

**POLITICA DE TRATAMIENTO
DE DATOS PERSONALES
PEOPLE CONTACT S.A.S.**

 CONTACT CENTER & TECHNOLOGY	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO: HN-29 VERSIÓN: V3 Pág.: 2/25
	FECHA DE EMISION: 6/04/2017	FECHA ULTIMO CAMBIO: 01/08/2019

Contenido

1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. NORMATIVIDAD LEGAL Y ÁMBITO DE APLICACIÓN:.....	3
4. AMBITO DE APLICACIÓN	4
5. OBLIGATORIEDAD Y CUMPLIMIENTO	4
6. DEFINICIONES RELEVANTES DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO:	4
7. PRINCIPIOS	6
8. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR:	8
9. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO	9
10. ALCANCE:	11
11. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES OBJETO DE TRATAMIENTO POR PARTE DE PEOPLE CONTACT:.....	11
12. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO:	13
13. RECOLECCIÓN DE LOS DATOS	16
14. TIPO DE INFORMACIÓN SUJETA A TRATAMIENTO:.....	17
15. AVISO DE PRIVACIDAD:.....	20
16. LIMITACIONES TEMPORALES AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.	20
17. ÁREAS RESPONSABLES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DEL DATO PERSONAL:	21
18. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA.....	21
19. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN Y/O SUPRESIÓN DEL DATO.....	22
20. DATOS RECOLECTADOS ANTES DEL REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS.....	23
21. MEDIDAS DE SEGURIDAD:	23
22. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA:.....	24

 CONTACT CENTER & TECHNOLOGY	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		CODIGO: HN-29 VERSIÓN: V3
	FECHA DE EMISION: 6/04/2017	FECHA ULTIMO CAMBIO: 01/08/2019	Pág.: 3/25

1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:

People Contact S.A.S. es una sociedad de economía mixta, identificada con NIT 900159106-0, con domicilio principal en la Calle 19 Av. Bernardo Arango No 16 – 04 Manizales, Caldas; página electrónica: www.peoplecontact.com.co, correo electrónico contacto@peoplecontact.com.co, _teléfono (057) 8896800.

2. OBJETIVO

Establecer los criterios para que People Contact S.A.S. como responsable del tratamiento de los datos, recolecte, almacene, use, circule, transfiera, actualice y suprima información de los datos autorizados por el titular y a las finalidades establecidas por la entidad.

3. NORMATIVIDAD LEGAL Y ÁMBITO DE APLICACIÓN:

La Política de Tratamiento de Datos Personales, fue elaborada de conformidad con lo dispuesto en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás disposiciones complementarias y será aplicada por People Contact, respecto de la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y de todas aquellas actividades que constituyan tratamiento de datos personales.

 CONTACT CENTER & TECHNOLOGY	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		CODIGO: HN-29 VERSIÓN: V3
	FECHA DE EMISION: 6/04/2017	FECHA ULTIMO CAMBIO: 01/08/2019	Pág.: 4/25

4. AMBITO DE APLICACIÓN

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales está dirigida a personal de People Contact tanto activos como inactivos, contratistas, y demás personas que hayan tenido cualquier tipo de vínculo con People Contact y cuyos datos personales se encuentran incluidos en las Bases de Datos de la Compañía.

5. OBLIGATORIEDAD Y CUMPLIMIENTO

Esta política es de carácter obligatorio para People Contact, en calidad de responsable del Tratamiento de datos, así como para los encargados que realizan el tratamiento de datos personales por cuenta de la empresa, conforme a los deberes establecidos en la Ley 1581 de 2012, Título IV artículos 17 y 18.

6. DEFINICIONES RELEVANTES DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO:

Para efectos de comprensión de la presente política y de conformidad con la normatividad legal, serán aplicables las siguientes definiciones, contenidas en la Ley 1581 de 2012:

- **“Autorización:** *Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.*
- **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.*

 CONTACT CENTER & TECHNOLOGY	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES FECHA DE EMISION: 6/04/2017	CODIGO: HN-29 VERSIÓN: V3 Pág.: 5/25
---	--	--

- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- **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.
- **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.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos

 CONTACT CENTER & TECHNOLOGY	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		CODIGO: HN-29 VERSIÓN: V3
	FECHA DE EMISION: 6/04/2017	FECHA ULTIMO CAMBIO: 01/08/2019	Pág.: 6/25

personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.

