	AVISO DE PRIVACIDAD	VERSIÓN: 01
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	FECHA DE EMISIÓN: 16/08/2022

AVISO DE PRIVACIDAD

Este documento constituye el Aviso de Privacidad de Contacto Solutions SAS, con domicilio y dirección de notificación en las siguientes ciudades: Bogotá, CRA 43 # 17- 47 con correo electrónico protecciondedatos@contacto.com.co, que se pone a disposición de usted, en lo sucesivo el “Titular”, previo a la obtención y tratamiento de sus datos personales.

Objeto:

Este Aviso de Privacidad regula la forma, términos y condiciones conforme a los cuales Contacto Solutions SAS , está facultada y autorizada por el Titular para obtener, tratar y transferir sus datos personales.

Datos Excluidos:

En el sitio <https://www.contactosolutionsbpo.com/> puede incluir enlaces a sitios Web de terceros. Si obtiene acceso a dichos enlaces, abandonará el sitio Web de Contacto Solutions SAS, por lo cual la organización no asume ninguna responsabilidad en relación con sitios Web de terceros.

Si publica, comenta o comparte información personal, incluidas fotografías, en cualquier foro público, red social, blog u otro foro de este tipo, debe tener en cuenta que cualquier información personal que publique la podrán leer, ver, recabar o utilizar otros usuarios, y se podría utilizar para ponerse en contacto con usted, enviarle mensajes no solicitados o con fines que ni usted ni Contacto Solutions SAS puede controlar, por lo tanto la organización no es responsable de la información personal que decida compartir en estos foros o redes sociales.

Consentimiento:

El titular en este acto manifiesta:

- Que en caso de que este Aviso de Privacidad se encuentre disponible a través de una página electrónica (<https://www.contactosolutionsbpo.com/>) o algún otro dispositivo electrónico, al proporcionar sus datos a través de este, constituye una manifestación de su consentimiento para que Contacto Solutions SAS realice el tratamiento de sus datos, de conformidad con este Aviso de Privacidad.
- Que en caso de que este Aviso de Privacidad esté disponible a través de medios sonoros, audiovisuales o de cualquier otra tecnología, el hecho de proporcionar sus datos constituye una manifestación de su consentimiento para que Contacto Solutions SAS realice el tratamiento de sus datos, de



AVISO DE PRIVACIDAD

VERSIÓN: 01

GESTIÓN ESTRATÉGICA

FECHA DE EMISIÓN:
16/08/2022

conformidad con este Aviso de Privacidad.

- Que en caso de que este Aviso de Privacidad esté disponible por escrito, su firma, rúbrica, nombre o huella o bien al proporcionar sus datos en cualquier parte del sitio, constituye una manifestación de su consentimiento para que Contacto Solutions SAS realice el tratamiento de sus datos, de conformidad con este Aviso de Privacidad.
- Que toda la información que proporcione sea veraz y completa. El titular responderá en todo momento por los datos proporcionados.

El titular tiene derecho de acceder, rectificar y cancelar sus datos, así como de oponerse al tratamiento de estos o revocar el consentimiento que para tal fin lo haya otorgado, a través de los procedimientos que se establecen en este Aviso de Privacidad.

Datos sensibles:

El titular declara, que no ha proporcionado y salvo autorización expresa proporcionará a Contacto Solutions SAS “Datos Personales Sensibles”, es decir, aquellos datos personales íntimos o cuya utilización debida o indebida puedan dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste.

En particular, el titular se obliga a no proporcionar a Contacto Solutions SAS ningún dato relativo a origen racial o étnico, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas o preferencia sexual.

Obtención de datos:

El titular proporcionará voluntariamente sus datos a Contacto Solutions SAS, ya sea por escrito, verbalmente, electrónicamente, mediante encuestas, su ingreso directo al sitio de Internet de Contacto Solutions SAS o mediante el envío de archivos electrónicos o de cualquier otra naturaleza, incluyendo de forma enunciativa más no limitativa, la entrega directa de información, acceso al sitio de Internet <https://www.contactosolutionsbpo.com/> _llamadas telefónicas o de telemarketing, solicitudes por correo electrónico, seminarios, congresos o eventos, entre otros.

El titular acepta que Contacto Solutions SAS también podrá obtener datos del titular a través de otros medios, como información que se obtenga de otras fuentes comercialmente disponibles, como directorios telefónicos, directorios laborales, tarjetas de presentación, bases de datos públicas, etc.

