POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES – CONESCOB INTERNATIONAL BPO SAS

Alcance

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, la Ley 2300 del 2023 y sus Decretos Reglamentarios, Conescob International BPO SAS. establece la Política de Protección de Datos Personales en la en la Compañía.

COMPAÑIA: CONESCOB INTERNATIONAL BPO S.A.S
NIT: No. 900.549.097-6
PÁGINA WEB: www.conescob.com
TELÉFONO:601 2342400
DIRECCIÓN FÍSICA: Carrera 46 No.91-49 Barrio la Castellana Bogotá, D.C. Colombia-Sur América.

Esta Política de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de CONESCOB INTERNATIONAL BPO SAS. esta es considerada como responsable del tratamiento de Datos Personales, (en adelante, "LA COMPAÑÍA").

Identificación del responsable del Tratamiento de Datos Personales

CONESCOB INTERNATIONAL BPO SAS.Entidad con domicilio en la Carrera 46 No.91-49 Barrio la Castellana Bogotá,D.C. Colombia-Sur América. Colombia.

Correo electrónico: gerenciaconescob@gmail.com Teléfono +57 601 2342400 en el área de Administrativa.

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 COMPAÑÍA tiene una relación comercial. Comprende empresas, públicas, privadas, financieras, sector real, entre otros.

Usuarios: Persona natural o Jurídica con la que se mantiene contacto en aras de lograr el objetivo planteado frente a la labor encomendada por nuestro cliente hacia LA COMPAÑÍA.

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 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 políticos 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 suvez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

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.

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

familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores,

Para el Tratamiento de los Datos Personales, LA COMPAÑIA aplicará los principios que se mencionan a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio, de datos personales:

Legalidad: El Tratamiento de datos personales se realizará conforme a las disposiciones legales aplicables (Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios). la Ley 2300 del 2023, la cual tiene por objeto proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo los canales, el horario y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranza de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación.

Finalidad: Los datos personales recolectados serán utilizados para un propósito específico y explícito el cual debe ser informado al Titular o permitido por la Ley. El Titular será informado de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada.

Libertad: La recolección de los Datos Personales solo podrá ejercerse con la autorización, previa, expresa e informada del Titular.

Veracidad o Calidad: La información sujeta al Tratamiento de Datos Personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

Transparencia: En el Tratamiento de Datos Personales se garantiza el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Acceso y circulación restringida: El Tratamiento de datos personales solo podrá realizarse por las personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley.

Seguridad: Los Datos Personales sujetos a Tratamiento se manejarán adoptando todas las medidas de seguridad que sean necesarias para evitar su pérdida, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Confidencialidad: Todos los funcionarios que trabajen en LA COMPAÑIA están obligados a guardar reserva sobre la información personal a la que tengan acceso con ocasión de su trabajo en LA COMPAÑÍA.

Tratamiento y Finalidades al cual serán sometidos los Datos Personales tratados por LA COMPAÑÍA

familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, LA COMPAÑIA, actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime Datos Personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y para los siguientes propósitos o finalidades:

FINALIDADES GENERALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Permitir la participación de los Titulares en actividades de mercadeo y promocionales realizados por LA COMPAÑIA;

Evaluar la calidad del servicio, realizar estudios de mercado sobre hábitos de consumo y análisis estadísticos para usos internos;

Controlar el acceso a las oficinas de LA COMPAÑIA y establecer medidas de seguridad, incluyendo el establecimiento de zonas vigiladas.

Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los Titulares y organismos de control y trasmitir los Datos Personales a las demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los Datos Personales.

Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para las finalidades antes mencionadas.

Transferir la información recolectada a distintas áreas de LA COMPAÑIA y a sus compañías vinculadas en Colombia y en el exterior cuando ello sea necesario para el desarrollo de sus operaciones (recaudo de cartera y cobros.)

Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales;

Registrar sus datos personales en los sistemas de información de LA COMPAÑIA y en sus bases de datos comerciales y operativas;

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

RESPECTO A LOS DATOS PERSONALES DE NUESTROS CLIENTES Y USUARIOS.

Para cumplir las obligaciones contraídas por LA COMPAÑIA con sus Clientes y usuarios al momento de adquirir nuestros servicios;

Enviar información sobre cambios en las condiciones de los servicios ofrecidos por LA COMPAÑIA;

Enviar información sobre ofertas relacionadas con nuestros servicios que ofrece LA COMPAÑIA y sus compañías vinculadas;

Para el fortalecimiento de las relaciones con sus Clientes, mediante el envío de información relevante, y evaluación de la calidad del servicio;

Para la determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia y el

reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas, respecto de sus deudores;

Para mejorar, promocionar y desarrollar sus servicios y los de sus compañías vinculadas.