- **Proveedores:** *Toda persona natural o jurídica que preste algún servicio a la Compañía en virtud de una relación contractual/obligacional.*
- **Trabajador:** *Toda persona natural que preste un servicio a la Compañía en virtud de un contrato laboral.*
- **Transferencia:** *Se refiere al envío por parte de la Compañía como responsable del tratamiento o un encargado de los datos, a un tercer agente o persona natural/jurídica (receptor), dentro o fuera del territorio nacional para tratamiento efectivo de datos personales.*
- **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.*
- Para el entendimiento de los términos que no se encuentren incluidos dentro del listado anterior, usted deberá remitirse a la legislación vigente, en especial la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013, dando el sentido utilizado en dicha norma a los términos de cuya definición exista duda”.

7. PRINCIPIOS

Para efectos de garantizar la protección de datos personales y sensibles, People Contact, aplicará de manera armónica e integral los principios rectores de la Ley 1581 de 2012:

- **“Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** *El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.*
- **Principio de finalidad:** *El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.*

 CONTACT CENTER & TECHNOLOGY	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO: HN-29 VERSIÓN: V3
	FECHA DE EMISION: 6/04/2017	FECHA ULTIMO CAMBIO: 01/08/2019
Pág.: 7/25		

- **Principio de libertad:** *El Tratamiento sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.*
- **Principio de veracidad o calidad:** *La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.*
- **Principio de transparencia:** *En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.*
- **Principio de acceso y circulación restringida:** *El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley; los datos personales, salvo la información pública, y lo dispuesto en la autorización otorgada por el titular del dato, 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 presente ley.*
- **Principio de seguridad:** *La información sujeta a Tratamiento, por parte del Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá proteger mediante el uso de las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.*
- **Principio de confidencialidad:** *Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están*

 CONTACT CENTER & TECHNOLOGY	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		CODIGO: HN-29 VERSIÓN: V3 Pág.: 8/25
	FECHA DE EMISION: 6/04/2017	FECHA ULTIMO CAMBIO: 01/08/2019	

obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

PARÁGRAFO: El Titular podrá negarse a autorizar el tratamiento de sus datos sensibles, personales y semiprivados.

8. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR:

Con antelación y/o al momento de efectuar la recolección de los datos personales, People Contact, solicitará al titular de los datos su autorización para efectuar su recolección y tratamiento, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio o mecanismo, incluyendo los electrónicos, que puedan ser objeto de consulta posterior, lo anterior conforme a lo dispuesto en ley

En desarrollo de los principios de finalidad y libertad, la recolección de datos deberá limitarse a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para las finalidades para las cuales son recolectados o requeridos conforme a la normatividad vigente, y a las contenidas en la presente política, salvo en los casos expresamente previstos en la ley, no se podrán recolectar datos personales sin autorización del Titular

PARÁGRAFO 1: No será necesaria la autorización del titular, según las causales establecidas en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.

PARÁGRAFO 2: El Titular de los datos podrá en cualquier momento solicitar a People Contact como Responsable del Tratamiento, la supresión de sus datos

 CONTACT CENTER & TECHNOLOGY	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		CODIGO: HN-29 VERSIÓN: V3
	FECHA DE EMISION: 6/04/2017	FECHA ULTIMO CAMBIO: 01/08/2019	Pág.: 9/25

personales y/o revocar la autorización que nos ha otorgado para el Tratamiento de los mismos, para lo cual se podrá hacer uso de los canales habilitados que se encuentran previstos en el Numeral 18° del Capítulo Décimo Segundo de la presente Política.

9. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO

People Contact, podrá realizar tratamiento de los datos personales, privados y/o sensibles, conforme al siguiente listado de finalidades y aquellas expresadas en la ley:

- Ejecutar la relación contractual existente con sus clientes, proveedores, que incluyen: la gestión comercial a nivel nacional e internacional, compras y ventas así como para el almacenamiento de sus históricos, y el ofrecimiento de productos y servicios nuevos o mejorados, y el desarrollo de estrategias de fidelización de clientes.
- Ejecución de la relación contractual con trabajadores, que incluye: gestión de personal, control de horario, formación de personal, nómina, gestión de trabajo temporal, prevención de riesgos laborales, promoción y gestión de empleo, selección de personal, Almacenamiento de imágenes y exámenes diagnósticos, declaración y pago de aportes de seguridad social, inspección y control de seguridad y protección social.
- Para la verificación de antecedentes judiciales, certificado Contraloría y Procuraduría, Simit, Lista Clinton, referencias laborales y Certificados de estudio.
- Proveer e informar sobre los servicios, nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos y/o los productos requeridos por los usuarios.

 CONTACT CENTER & TECHNOLOGY	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES FECHA DE EMISION: 6/04/2017 FECHA ULTIMO CAMBIO: 01/08/2019	CODIGO: HN-29 VERSIÓN: V3 Pág.: 10/25
---	---	--

- Evaluar la calidad de los productos y servicios.
- Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados por People Contact y/o por terceras personas.
- Comercialización de datos.
- Gestión de actividades culturales, recreativas, deportivas, sociales, procesos de educación, formación y capacitación y otros eventos similares, así como los procesos de certificación asociados.
- Atención al ciudadano/cliente (Gestión PQR).
- Gestión de estadísticas internas y sistemas de ayuda para la toma de decisiones, encuestas sociológicas y de opinión, análisis de perfiles, publicidad,
- Prestación de servicios de comunicaciones.
- Marketing, comercio electrónico y publicaciones.
- Registro de entrada y salida de documentos.
- Para el desarrollo de la gestión contable, fiscal, administrativa y económica, así como el control de Inventarios, cobros y pagos, facturación, atención y seguimiento de requerimientos de autoridad judicial o administrativa.
- Gestión deuda pública, tesorería, gestión tributaria, de recaudación.
- Procedimientos judiciales.
- Seguridad y control de acceso a las instalaciones de People Contact.
- Programas de promoción y prevención.
- Campañas de Actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales.

 CONTACT CENTER & TECHNOLOGY	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		CODIGO: HN-29 VERSIÓN: V3
	FECHA DE EMISION: 6/04/2017	FECHA ULTIMO CAMBIO: 01/08/2019	Pág.: 11/25

- Custodia y gestión de información y bases de datos.
- Verificación de datos y referencias, requisitos jurídicos, técnicos y/o financieros.
- Administración de Sistemas de Información, gestión de claves, administración de usuarios, etc.
- Remisión de información a los titulares, relacionada con el objeto social de la organización.
- Suministrar, compartir, enviar o entregar sus datos personales a empresas filiales, vinculadas, o subordinadas de People Contact, ubicadas en Colombia o cualquier otro país en el evento que dichas compañías requieran la información para los fines aquí indicados.

10. ALCANCE:

La política y procedimientos contenidos en este documento, se extienden a las diversas áreas que conforman la empresa y hacen parte del tratamiento de datos personales y dan alcance a las bases de datos y/o archivos que contengan datos personales y/o sensibles, digitales o físicas, que las hagan susceptibles a tratamiento

11. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES OBJETO DE TRATAMIENTO POR PARTE DE PEOPLE CONTACT:

Los titulares de datos personales por sí o por intermedio de su representante y/o apoderado o su causa habiente podrán ejercer los siguientes derechos, respecto de los datos personales que sean objeto de tratamiento por parte de People Contact, de acuerdo al artículo 8 de la Ley 1581 de 2012:

- *“Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer,*

 CONTACT CENTER & TECHNOLOGY	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		CODIGO: HN-29 VERSIÓN: V3
	FECHA DE EMISION: 6/04/2017	FECHA ULTIMO CAMBIO: 01/08/2019	Pág.: 12/25

entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

- *Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.*
- *Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.*
- *Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.*
- *Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a las establecidas en la Ley 1581 de 2012 y a la constitución.*
- *Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.*

