



# **POLITICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACION DE** **AVANCE CALL CENTER SAS.**

## **Introducción**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, mediante el cual se protege el derecho fundamental a la intimidad, buen nombre y al habeas data, y del que se desprenden la Ley Estatutaria 1581 del 2012 y los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014, **AVANCE CALL CENTER SAS.** pone a disposición de la comunidad la presente política de tratamiento de la información, con el objetivo de que esta sea leída y socializada.

La presente política de tratamiento de la información, se elabora en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013 y será aplicable para cualquier persona natural que entregue su información a **AVANCE CALL CENTER SAS.**, en el ejercicio de sus actividades económicas.

En consecuencia se resalta que los contenidos del presente documento, las herramientas que explican su desarrollo y demás elementos que lo componen, no pueden ser copiados, reproducidos total o parcialmente, vendidos, o utilizados con fines distintos a los señalados.



El incumplimiento de lo aquí dispuesto, configurara acción violatoria de la propiedad intelectual, del Know How y de los derechos de autor, todos en cabeza de **AVANCE CALL CENTER SAS.**



## Contenido

|   |    |
|---|----|
| Capítulo I: Generalidades .....   | 5  |
| 1.1. Manejo de la información .....   | 5  |
| 1.2. ¿Quiénes somos? .....  | 5  |
| 1.3. Protección de datos personales en Colombia.....  | 5  |
| 1.4. Definiciones.....  | 6  |
| 1.5. Principios aplicables al tratamiento de datos personales.....                            | 11 |
| 1.6. Titulares de la información de AVANCE CALL CENTER SAS.....                               | 13 |
| Capitulo II: Tratamiento de datos personales.....   | 14 |
| Capitulo III: Finalidades del tratamiento.....  | 14 |
| Capitulo IV: Derechos de los titulares .....  | 15 |
| 4.2. Contenido de la consulta y el reclamo.....   | 19 |
| 4.3. Objeción a la respuesta .....  | 19 |
| 4.4. Forma de atender las consultas y reclamos de los titulares de los datos personales ..... | 20 |
| 4.5. Autorización de los titulares a terceros.....  | 20 |
| Capítulo V: Deberes de AVANCE CALL CENTER SAS .....   | 21 |
| Capítulo VI: Manejo de la información de trabajadores y aspirantes al cargo.....              | 23 |
| 6.1. Datos de los trabajadores en misión, aprendices y proveedores.....                       | 24 |
| Capítulo VII: Captura de imágenes por cámaras.....  | 24 |
| Capitulo VIII: Registro de llamadas telefónicas.....  | 25 |
| Capitulo X: Las redes sociales.....   | 25 |
| Capitulo XI: Bases de datos suministradas por clientes de AVANCE CALL CENTER SAS .....        | 26 |
| Capítulo XII Vigencia de la política de tratamiento de la información.....                    | 27 |
| 12.1. Cambios de la política de tratamiento de la información.....                            | 27 |





## Capítulo I: Generalidades

### 1.1. Manejo de la información

**AVANCE CALL CENTER SAS.**, pone a disposición de los titulares de la información que este posee la presente política, en la cual se explica de forma detallada, el tipo de información que se recolecta, almacena, usa, circula y suprime, para que se utiliza y la forma en la que estos pueden ejercer sus derechos ante la empresa.

### 1.2. ¿Quiénes somos?

AVANCE CALL CENTER SAS. Es una compañía con más de 17 años en el mercado, líder en administración de cartera, y en soluciones de Contact Center y BPO.

Ponemos a disposición del titular nuestros datos de ubicación y contacto:

**Nombre o razón social:** AVANCE CALL CENTER SAS.

**Nit:** 830.076.338-1

**Teléfono:** (1) 320 86 00

**Domicilio:** Calle 26B # 4<sup>a</sup> – 45 Piso 3 (Bogotá D.C.)

**Correo de contacto:** contacto@avancebpo.com

**Sitio web:** <http://www.avancebpo.com/>

### 1.3. Protección de datos personales en Colombia

Con la promulgación de la Constitución Política de 1991, se establecen los derechos fundamentales que poseen todos los individuos en el territorio



nacional, es por ello que al interior del articulado constitucional podemos encontrar el artículo 15<sup>1</sup> el cual establece la protección de los derechos a la intimidad, buen nombre y al habeas data. De esta disposición constitucional, se desprenden las demás normas que reglamentan la protección de datos en Colombia.