Toda la información y datos que Contacto Solutions SAS recopile sobre el titular, podrá combinarse para los fines permitidos conforme a este Aviso de Privacidad.



AVISO DE PRIVACIDAD

VERSIÓN: 01

GESTIÓN ESTRATÉGICA

FECHA DE EMISIÓN:
16/08/2022

USO DE LOS DATOS

Contacto Solutions SAS podrá utilizar los datos para alguno de los siguientes fines:

Fortalecimiento de los procesos Comerciales:

En caso de información estadística, datos de tratamiento interno, promociones comerciales, estudios de mercadotecnia, ofertas comerciales, encuestas, asuntos publicitarios o similares, podremos requerir información general tal como nombre, domicilio (residencial y de oficina), números de teléfono fijos y celulares, fax y dirección de correo electrónico, información sobre preferencias comerciales o de consumo, rangos de ingresos, rangos de estudios, rangos de edad y/o rangos de nivel socio económico.


Estos datos podrán usarse de forma enunciativa más no limitativa para: (a) Proveerle los bienes y/o servicios que ha solicitado o respecto de los que ha manifestado interés; (b) procurar un servicio eficiente y proveer una mejor atención, así como para mejorar su experiencia en el uso de ciertos productos y/o servicios; (c) enviarle y presentarle bienes y/o servicios que puedan resultar relevantes o atractivos, incluyendo su participación en promociones, ofertas y campañas de publicidad; (d) informar sobre cambios o nuevos productos o servicios que estén relacionados con el contratado o adquirido; (e) dar cumplimiento a obligaciones contraídas; (f) evaluar la calidad del servicio, o realizar estudios internos sobre hábitos de consumo; (g) proveer información para proyectos de investigación adelantados directamente por la compañía o entidades aliadas; (h) Realizar actividades académicas de promoción y divulgación.

Almacenamiento, divulgación y transferencia de los Datos:

Los datos pueden transferirse, almacenarse y procesarse en un país distinto de donde se proporcionaron, en cuyo caso se transferirá la información de conformidad con las leyes de protección de la información aplicables.

El Titular entiende y acepta que Contacto Solutions SAS está autorizada para usar, almacenar, divulgar, o transferir los datos. Si el titular no manifiesta su oposición para que sus datos sean transferidos, se entenderá que ha otorgado su consentimiento para ello.

Independientemente de lo anterior, Contacto Solutions SAS también podrá proporcionar parte de los datos a proveedores de bienes o servicios que requieren conocer esta información. Entre esos proveedores se incluyen, de forma enunciativa más no limitativa, las entidades avaladoras, los proveedores de servicios de correo electrónico, procesadores de datos automatizados, transportistas, compañías de

	AVISO DE PRIVACIDAD	VERSIÓN: 01
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	FECHA DE EMISIÓN: 16/08/2022

seguros y compañías prestadoras de servicios de salud y otras compañías o personas naturales que presten servicios propios al objeto social de Contacto Solutions SAS. Dichos proveedores de servicios están obligados, por contrato, a mantener la confidencialidad de los datos conforme a este Aviso de Privacidad.

Almacenamiento de los datos:

Una vez recibidos los datos, éstos serán procesados y almacenados en una base de datos que puede ser administrada por Contacto Solutions SAS o por un tercero con el cual tenga un contrato para dichos efectos.

Contacto Solutions SAS incorporará mecanismos de protección a fin de evitar en la medida de lo posible desviaciones, adulteración, pérdida, consulta o tratamiento no autorizado de los datos.

Confidencialidad:


Contacto Solutions SAS no revelará los datos a terceros no autorizados salvo cuando dicha divulgación sea requerida por ley o mandamiento de autoridad judicial competente.

Acceso a rectificación, actualización o supresión de datos:

El titular tendrá derecho a acceder a su información personal almacenada en la base de datos de Contacto Solutions SAS y rectificar, limitarla o actualizarla cuando lo requiera, para lo cual deberá enviar una solicitud a las sedes y puntos de atención de Contacto Solutions SAS a nivel nacional o mediante correo electrónico a protecciondedatos@contacto.com.co

La solicitud de acceso, rectificación, actualización o supresión deberá contener y acompañar lo siguiente:

- Nombre completo e identificación del titular,
- Domicilio, dirección y teléfono de contacto u otro medio para comunicarle la respuesta a la solicitud.
- Si la solicitud la realiza por medio físico, esta deberá venir debidamente firmada y con huella dactilar del titular.
- Si la solicitud la realiza por medio de correo electrónico, este deberá remitirse desde la misma dirección electrónica previamente reportada por el titular y registrada en la base de datos de Contacto Solutions SAS.
- Los documentos que acrediten la identidad o, en su caso, la representación legal del titular.
- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos antes mencionados.