PARÁGRAFO: conforme a lo dispuesto en el Artículo 20 del Decreto 1377 de 2013, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, Los derechos de los Titulares establecidos en la Ley, podrán ejercerse por las siguientes personas:

- *“Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.*
- *Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.*
- *Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.*

 CONTACT CENTER & TECHNOLOGY	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		CODIGO: HN-29 VERSIÓN: V3
	FECHA DE EMISION: 6/04/2017	FECHA ULTIMO CAMBIO: 01/08/2019	Pág.: 13/25

- *Por estipulación a favor de otro o para otro”.*

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

12. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO:

People Contact está obligado a cumplir los deberes establecidos en la Ley 1581 de 2012 para los responsables y encargados del tratamiento de datos, así como aquellos que al respecto imponga la ley. En consecuencia, se deben cumplir las siguientes obligaciones:

A. Deberes cuando actúa como responsable, Artículo 17 Ley 1581 de 2012:

- *“Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.*
- *Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.*
- *Informar de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.*
- *Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.*
- *Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.*
- *Actualizar la información cuando sea necesario, e informar al encargado del*

 CONTACT CENTER & TECHNOLOGY	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO: HN-29 VERSIÓN: V3
	FECHA DE EMISION: 6/04/2017	FECHA ULTIMO CAMBIO: 01/08/2019
		Pág.: 14/25

tratamiento, las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.

- *Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente y comunicar al encargado del tratamiento.*
- *Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento este previamente autorizado.*
- *Exigir al encargado del tratamiento, el respeto y cumplimiento de las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.*
- *Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.*
- *Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, para la atención de consultas y reclamos.*
- *Informar al encargado del tratamiento, cuando se determinada información se encuentre en reclamación y no se haya finalizado el trámite.*
- *Informar a solicitud del titular sobre el uso de sus datos.*
- *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.*
- *Cumplir con las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio”.*

B. Deberes cuando obra como Encargado del tratamiento de datos personales, Artículo 18 Ley 1581 de 2012.

- *“Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.*
- *Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.*

 CONTACT CENTER & TECHNOLOGY	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO: HN-29 VERSIÓN: V3
	FECHA DE EMISION: 6/04/2017	FECHA ULTIMO CAMBIO: 01/08/2019
Pág.: 15/25		

- *Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.*
- *Actualizar la información reportada por los Responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.*
- *Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política.*
- *Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley, en especial para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.*
- *Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se establece en la presente política.*
- *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.*
- *Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.*
- *Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas o que puedan tener acceso a ellas.*
- *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.*
- *Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio”.*

PARAGRAFO PRIMERO: Si realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del tratamiento), establecer que el Responsable del tratamiento esté autorizado para suministrar los datos personales que tratará como encargado

 CONTACT CENTER & TECHNOLOGY	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CODIGO: HN-29 VERSIÓN: V3 Pág.: 16/25
	FECHA DE EMISION: 6/04/2017	FECHA ULTIMO CAMBIO: 01/08/2019

PARAGRAFO SEGUNDO: Si realiza el tratamiento de los datos por medio de un encargado externo, se entenderá una relación de Transmisión de Datos Personales, para lo cual se deberán señalar los alcances del tratamiento de los datos, así como las actividades que realizará el encargado del tratamiento por cuenta del Responsable y las obligaciones con el Titular y Responsable.

Conforme al contenido del Artículo 25 del Decreto 1377 de 2013, “el Encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones del Responsable bajo la Política de Tratamiento de la información fijada por éste y a realizar el tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables”.

13. RECOLECCIÓN DE LOS DATOS

Conforme al contenido del Artículo 4 del Decreto 1377 de 2013, la recolección de los datos personales se limitara a aquellos que son pertinentes y adecuados a las finalidades establecidas por People Contact o a la normatividad vigente.