Ante la preocupación del Estado colombiano, de proteger los derechos de los individuos, se crea en el año 2012 la ley Estatutaria 1581 la cual establece todas aquellas condiciones mínimas que deben tener tanto las personas naturales como jurídicas, para realizar tratamiento legítimo de los datos personales de cualquier persona natural que entregue su información a la empresa en el desarrollo de su actividad económica.

La citada norma se acompaña de sus decretos reglamentarios 1377 de 2013 y 886 de 2014, los cuales integran el sistema jurídico de protección de los datos personales e imponen diversas obligaciones a empresas que como AVANCE CALL CENTER SAS tratan información.

## **1.4. Definiciones**

AVANCE CALL CENTER SAS ha definido los siguientes conceptos para facilitar la interpretación de la ley 1581 de 2012 y la presente política, en aras de que

---

<sup>1</sup>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 bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.



los titulares comprendan las directrices por las cuales se rige la empresa para el tratamiento de los datos personales.

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, inequívoco e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.
- b) **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable del tratamiento de datos personales, dirigida al Titular del dato, informándole acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de la 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.
- c) **Base de datos:** Conjunto organizado de datos de carácter personal que sean objeto de tratamiento por parte de la empresa.
- d) **Causahabientes:** Titular del derecho que proviene de otra persona. La sucesión o sustitución puede haberse producido por acto entre vivos o por causa de muerte (heredero).
- e) **Clientes:** Personas naturales o jurídicas interesadas y/o contratantes de los servicios de Contact Center y BPO.
- f) **Clientes inactivos:** Personas naturales o jurídicas que habiendo finalizado una relación jurídica o comercial con AVANCE CALL CENTER SAS, son sujetos de almacenamiento de información o documentación por ellos aportada conforme a los tiempos definidos en la legislación Colombiana vigente o manuales y políticas internas.
- g) **Consulta:** Derecho que posee el titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para acceder a la información que se



tenga en cualquier base de datos de la empresa, bien sea que esté contenida en un registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

- h) **Dato personal:** Cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas naturales determinadas o determinables.
- i) **Dato privado:** Son los datos que por su naturaleza íntima están relacionados con el ámbito privado de las personas: libros de los comerciantes, datos contenidos en documentos privados, gustos o datos de contacto personales.
- j) **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 y a 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, boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- k) **Dato semiprivado:** Es aquel dato, que no tiene naturaleza íntima, privada o pública, es decir, su acceso está sujeto a algún grado de restricción, ya que interesan a cierto sector o grupo de personas: datos financieros o crediticios, académicos, laborales, etc.
- l) **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.

- m) **Encargado del tratamiento:** Persona física o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo que, solo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta de AVANCE CALL CENTER SAS, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio. Cabe resaltar que en algunos casos AVANCE CALL CENTER SAS puede ser considerado el encargado del tratamiento de bases de datos cuando este realice el tratamiento de información que no recolecto, pero que utiliza para prestar algún servicio al responsable.
- n) **Persona identificable:** Toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante cualquier información referida a su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social. Una persona física no se considerará identificable si dicha identificación requiere plazos o actividades desproporcionados.
- o) **Proveedor:** Persona natural o jurídica que a través del uso de medios humanos y materiales propios y/o ajenos provee o abastece servicios o productos a AVANCE CALL CENTER SAS.



- p) **Reclamo:** Solicitud respetuosa que puede ser realizada por el titular del dato, las personas que éste autorice o por la ley, para que se corrijan, actualicen o supriman los datos personales o para realizar la revocatoria de la autorización dada, según lo establecido por la ley y lo expresado en la presente política.
- q) **Representante:** Persona autorizada por el propietario o arrendatario de un bien inmueble consignado en la empresa, para que efectúe cualquier tipo de trámite o solicitud a cuenta de quien autoriza.
- r) **Responsable de la gestión de la información:** Persona natural o jurídica, de naturaleza pública o privada que decidan sobre la base de datos y el tratamiento de la información allí contenida. Al interior de AVANCE CALL CENTER SAS es considerado responsable la persona o personas a las cuales les fue asignado formalmente la función de coordinar y controlar las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares efectúen.
- s) **Titular del dato:** Persona física cuyos datos son objeto de tratamiento por AVANCE CALL CENTER SAS.
- t) **Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el responsable o el encargado desde Colombia a un responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).
- u) **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) que tiene por objeto la



realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

- v) **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión.

