

## POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de la ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones para la protección de los datos personales. **TELESENTINEL DE ANTIOQUIA LTDA**, en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, informa los lineamientos generales en esta materia.

### Datos Generales

El responsable del tratamiento de sus datos personales es **TELESENTINEL DE ANTIOQUIA LTDA**, identificado con Nit **800144355 - 1** con sede principal en la Calle 6ª No 29 - 126

Contacto: A través de cualquiera de los canales de atención al cliente que **TELESENTINEL DE ANTIOQUIA LTDA** tiene dispuestos.

#### 1- Política del tratamiento de los datos

A través de esta política la oficina de **TELESENTINEL DE ANTIOQUIA LTDA** en cumplimiento de su deber legal y reglamentario, propende por hacer efectiva la garantía constitucional de protección a la intimidad personal y familiar de todos los ciudadanos, estableciendo instrumentos y controles expeditos de cara a dar un tratamiento adecuado a la información que administra.

La presente política establece los términos, condiciones y finalidades bajo las cuales **TELESENTINEL DE ANTIOQUIA LTDA**, como responsable de los datos personales obtenidos a través de sus distintos canales de atención, trata la información de todas las personas que en algún momento por razones de la actividad que desarrolla la empresa hayan suministrado los datos personales (en adelante "Titular del Dato").

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial y/o virtual para la vinculación a cualquier servicio o beneficio de **TELESENTINEL DE ANTIOQUIA LTDA**. El titular del dato registra o entrega su información de manera libre y voluntaria y reconoce que ha leído y acepta expresamente los presentes términos y condiciones.

**TELESENTINEL DE ANTIOQUIA LTDA** se encarga directamente del tratamiento de los datos personales; sin embargo se reserva el derecho a delegar en un tercero tal tratamiento. **TELESENTINEL DE ANTIOQUIA LTDA** exige al encargado la atención e implementación de los lineamientos y procedimientos idóneos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de los mismos.

Al final del presente documento, se encuentra el Procedimiento de Tratamiento y Protección de datos Personales de **TELESENTINEL DE ANTIOQUIA LTDA** para su consulta.

## 2- Finalidad del tratamiento de datos

La autorización para el tratamiento de sus datos personales permite a **TELESENTINEL DE ANTIOQUIA LTDA**, recolectar, transferir, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir, actualizar y transmitir, para efectos de cumplir con las siguientes finalidades:

Validar la información en cumplimiento de la exigencia legal de conocimiento del cliente aplicable a **TELESENTINEL DE ANTIOQUIA LTDA**, (2) adelantar las acciones de cobro y de recuperación de cartera, en virtud de la naturaleza de los recursos colocados en procura de hacer sostenible el objeto de la empresa **TELESENTINEL DE ANTIOQUIA LTDA**, (3) el tratamiento de los datos personales protegidos por nuestro ordenamiento jurídico, (4) el tratamiento y protección de los datos de contacto (direcciones de correo físico, electrónico, redes sociales y teléfono), (5) solicitar y recibir de las entidades de derecho público y/o empresas de carácter privado la información personal, laboral y de seguridad social, que reposa en su base de datos.

A su vez se solicita a los titulares de los datos de los servicios ofrecidos por la empresa, de manera expresa, libre y voluntaria autorice el tratamiento de datos personales sensibles tales como el origen racial o étnico, al tenor de lo expuesto en el artículo 6 de la ley 1581 de 2012.

El alcance de la autorización comprende la facultad para que **TELESENTINEL DE ANTIOQUIA LTDA** le envíe mensajes con información del estado de cuenta, saldos, cuotas pendientes de pago y demás información relativa al portafolio de servicios de la empresa a través de correo electrónico.

## 3- Derechos del titular de los datos personales

Se informa al Titular del dato, los derechos que las leyes sobre protección de datos personales le ofrecen, que a continuación se enlistan y que **TELESENTINEL DE ANTIOQUIA LTDA**, los garantiza a través del cumplimiento de los procedimientos definidos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la empresa. Este derecho se puede ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento este expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a la empresa 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 la empresa, 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 a 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 de la empresa o el encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

Para ejercer estos derechos usted debe tener en cuenta la siguiente información:

- 1- Para consulta de datos personales, solicitud de la autorización o de información sobre el uso dado a los datos, usted puede realizar la consulta por escrito y de manera presencial en las oficinas de **TELESENTINEL DE ANTIOQUIA LTDA**. La consulta debe ser a través de comunicación dirigida a nombre de **TELESENTINEL DE ANTIOQUIA LTDA**, con el nombre completo del titular, la descripción de la consulta, la dirección de ubicación el teléfono de contacto.  
Independientemente del mecanismo utilizado para la radicación de las solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (**10**) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho termino, se informara al interesado antes del vencimiento de los diez (**10**) días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (**5**) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.
- 2- Para presentar una solicitud de corrección, actualización o supresión de datos, o para presentar reclamo por presunto incumplimiento de los deberes de **TELESENTINEL DE ANTIOQUIA LTDA** relacionados con la Protección de Datos, usted puede realizar la solicitud por escrito y de manera presencial en las oficinas correspondientes. La solicitud o reclamo debe realizarse a través de comunicación dirigida a nombre de **TELESENTINEL DE ANTIOQUIA LTDA**, con el nombre completo del titular, la descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud o reclamo, la dirección de ubicación, el teléfono de contrato y se deben anexar los documentos que se quiera hacer valer. Si la solicitud o reclamo resulta incompleto, se le requerirá dentro de los cinco (**5**) días siguientes a la recepción del reclamo para que se subsanen las fallas: Trascurridos dos (**2**) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el 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 informara de la situación al interesado.  
Las solicitudes de actualización, corrección, rectificación o supresión de los datos serán contestadas dentro de los quince (**15**) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo del reclamo completo. Cuando no fuera posible atenderlo dentro de dicho término se informara al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

#### **4- Seguridad de la información**

**TELESENTINEL DE ANTIOQUIA LTDA** está comprometido en efectuar un correcto uso y tratamiento de los datos personales contenidos en sus bases de datos evitando el acceso no autorizado a terceros que puedan conocer o vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información que allí reposa

Para este fin cuenta con protocolos de seguridad y acceso a los sistemas de información, almacenamiento y procesamiento incluidas físicas de control de riesgos de seguridad.

El acceso a las diferentes bases de datos se encuentra restringido incluso para los empleados y colaboradores. Todos los funcionarios se encuentran comprometidos con la confidencialidad y manipulación adecuada de las bases de datos atendiendo a los lineamientos sobre tratamiento de la información establecida en la ley

#### **5- Almacenamiento de sus datos personales**

**TELESENTINEL DE ANTIOQUIA LTDA** solicita los datos necesarios para realizar el registro como cliente por los servicios contratados, así como aquella requerida para el proceso de facturación y cobranza. En algunos casos, puede solicitar información adicional y sensible la cual es de libre y voluntaria entrega por parte del titular del dato.

Una vez suministrados sus datos personales, de manera voluntaria y libre, a través del registro en nuestros correos, entre otros, los mismos son almacenados en la base de datos pertinente de acuerdo al servicio o producto adquirido. Las bases de datos se encuentran detrás de un firewall para mayor seguridad y los servidores en los que reposan las bases de datos están protegidos físicamente en un lugar seguro. Solo personal autorizado que ha firmado acuerdos de confidencialidad de la información, puede acceder a él y por tanto a los datos personales de nuestros clientes y/o usuarios.

#### **6- Modificaciones a las Políticas de Tratamiento de Datos Personales**

**TELESENTINEL DE ANTIOQUIA LTDA** se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral, sus políticas y procedimientos de tratamiento de datos personales. Cualquier cambio será publicado y anunciado. A demás, se conservaran las versiones anteriores de la presente políticas de tratamiento de datos personales.

El uso continuo de los servicios o no desvinculación de los mismos por el titular del dato después de la notificación de los nuevos lineamientos constituye la aceptación de la misma.

#### **7- Revelación de la información**

El titular del dato, con la aceptación de esta política de tratamiento de datos personales, declara conocer que **TELESENTINEL DE ANTIOQUIA LTDA**, puede suministrar esta información a las entidades vinculadas y aliadas y a las entidades judiciales o administrativas y demás entes del Estado que, en ejercicio de sus funciones, soliciten esta información. Igualmente, acepta que pueden ser objeto de procesos de auditoría interna o de auditoría externa por parte de empresas encargadas de este tipo de control. Lo anterior, sujeto a la confidencialidad de la información.

#### **8- Vigencia de la política de Tratamiento de Datos Personales**

La política de tratamiento de datos personales ha entrado en vigencia desde el treinta (30) de Septiembre de dos mil diez y seis (2016)

#### **9- Atención de consultas y reclamos**

Para la recepción de consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos como usuario o cliente, puede comunicarse a través de cualquiera de los canales de Atención al Cliente que **TELESENTINEL DE ANTIOQUIA LTDA** tiene dispuestos y se atenderán en los tiempos establecidos por la ley 1581 de 2012.