	AVISO DE PRIVACIDAD	VERSIÓN: 01
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	FECHA DE EMISIÓN: 16/08/2022

- Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales del titular.

Supresión o Revocación:

En caso de solicitudes de supresión total o parcial de datos o revocación del consentimiento, las mismas deberán realizarse de conformidad con lo señalado en el apartado anterior.

Cuando los datos hubiesen sido transmitidos con anterioridad a la fecha de rectificación o supresión y sigan siendo tratados por terceros, Contacto Solutions SAS deberá poner en su conocimiento dicha solicitud de rectificación o supresión, sin ninguna otra obligación adicional de su parte.

Contacto Solutions SAS no estará obligada a suprimir los datos cuando:

- Deban ser tratados por disposición legal.
- Obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- Son necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular.

Modificaciones:

Contacto Solutions SAS se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento, modificaciones en las presentes políticas de privacidad y adaptarlas a nuevas disposiciones legales o jurisprudenciales.

El titular está de acuerdo y conforme en que cualquier cambio a este Aviso de Privacidad o a las políticas de privacidad se notifique mediante su publicación en la página Web de <https://www.contactosolutionsbpo.com/>

Es obligación del titular visitar periódicamente dicho sitio a fin de verificar la versión más actual del Aviso de Privacidad.

Para ampliación o mayor detalle, consulte la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales.



AVISO DE PRIVACIDAD


VERSIÓN: 01

GESTIÓN ESTRATÉGICA

FECHA DE EMISIÓN:
16/08/2022

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Actualización	Elaborado por	Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha aprobación
01	Se establece documentos como mecanismo de control e información	Coordinador de sistemas de gestión	16/08/2022	16/08/2022	Gerente de Control Interno	16/08/2022

	Política de tratamiento y Protección de datos personales.	Versión: 04
	Gestión estratégica	Fecha de emisión: 16/08/2022

1. Alcance


Esta Política de Protección de tratamiento y protección de datos personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento CONTACTO SOLUTIONS SAS considerado como responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales.

2. Responsable

La empresa Contacto Solutions SAS es una persona jurídica en derecho privado, docimiliaria principalmente en la CRA 43 # 17- 47 identificada con Nit 900097543-9 Teléfono: 4863290 Mail: protecciondedatos@contactosolutions.com


3. Definiciones

- **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.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Clientes:** Persona natural o jurídica, pública o privada con los cuales la empresa tiene una relación comercial. Comprende las tiendas, supermercados, minimercados, entre otros.
- **Consumidores:** Persona natural que consume los bienes producidos por la empresa
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Son algunos ejemplos de datos personales los siguientes: nombre, cédula de ciudadanía, dirección, correo

	Política de tratamiento y Protección de datos personales.	Versión: 04
	Gestión estratégica	Fecha de emisión: 16/08/2022

electrónico, número telefónico, estado civil, datos de salud, huella dactilar, salario, bienes, estados financieros, etc.

- Dato sensible:** Información que afecta 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 política Contacto Solutions SAS de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.
- 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. En los eventos en que el responsable no ejerza como Encargado de la Base de Datos, se identificará expresamente quién será el Encargado.
- 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.
- Reclamo:** Solicitud del Titular del dato o de las personas autorizadas por éste o por la Ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la Ley.
- Términos y Condiciones:** marco general en el cual se establecen las condiciones para los participantes de actividades promocionales o afines.
- Titular:** Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.
- 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.
- Transmisión:** Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de

	Política de tratamiento y Protección de datos personales.	Versión: 04
	Gestión estratégica	Fecha de emisión: 16/08/2022

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.

- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

4. Principios

Las políticas que se adoptan están reguladas ante todo por los principios de la administración de datos, los cuales constituyen el marco general que será respetado por Superintendencia Financiera de Colombia en los procesos de acopio, uso y tratamiento de datos de los titulares de la información. Los principios rectores son los señalados en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, a saber:

- **Principio de finalidad.**

La actividad del tratamiento de datos personales que realice CONTACTO SOLUTIONS SAS 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.

- **Principio de legalidad.**


El tratamiento de datos es una actividad reglada, la cual deberá estar sujeta a las disposiciones legales vigentes y aplicables rigen el tema

- **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.