## **1.5. Principios aplicables al tratamiento de datos personales**

En cumplimiento de lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las normas que lo complementen, AVANCE CALL CENTER SAS aplicará los siguientes principios, los cuales determinaran las actuaciones que guiaran la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento y transmisión de los datos personales que se posean; dichos principios son:

1. **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento de la información es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen.
2. **Principio de finalidad:** El tratamiento de la información que realice AVANCE CALL CENTER SAS obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual es informada previamente al titular del dato.
3. **Principio de libertad:** El tratamiento se ejerce de acuerdo con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular de los datos. Los datos personales no son obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
4. **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento por parte de la empresa es veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y



comprensible. En este aspecto el titular desempeña un papel muy importante, ya que la compañía entiende que la información es veraz, atendiendo a que quien la suministra lo hace en cumplimiento del **principio constitucional de buena fe**.

5. **Principio de transparencia:** En el tratamiento se garantiza el derecho del titular de los datos personales a obtener de AVANCE CALL CENTER SAS, en cualquier momento y sin restricción alguna, información acerca de la existencia de datos que le conciernen y que se encuentren almacenados en las bases de datos de la empresa.
6. **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento que realiza la empresa de la información de los titulares, se lleva a cabo por las personas autorizadas por el titular o por la ley, dentro de los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, del mandato constitucional, de la ley 1581 de 2012 y de las disposiciones que las complementen.

Los datos personales, salvo la información pública, no está disponible en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley 1581 de 2012. Para estos propósitos la obligación de AVANCE CALL CENTER SAS será de medio y no de resultado.

7. **Principio de seguridad:** La información que es objeto de tratamiento por parte de AVANCE CALL CENTER SAS o sus encargados del tratamiento a que se refiere la presente política, se manejará 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.

8. **Principio de confidencialidad:** Todos los intervinientes en el tratamiento de los datos del titular, que no tengan la naturaleza de públicos están obligados al interior de AVANCE CALL CENTER SAS 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 política de tratamiento de información, en la ley 1581 de 2012 y/o en las normas que la complementen.

## **1.6. Titulares de la información de AVANCE CALL CENTER SAS.**

En nuestra operación diaria, tratamos datos personales que pertenecen a las siguientes personas:

- a. Clientes prospecto
- b. Cliente comprador
- c. Cliente indirecto
- d. Trabajador
- e. Trabajador en misión
- f. Ex trabajador
- g. Proveedor
- h. Referencias



## **Capítulo II: Tratamiento de datos personales**

La información de los titulares que AVANCE CALL CENTER SAS posea en sus bases de datos está sometida a distintas formas de tratamiento, tales como recolección, actualización, almacenamiento, uso, sistematización, circulación y supresión.

Adicional a ello, la información podrá ser entregada, transmitida o transferida a entidades públicas o terceros con los cuales se entablen relaciones para el cumplimiento del objeto social de AVANCE CALL CENTER SAS; lo anterior con el fin de dar cumplimiento a las finalidades establecidas en la presente política de tratamiento de la información.

Cabe resaltar que la entrega, transmisión y transferencia de la información que se posea de los titulares, solo se realiza cuando exista previamente autorización de este y cuando medie la suscripción de los compromisos que sean necesarios para salvaguardar la confidencialidad y reserva de la información.

## **Capítulo III: Finalidades del tratamiento**

La información que se encuentra almacenada en la base de datos de la AVANCE CALL CENTER SAS, son recolectados y tratados para:

1. Desarrollar actividades de Contact Center y BPO de acuerdo a los convenios y contratos suscritos con cada uno de sus clientes.
2. Preservar en el archivo histórico la información contable, de ex trabajadores, y de clientes, de conformidad a lo establecido por la ley.



3. Dar respuesta de los requerimientos judiciales y administrativos debidamente fundamentados de cualquier titular del cual se tenga información.
4. Realizar la captura de imágenes por cámaras, con el fin de ejercer control sobre el talento humano de la empresa y garantizar la seguridad de los bienes, instalaciones y personas que se encuentren en las oficinas de la compañía.
5. Desarrollar los programas y planes de talento humano, salud ocupacional y seguridad en el trabajo.
6. Reportar la información administrativa y tributaria a las entidades competentes.
7. Dar trámite a las peticiones presentadas por los titulares de la información dentro de los términos establecidos en la presente política de tratamiento de la información.
8. Realizar contratos de confidencialidad con el talento humano y los terceros a los cuales AVANCE CALL CENTER SAS les proporciona información de sus aliados estratégicos y clientes, con el objeto de prestar sus servicios como Contact Center y BPO.
9. Efectuar el cobro administrativo, pre jurídico o judicial de las obligaciones que se encuentran en mora con AVANCE CALL CENTER SAS de manera directa o por medio de un tercero.

