/>.

## **19. Entrada en vigor**

La presente Política de tratamiento y de protección de datos personales, rige a partir de la fecha de publicación, dada el día 24\_ de Septiembre del año 2024 y deja sin efectos las disposiciones institucionales que le sean contrarias. Lo no previsto en la presente Política se reglamentará de acuerdo con el Régimen General de Protección de Datos Personales vigente en Colombia.



**ANDRES FELIPE LOPEZ PINTO**

Representante Legal

**CALL CENTER MALL S.A.S.**

NIT No. 900.789.545 - 3