People Contact, podrá recolectar los datos, previa toma de la Autorización del Titular:

- De los documentos físicos y/o digitales suministrados por los titulares de la información a los encargados de tratamiento de datos de People Contact.
- De las grabaciones telefónicas.
- Correos electrónicos,
- Obtenidos de sistemas de video vigilancia, que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de People Contact, éstos se utilizarán para fines de seguridad y como prueba en cualquier tipo de proceso.

 CONTACT CENTER & TECHNOLOGY	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES FECHA DE EMISION: 6/04/2017 FECHA ULTIMO CAMBIO: 01/08/2019		CODIGO: HN-29 VERSIÓN: V3 Pág.: 17/25
---	--	--	--

Los datos personales proporcionados por el titular de la información para los propósitos aquí señalados, no procederán a ser vendidos, licenciados, transmitidos, transferidos o divulgados, salvo que:

- Exista autorización expresa para hacerlo;
- Sea necesario para permitir a los contratistas o agentes comerciales vender los bienes y/o prestar los servicios encomendados;
- Sea necesario con el fin de proveer nuestros servicios y/o productos;
- Sea necesario divulgarla a las entidades que prestan servicios de mercadeo en nombre de People Contact o a otras entidades con las cuales se tengan acuerdos de mercado conjunto;
- La información tenga relación con una fusión, consolidación, adquisición, desinversión, u otro proceso de restructuración de la sociedad;
- Que sea requerido o permitido por la ley.

People Contact podrá subcontratar a terceros, para el procesamiento de determinadas funciones o información, por lo anterior, cuando se proporcione información personal a terceros prestadores de servicios, People Contact advertirá a dichos terceros sobre la necesidad de proteger dicha información personal con medidas de seguridad apropiadas, además prohibirá el uso de la información para fines propios, así como para divulgación de la información personal a otros, salvo en los casos en los cuales exista autorización expresa del titular.

14. TIPO DE INFORMACIÓN SUJETA A TRATAMIENTO:

La Compañía reconoce que los empleados a su cargo y accionistas tienen derecho a contar con una expectativa razonable de su privacidad, teniendo en todo caso para ello en cuenta sus responsabilidades, derechos y obligaciones con la empresa.

 CONTACT CENTER & TECHNOLOGY	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		CODIGO: HN-29 VERSIÓN: V3
	FECHA DE EMISION: 6/04/2017	FECHA ULTIMO CAMBIO: 01/08/2019	Pág.: 18/25

En la información relacionada se pueden encontrar datos considerados como sensibles de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, sobre los cuales el Titular tiene los derechos consagrados en las citadas normas y aquellas que las adicionen, sustituyan o modifiquen.

En virtud de la relación que se establezca entre el titular de los datos y la Compañía, ésta será recolecta, almacenada, usada y transferida, a compañías localizadas dentro y fuera de Colombia. Dichos datos personales e información incluyen entre otros:

A- De los Clientes y Proveedores:

- a) Nombre o razón social, número de identificación o NIT con dígito de verificación, lugar de domicilio, dirección, teléfonos, fax, correo electrónico;
- b) Nombre del gerente general o representante legal y dirección, teléfonos, fax, correo electrónico.
- c) Nombre del gerente o coordinador de ventas, dirección, teléfonos, fax, correo electrónico.
- d) Nombre del asignado para el recaudo de cartera, correo electrónico.
- e) Tiempo de funcionamiento del negocio.
- f) Información tributaria.
- g) Información bancaria que incluye nombre del titular de la cuenta bancaria, número de la cuenta bancaria y nombre o código del banco.
- h) Información financiera.

B- De los Empleados a Cargo:

- a) Trabajador y Grupo Familiar: nombre, identificación, dirección, teléfono, nombre de esposa e hijos, nombre e identificación de hijos, historia médica, afiliaciones a la seguridad social, póliza médica, edad, fecha de nacimiento, información de estudios, estado de salud, medicamentos que utilizan, autorizaciones médicas, participación en actividades de recreación y deporte.