## **Capítulo IV: Derechos de los titulares**

El mandato legal y reglamentario de la protección de datos personales, ha determinado los derechos que poseen los titulares de los datos, estos son:



- a. Derecho acceso: el titular de la información tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Cabe resaltar que este derecho también lo tendrán los representante y/o autorizados por el titular, debiendo estos acreditar su condición.
- b. Derecho de consulta: los titulares, representante y/o autorizados de este, que se acrediten en debida forma, podrán consultar la información que sobre estos repose en la base de datos de la compañía. Cabe resaltar que es deber de la AVANCE CALL CENTER SAS establecer las medidas de autenticación necesarias que permitan identificar de manera segura y veraz al titular de la información o a sus representantes y/o autorizados.
- c. Derecho a reclamar: el titular de datos personales que considera que la información almacenada en la base de datos de la compañía no fue obtenida de debida forma o no corresponde a la realizada, puede solicitar la corrección, actualización o supresión de estos. El reclamo será presentado ante el encargado de atender las peticiones, quejas y reclamos en materia de protección de datos personales.
- d. Derecho de rectificación y actualización de datos: AVANCE CALL CENTER SAS se obligará a rectificar y actualizar previa solicitud del titular de la información, los datos que se almacene de forma incompleta o inexacta; lo anterior atendiendo al procedimiento señalado en la presente política. Las solicitudes de rectificación y actualización de datos deberán contener:
  - Identificación del titular de la información o de sus representantes y/o apoderados.
  - Determinar el objeto de la solicitud (rectificación o actualización de datos).





- Indicar las correcciones a realizar.
  - Aportar la documentación que avale su petición.
- e. Derecho de supresión de datos: el titular de los datos personales, tiene el derecho de solicitar en cualquier momento a la compañía la supresión de sus datos personales, siempre y cuando no exista un deber contractual o legal que lo impida. La supresión o eliminación implica el borrado total o parcial de la información que se tenga almacenada del titular.
- f. Derecho a revocar la autorización: todo titular de la información, puede en cualquier tiempo revocar la autorización dada a AVANCE CALL CENTER SAS para el manejo de sus datos personales, siempre y cuando, no exista impedimento legal o contractual.
- g. Derecho de gratuidad: el titular de los datos, puede acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio que le permita conocerla, incluyendo los electrónicos.

En lo particular al último literal, debe atenderse a lo establecido en el artículo 21 del decreto 1377 de 2013, el cual determina:

*“El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.*

*Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el responsable solo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no*



*podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.”*

## **4.1. Derecho de consulta y al reclamo de los titulares de la información**

En cumplimiento de lo establecido en la ley, la presente política de privacidad, desarrollara las dos formas con las cuales cuenta el titular de la información para ejercer sus derechos frente a AVANCE CALL CENTER SAS, estos son:

- Consulta: cuando el titular de la información y sus representantes y/o apoderados realicen consultas ante la compañía, estas serán atendidas en un término de diez (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de la misma. Si no es posible resolver y dar respuesta a la consulta dentro de dicho término, la empresa informara al interesado los motivos y señalará nueva fecha para resolver la consulta, dicho termino no podrá ser superior a cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- Reclamos: cuando el titular de la información y sus representantes y/o apoderados realicen reclamos ante AVANCE CALL CENTER SAS, el término máximo para resolverlos, será de quince (15) días hábiles contados a partir del día de recibo del mismo. Cabe resaltar que la compañía podrá prorrogar los términos de respuesta, dando aviso



al interesado, dicho plazo no puede superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## **4.2. Contenido de la consulta y el reclamo.**

Las consultas y reclamos presentados a la empresa por los titulares del dato, deben contar como mínimo lo establecido en líneas seguidas.

Cabe señalar, que sin importar el conducto que el titular elija para presentar su solicitud, esta debe estar dirigida a **AVANCE CALL CENTER SAS** y contar como mínimo con los siguientes ítems:

- La identificación del titular (nombre y documento de identificación).
- Descripción de los hechos generadores de la consulta o reclamo.
- El objeto de la petición (actualización, consulta, rectificación o supresión).
- Especificar la dirección de notificación del titular, tanto física como electrónica (e-mail).
- Anexar los documentos que se quieren hacer valer. (Especialmente para reclamos).