- **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

	Política de tratamiento y Protección de datos personales.	Versión: 04
	Gestión estratégica	Fecha de emisión: 16/08/2022

datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

- **Principio de transparencia.**

En el tratamiento de datos personales, CONTACTO SOLUTIONS SAS garantizará 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.

- **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.

- **Principio de seguridad.**

La información sujeta a tratamiento por CS, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- **Principio de confidencialidad.**

Todas las personas que en CS, 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.

	Política de tratamiento y Protección de datos personales.	Versión: 04
	Gestión estratégica	Fecha de emisión: 16/08/2022

5. Autorización.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, en el tratamiento de datos personales del titular se requiere la autorización previa e informada de éste, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de posterior consulta.

La autorización del titular de la información no será necesaria en los siguientes casos: a) Cuando la información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial. b) Cuando los datos sean de naturaleza pública. c) Cuando se presente un caso de urgencia médica o sanitaria. d) Cuando el tratamiento de información se encuentre autorizado por la ley.


6. Tratamiento y finalidad

El tratamiento de los datos personales de los empleados, candidatos, proveedores, ex empleados, proveedores, contratistas, o de cualquier persona con la cual CONTACTO SOLUTIONS SAS tuviere establecida o estableciera una relación, permanente u ocasional, lo realizará en el marco legal que regula la materia y en virtud de su objeto social, como Contacto Solutions SAS y serán todos los necesarios para el cumplimiento de la misión de la compañía.

El tratamiento de los datos personales se podrá realizar a través de medios físicos, automatizados o digitales de acuerdo con el tipo y forma de recolección de la información personal.

En todo caso, los datos personales podrán ser recolectados y tratados para:

- Cumplir todos sus compromisos contractuales.
- Cumplir las normas aplicables a proveedores y contratistas, incluyendo, pero sin limitarse a las tributarias y comerciales.
- Controlar el acceso a las instalaciones de CONTACTO SOLUTIONS SAS y establecer medidas de seguridad, incluyendo el establecimiento de zonas video-vigiladas.
- Controlar las gestiones que se realizan desde las líneas telefónicas de CS, en las oficinas y en las campañas.
- Permitir que compañías vinculadas a CS, con las cuales ha celebrado contratos que incluyen disposiciones.
- Generar los debidos procesos de verificación datos y capacitación.
- Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas

	Política de tratamiento y Protección de datos personales.	Versión: 04
	Gestión estratégica	Fecha de emisión: 16/08/2022

por los Titulares y organismos de control y transmitir los Datos Personales a las demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los Datos Personales.

- Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de CS.


7. Datos sensibles

El Titular tiene derecho a optar por no suministrar cualquier información sensible solicitada por CONTACTO SOLUTIONS SAS relacionada, entre otros, con datos sobre su origen racial o étnico, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales o de derechos humanos, convicciones políticas, religiosas, de la vida sexual, o historial de salud, salvo que se requieran para el ejercicio de funciones legales cuando exista orden de autoridad administrativa o judicial.

8. Derechos de los titulares.

De conformidad con lo previsto en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012, los titulares podrán:


- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a CONTACTO SOLUTIONS SAS o a los encargados. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a CONTACTO SOLUTIONS SAS, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley.
- Ser informado por CONTACTO SOLUTIONS SAS o el encargado, previa solicitud, respecto del uso que les 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 CONTACTO SOLUTIONS SAS o el encargado ha incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de

	Política de tratamiento y Protección de datos personales.	Versión: 04
	Gestión estratégica	Fecha de emisión: 16/08/2022

Tratamiento.

9. Obligaciones de la compañía.

- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio
- 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
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos
- Informar al encargado 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.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley 1581 del 2012 y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley 1581 del 2012.
- Exigir al encargado en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Suministrar al responsable, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 del 2012.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado.
- 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 prestada a este se mantenga actualizada.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley 1581 del 2012, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

	Política de tratamiento y Protección de datos personales.	Versión: 04
	Gestión estratégica	Fecha de emisión: 16/08/2022

10. Derechos de los niños y adolescentes

En el tratamiento de datos personales se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores.

Queda proscrito el tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, y en este caso el tratamiento deberá cumplir con los siguientes parámetros:

“Ley 1581 de 2012. Artículo 10. Casos en que no es necesaria la autorización. La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- 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.


Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la ley 1581 del 2012”

- a) Responder y respetar el interés superior de los menores
- b) Asegurar el respeto de los derechos fundamentales de los menores.