 CONTACT CENTER & TECHNOLOGY	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		CODIGO: HN-29 VERSIÓN: V3
	FECHA DE EMISION: 6/04/2017	FECHA ULTIMO CAMBIO: 01/08/2019	Pág.: 19/25

- b) Hoja de vida, educación, experiencia, vínculos con entidades, vínculos con empresas.
- c) Salario y otros pagos.
- d) Afiliaciones con descuento de nómina.
- e) Aportes pensionales.
- f) Constitución y aportes a AFC, fondos de pensiones voluntarias, bonos de alimentos.
- h) Procesos judiciales, embargos.
- i) Deudas a favor de cooperativas.
- j) Autorizaciones de descuentos.
- k) Prestaciones durante toda su vida laboral.
- l) Contrato laboral, y cambios en el contrato de trabajo.
- m) Vinculación con empleadores anteriores.
- n) Historia laboral del trabajador.
- o) Pago de auxilio y beneficios.
- p) Beneficiarios del trabajador para efecto del pago de auxilios y beneficios.
- q) Afiliación EPS, fondo de pensiones, ARL, Caja de compensación.
- r) Capacitaciones recibidas.
- s) Informe de evaluación psicológica.
- t) Historia clínica ocupacional del trabajador.
- u) Accidentes laborales.
- v) Registro fotográfico.
- w) Evaluación anual de competencia.

C- De los Accionistas:

- a) Nombres, apellidos, tipo y número de documento de identificación, estado civil, correo electrónico, teléfonos, fecha de nacimiento, género, número de hijos, educación, profesión.
- b) Contactos de emergencia (Nombres, dirección, teléfonos, etc.).
- c) Lugar de correspondencia, dirección residencia, lugar donde trabaja, cargo,

 CONTACT CENTER & TECHNOLOGY	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		CODIGO: HN-29 VERSIÓN: V3
	FECHA DE EMISION: 6/04/2017	FECHA ULTIMO CAMBIO: 01/08/2019	Pág.: 20/25

dirección del trabajo. Datos de visado, nacionalidad, país de residencia, etc.

d) Datos de salud (como historial de vacunas, enfermedades, complicaciones, alergias, etc.).

15. AVISO DE PRIVACIDAD:

En el evento que People Contact no pueda poner a disposición del titular del dato personal la presente política de tratamiento de la información, publicará un aviso de privacidad, cuyo texto se conservará para consulta posterior por parte del titular del dato y/o de la Superintendencia de Industria y Comercio, en la página web www.peoplecontact.com.co y en las carteleras de las sedes de People Contact.

16. LIMITACIONES TEMPORALES AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

People Contact solo podrá recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, procederá a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

 CONTACT CENTER & TECHNOLOGY	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES FECHA DE EMISION: 6/04/2017 FECHA ULTIMO CAMBIO: 01/08/2019		CODIGO: HN-29 VERSIÓN: V3 Pág.: 21/25
---	--	--	--

17. ÁREAS RESPONSABLES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DEL DATO PERSONAL:

Las áreas encargadas del tratamiento de los datos de acuerdo a su objetivo y alcance serán las responsables de atender las peticiones, quejas y reclamos que formule el titular del dato en ejercicio de los derechos contemplados en el numeral 10 de la presente política, este servicio estará sujeto al procedimiento del numeral 18 de la presente política.

18. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA

El titular de los datos o su representante podrá enviar su petición, queja o reclamo de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. al correo electrónico o habeasdata@peoplecontact.com.co, llamar a la línea telefónica de People Contact en Manizales al teléfono (6)889-68-00 y Bogotá (1) 607-83-82 o radicarla en la dirección física en la ciudad de Manizales: Calle 19 Av. Bernardo Arango 16 – 04, Bogotá calle 72 – 13 -23 Edificio Nueva Granada o a través de la página web www.peoplecontact.com.co.