## **4.3. Objeción a la respuesta**

Cuando el titular del dato, que presento la consulta o reclamo, no esté satisfecho con la respuesta dada, este cuenta con un término de quince (15) días hábiles a partir de la recepción de la misma, para solicitar al área encargada al interior de la empresa la reevaluación de la respuesta dada.



#### **4.4. Forma de atender las consultas y reclamos de los titulares de los datos personales**

En cumplimiento de lo establecido en la ley de protección de datos personales, al interior de la **AVANCE CALL CENTER SAS** se cuenta con un área destinada a resolver y atender de forma oportuna los requerimientos de los titulares de los datos que se posean.

Por esta razón y en aras de que los titulares del dato puedan ejercer sus derechos, las consultas y reclamos pueden ser presentadas en:

1. Mediante correo electrónico enviado a: [contacto@avancebpo.com](mailto:contacto@avancebpo.com) con el asunto "Protección de datos personales".
2. Mediante el teléfono fijo en Bogotá 320 86 00.
3. A través del FAX en Bogotá 320 86 10

En los canales de comunicación descritos, se cuenta con personal capacitado para ejercer en debida forma la protección de los derechos de los titulares del dato. Cabe resaltar que las consultas y reclamos presentados por los titulares de los cuales posea información la empresa, serán objeto de verificación y serán documentadas.

#### **4.5. Autorización de los titulares a terceros.**

Cuando los titulares autoricen a terceros para que estos accedan a su información y realicen solicitudes a la compañía, estos deben entregar por alguno de los canales de comunicación establecidos en los numerales



anteriores la debida autorización; en aras de proteger la información que se posee de los titulares de terceros no autorizados.

Esta autorización, deberá contener como mínimo lo siguiente:

- a. Identificación del titular que autoriza.
- b. Copia de la cédula de ciudadanía del titular.
- c. Nombre y datos de identificación de la persona autorizada.
- d. Tiempo por el cual puede consultar, actualizar o rectificar la información (solo una vez, por un año, por la duración de la relación jurídica, o hasta nueva orden, etc.).
- e. Carácter voluntario y libre de la autorización.

## **Capítulo V: Deberes de AVANCE CALL CENTER SAS**

AVANCE CALL CENTER SAS tiene presente que los datos personales que se manejan de los titulares, son de propiedad de las personas a las que se refiere y solo estos pueden decidir sobre ellos. Es por ello que es deber de la compañía hacer uso de la información que se posee de los titulares según las finalidades dadas en la presente política.

En virtud del artículo 17 y 18 de la ley 1581 de 2012, los deberes de los responsables y encargados son:

- a) Garantizar al titular del dato, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de sus derechos.



- b) Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular del dato para el tratamiento de su información.
- c) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada a la compañía.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento por terceros.
- e) Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar oportunamente la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del titular.
- g) Implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
- h) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al titular del dato.
- i) Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
- k) Permitir el acceso a la información al titular del dato, a su representante o apoderado y a los autorizados por la ley.



## **Capítulo VI: Manejo de la información de trabajadores y aspirantes al cargo.**

Al interior de la AVANCE CALL CENTER SAS. se poseen las hojas de vida de los trabajadores y aspirantes al cargo en un archivo físico y electrónico, por existencia de autorización previa dada expresamente por los titulares del dato.

Cabe resaltar, que actualmente el talento humano de la compañía es suministrado por medio de Empresas de Servicios Temporales, los cuales según nuestros requerimientos de personal, nos envía perfiles de posibles aspirantes.

Al interior de las hojas de vidas de los aspirantes al cargo y de los trabajadores, se relacionan referencias personales, familiares y laborales, dando por entendido a AVANCE CALL CENTER SAS, que estos fueron previamente informados de la posibilidad de ser consultados sobre la información que allí consta.

Si el aspirante a cargo no queda seleccionado, y no entra a ser parte del talento humano de la compañía, este puede en cualquier tiempo solicitar la supresión de su información, por medio de los canales previamente establecidos. El aspirante con la entrega de su hoja de vida, para que sea tomada en cuenta, está autorizando a AVANCE CALL CENTER SAS para que su información sea tratada para las finalidades arriba descritas.