11. Solicitudes y consultas interno y externo

Las solicitudes, consultas, peticiones, quejas o reclamos deben ser escaladas al mail protecciondedatos@contactosolutions.com las cuales deben contener mínimo la siguiente información: número de identificación, descripción clara en solicitud en el asunto del correo, reseña de los hechos, dirección de envío de correspondencia, anexos como evidencias que requiera.

12. Respuesta de solicitudes y consultas interno y externo

	Política de tratamiento y Protección de datos personales.	Versión: 04
	Gestión estratégica	Fecha de emisión: 16/08/2022

La consulta de peticiones, quejas, reclamos, corrección, actualización o supresión de los datos deberán presentarse por escrito o por correo electrónico, de acuerdo a la información contenida en este documento. a través de mail protecciondedatos@contactosolutions.com

Las respuestas serán atendidas en un término de diez (15) días hábiles contados a partir de la fecha del recibo de la respectiva solicitud escalada al mail anteriormente relacionado. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

En caso de requerirse más información dentro de los dos (2) siguientes días hábiles se responderá al remitente el recibido del mail o si es necesario obtener más datos respecto a la solicitud escalada.

Si el requerimiento continuo 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.

Una vez recibido el requerimiento completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "gestión 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 respondido.

13. Información de chat CS

CONTACTO SOLUTIONS SAS informa que los datos personales que pudieran llegar a ser suministrados por el usuario en su nombre de usuario y en el contenido de las conversaciones, serán tratados única y exclusivamente para la gestión y correcto funcionamiento del chat, a través de un tercero encargado del desarrollo de la plataforma del chat, pudiendo este almacenar la información temporalmente. Para el ejercicio de los derechos de habeas data el titular o representante legal puede dirigirse al correo protecciondedatos@contactosolutions.com

El usuario es el único responsable por la divulgación que realice del acceso al chat

	Política de tratamiento y Protección de datos personales.	Versión: 04
	Gestión estratégica	Fecha de emisión: 16/08/2022

y por el contenido e información que comparta en este.


14. Página Web

Al aceptar los términos y condiciones legales, indico que conozco y autorizo de manera previa, expresa e informada a CONTACTO SULITONS SAS., sus filiales y vinculadas, para que mis datos personales puedan ser almacenados y usados con el fin de lograr una eficiente comunicación durante el presente trámite o actividad y autorizo en los mismos términos, que dicha información pueda ser tratada conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios, con el fin de recibir información acerca de sus productos, servicios, ofertas, vacantes, promociones, alianzas, estudios, concursos, contenidos. Así mismo he sido informado acerca de la política para la protección de datos personales disponible en este sitio, en la cual se incluyen los procedimientos de consulta y reclamación que me permiten hacer efectivos tus derechos al acceso, conocimiento, consulta, rectificación, actualización, y supresión de los datos, e igualmente podrás presentar cualquier solicitud referida a tus datos personales a través del correo protecciondedatos@contactosolutions.com

Las bases de datos administradas por CONTACTO SULITONS SAS se mantendrán indefinidamente, mientras desarrolle su objeto social, y mientras sea necesario para asegurar el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, particularmente laboral y contable, pero los datos podrán ser eliminados en cualquier momento a solicitud de su titular, en tanto esta solicitud no contraríe una obligación legal de la CONTACTO SULITONS SAS o una obligación contenida en un contrato entre la CONTACTO SULITONS SAS y Titular.

15. Anexos

- Acuerdo de confidencialidad visitantes.
- Acuerdo de confidencialidad colaboradores.
- Aviso de privacidad.
- Aviso de privacidad instalaciones físicas.
- Estatuto de capacitación anexo 1.
- Estatuto de capacitación anexo 2.
- Protección y tratamiento de datos personales candidatos.
- Protección de tratamiento de datos personales para proveedor o contratista.
- Protección y tratamiento de datos personales visitantes.

	Política de tratamiento y Protección de datos personales.	Versión: 04
	Gestión estratégica	Fecha de emisión: 16/08/2022

16. Control de cambios

CONTROL DE CAMBIOS						
Versión	Actualización	Elaborado por	Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha aprobación
03	Se agregó cuadro de control de cambios.	Gestión documental de control interno	05/01/2022	05/01/2022	Gerente de Control Interno	05/01/2022
04	Se actualizo Tiempos de respuesta, anexos y correo electrónico como mecanismo de reporte	Coordinador sistemas integrados de gestión	16/08/2022	16/08/2022	Gerente de Control Interno	16/08/2022