La petición, queja o reclamo deberá contener:

- La identificación del titular.
- Datos de contacto, teléfono, celular, dirección, correo electrónico.
- La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
- 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

 CONTACT CENTER & TECHNOLOGY	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		CODIGO: HN-29 VERSIÓN: V3
	FECHA DE EMISION: 6/04/2017	FECHA ULTIMO CAMBIO: 01/08/2019	Pág.: 22/25

solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

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

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos correspondiente una leyenda que diga “**reclamo en trámite**” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

19. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN Y/O SUPRESIÓN DEL DATO

El Titular de los datos en cualquier momento solicitar a People Contact como Responsable del Tratamiento, la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización que nos ha otorgado para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que su solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederá cuando como

 CONTACT CENTER & TECHNOLOGY	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		CODIGO: HN-29 VERSIÓN: V3
	FECHA DE EMISION: 6/04/2017	FECHA ULTIMO CAMBIO: 01/08/2019	Pág.: 23/25

Titular de los datos usted tenga un deber legal o contractual en virtud del cual deba permanecer en la base de datos de People Contact.

Los mecanismos que han sido dispuestos por People Contact, de fácil acceso y de forma gratuita, para que el Titular de los datos presente en cualquier momento la solicitud de supresión de sus datos o la revocatoria de la autorización otorgada, son aquellos que se encuentran previstos en el Numeral 18 de esta Política.

Si vencido el término legal respectivo, People Contact como Responsable no elimina sus datos personales de sus bases de datos, usted tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales. Para estos efectos se aplicará el procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012.

20. DATOS RECOLECTADOS ANTES DEL REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 10 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013 People Contact procederá a publicar un aviso dirigido a los titulares de datos personales para efectos de dar a conocer la presente política de tratamiento de información y el modo de ejercer sus derechos como titulares de datos personales alojados en las bases de datos de People Contact, a través de la página web www.peoplecontact.com.co

21. MEDIDAS DE SEGURIDAD:

People Contact cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información Certificado en la Norma ISO 27001:2013; este sistema es diseñado e implementado por el Comité de Sistemas de Gestión de Seguridad de la

 CONTACT CENTER & TECHNOLOGY	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES FECHA DE EMISION: 6/04/2017	CODIGO: HN-29 VERSIÓN: V3 Pág.: 24/25
	FECHA ULTIMO CAMBIO: 01/08/2019	

Información, el cual dicta las medidas necesarias para velar y garantizar la seguridad de la información y los datos que son sujeto de tratamiento por parte de los encargados de las diferentes áreas de la empresa.

Los líderes de dependencia o procesos, hacen parte del grupo de encargados de Seguridad de la Información y por tanto deben seguir los lineamientos de gestión enmarcados en la Política de Tratamiento de Datos Personales, Política de Seguridad de la Información, los estándares, la legislación vigente, guías y procedimientos recomendados por el comité de sistemas de gestión.

Por lo anterior, en desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, People Contact adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El personal que realice el tratamiento de los datos personales ejecutará los protocolos establecidos con el fin de garantizar la seguridad de la información.

22. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA:

La **Política de Tratamiento de Datos Personales**, código HN-29, entro en vigencia el 20 de septiembre de 2018 en su versión 2, fue actualizada en dirección de sede en la ciudad de Manizales, por lo cual cambia a su Versión 3 y entra en vigencia a partir del 1 de agosto de 2019.

Cualquier cambio que se presente respecto de la presente política, se informará a través de la página web www.peoplecontact.com.co o el correo electrónico contacto@peoplecontact.com.co; habeasdata@peoplecontact.com.co o para quienes soliciten la información directamente en las sedes ubicadas en

 CONTACT CENTER & TECHNOLOGY	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		CODIGO: HN-29 VERSIÓN: V3
	FECHA DE EMISION: 6/04/2017	FECHA ULTIMO CAMBIO: 01/08/2019	Pág.: 25/25

Manizales, calle 19 Av. Bernardo Arango 16 – 04 y Bogotá, calle 72 13 -23 Ed.
 Nueva Granada.

Atentamente,

PEOPLE CONTACT S.A.S.

Tel. (576) 8896800 – (571) 6078382

Calle 19 Av. Bernardo Arango 16 – 04 Manizales - calle 72 13 -23 Bogotá

habeasdata@peoplecontact.com.co