## **6.1. Datos de los trabajadores en misión, aprendices y proveedores.**

**AVANCE CALL CENTER SAS** celebra contratos comerciales y civiles que por su naturaleza exigen el tratamiento de datos personales de trabajadores en misión, aprendices y aliados estratégicos, los cuales gozan de los derechos que tiene todo titular. La información recolectada por la compañía tiene como fin adelantar el proceso de contratación y hacer control sobre la relación contractual.

## **Capítulo VII: Captura de imágenes por cámaras**

**AVANCE CALL CENTER SAS** podrá utilizar diversos medios de video vigilancia en diferentes sitios internos y externos de sus sedes u oficinas. Es por esto que mediante la presente política de tratamiento de la información, informamos de la existencia de estos mecanismos, adicional a ello se ubicaran los anuncios de video vigilancia en lugares visibles de las oficinas y/o sedes. Nuestro sistema de video vigilancia no inspecciona áreas en la que la intimidad del titular prime (tales como baños o áreas privadas).

Cabe resaltar, que el sistema de video vigilancia al interior de la compañía tiene como fin el garantizar la seguridad de las personas, bienes e instalaciones que se encuentren en estas. Las imágenes captadas pueden ser empleadas como prueba en cualquier proceso que se adelante ante autoridades administrativas o judiciales.





## **Capitulo VIII: Registro de llamadas telefónicas**

**AVANCE CALL CENTER SAS** comunica a la comunidad que las llamadas telefónicas entrantes y salientes podrán ser grabadas y monitoreadas por motivos de calidad del servicio.

Los registros telefónicos, servirán de evidencia ante cualquier solicitud en materia de protección de datos personales que se realice a la compañía.

## **Capitulo IX: Sitio web de AVANCE CALL CENTER SAS**

**AVANCE CALL CENTER SAS** cuenta página de internet [www.avancebpo.com](http://www.avancebpo.com) a través de la cual se realiza la oferta comercial de nuestros servicios.

En la página web, no se publica información de ninguno de los titulares de los datos que se posea al interior de la compañía.

El portal web incluye la posibilidad que los usuarios proporcionen cierta información con el fin de contactarles, cabe resaltar que esta información es aportada por el interesado, por tal razón está de acuerdo en la compilación y el uso en las finalidades de la presente política.

## **Capitulo X: Las redes sociales**

**AVANCE CALL CENTER SAS** cuenta con perfil en las redes sociales Facebook y Twitter, en la cual se oferta los servicios.



Cabe resaltar, que frente a los datos personales que los usuarios de las redes sociales escriban en publicaciones compañía, no existe ningún tipo de responsabilidad por parte de la empresa, ya que estas acciones las realiza cada usuario bajo su propia responsabilidad, pues [www.facebook.com](http://www.facebook.com) y [www.twitter.com](http://www.twitter.com) en sus términos y condiciones al hacer referencia a la información pública o privada que comparte el usuario por sus redes internas determina que la responsabilidad recaea en el autor de dicho contenido AVANCE CALL CENTER SAS no será responsable por ningún tratamiento inadecuado que allí se realice.

## **Capitulo XI: Bases de datos suministradas por clientes de AVANCE CALL CENTER SAS**

En este caso AVANCE CALL CENTER SAS es encargado del tratamiento en virtud de un Contrato de prestación de servicios de Contact Center y BPO, por este motivo:

- AVANCE CALL CENTER SAS deberá pedir al cliente que garantice que este cuenta con la autorización de los titulares de los datos para realizar el tratamiento de los mismos directamente o a través de terceros.
- AVANCE CALL CENTER deberá solicitar al cliente las instrucciones para el escalamiento de consultas, peticiones y reclamos de los titulares.
- AVANCE CALL CENTER deberá realizar el tratamiento de acuerdo con la finalidad expresada por el cliente y para la cual éste cuenta con autorización, cumpliendo con los deberes del encargado del tratamiento de la información conforme a lo dispuesto en el artículo 17 de la ley 1581 de 2012.



## **Capítulo XII Vigencia de la política de tratamiento de la información.**

La vigencia de la presente política inicia a partir del mes de mayo de 2017.

### **12.1. Cambios de la política de tratamiento de la información.**

Los cambios de la presente política, serán informados por parte de la compañía mediante el uso de los canales de comunicación, tales como: correo electrónico, avisos en la página web o en las sedes físicas.

Esta comunicación será enviada con diez (10) días de anticipación a efectuar la modificación.