Capacitar el personal en aspectos básicos de gestión sobre los servicios ofrecidos por LA COMPAÑIA;

Controlar el acceso a las oficinas de LA COMPAÑIA y establecer medidas de seguridad, incluyendo el establecimiento de zonas video-vigiladas;

RESPECTO A LOS DATOS DE PROVEEDORES:

Para la evaluación del cumplimiento de sus obligaciones;

Para hacer el registro en los sistemas de LA COMPAÑIA;

Para procesar sus pagos y verificar saldos pendientes;

Derechos de los Titulares de los Datos Personales

DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES.

Las personas naturales cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento por parte de LA COMPAÑIA, tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento:

Conocer los Datos Personales sobre los cuales LA COMPAÑIA está realizando el Tratamiento. De igual manera, el Titular puede solicitar en cualquier momento, que sus datos sean actualizados o rectificados, por ejemplo, si encuentra que sus datos son parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

Solicitar prueba de la autorización otorgada a LA COMPAÑIA para el Tratamiento de sus Datos Personales.

Ser informado por LA COMPAÑIA, previa solicitud, respecto del uso que ésta le ha dado a sus Datos Personales.

Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales.

Solicitar a LA COMPAÑIA la supresión de sus Datos Personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con los procedimientos establecidos en esta Política. No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o Archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular y LA COMPAÑIA, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos.

Acceder de forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Los derechos de los Titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:

Por el Titular;

Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad;

Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento;

Por estipulación a favor de otro o para otro.

Deberes de LA COMPAÑÍA como responsable del Tratamiento de Datos Personales

LA COMPAÑIA tiene presente que los Datos Personales son de propiedad de las personas a las que se refieren y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos. En ese sentido, LA COMPAÑIA hará uso de los Datos Personales recolectados únicamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y respetando, en todo caso, la normatividad vigente sobre la Protección de Datos Personales.

LA COMPAÑIA atenderá los deberes previstos para los responsables del Tratamiento, contenidos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten, modifiquen o sustituyan.

Área Responsable de la Implementación y Observancia de esta Política

El área administrativa de CONESCOB INTERNATIONAL BPO SAS tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y observancia de esta Política. Para el efecto, todos los funcionarios que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes áreas de LA COMPAÑIA, están obligados a reportar estas Bases de Datos al área de administrativa y a dar traslado a ésta de manera inmediata, de todas las peticiones, quejas o reclamos que reciban por parte de los Titulares de Datos Personales.

El área administrativa de CONESCOB INTERNATIONAL BPO SAS ha sido designada por LA COMPAÑÍA como área responsable de la atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos ante la cual el Titular de la información podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización. Esta área se encuentra ubicada en el domicilio: Carrera 46 No.91-49 Barrio la Castellana Bogotá, D.C. Colombia-Sur América, y puede ser contactada a través del correo electrónico: gerenciaconescob@gmail.com.

Autorización

LA COMPAÑIA solicitará autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiera realizar el Tratamiento.

Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por LA COMPAÑIA, tales como:

Por escrito, diligenciando un formato de autorización para el Tratamiento de Datos Personales determinado por LA COMPAÑIA.

De forma oral, a través de una conversación telefónica o en videoconferencia.

Mediante conductas inequívocas que permitan concluir que otorgó su autorización, a través de su aceptación expresa a los Términos y Condiciones de una actividad dentro de los cuales se requiera la autorización de los participantes para el Tratamiento de sus Datos Personales.

IMPORTANTE: En ningún caso LA COMPAÑIA asimilará el silencio del Titular a una conducta inequívoca.

Disposiciones Especiales para el Tratamiento de Datos Personales.

Tratamiento de Datos Personales de Naturaleza Sensible

El Tratamiento de los Datos Personales de naturaleza sensible está prohibido por la ley, salvo que se cuente con autorización expresa, previa e informada del Titular, entre otras excepciones consagradas en el Artículo 6º de la Ley 1581 de 2012.

En este caso, además de cumplir con los requisitos establecidos para la autorización, LA COMPAÑIA informará al Titular:

que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.

cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.

Adicionalmente, LA COMPAÑIA tratará los datos sensibles recolectados bajo estándares de seguridad y confidencialidad correspondientes a su naturaleza. Para este fin, LA COMPAÑIA ha implementado medidas administrativas, técnicas y jurídicas contenidas en su Manual de Políticas y Procedimientos, de obligatorio cumplimiento para sus empleados y, en tanto sea aplicable, a sus proveedores, compañías vinculadas y aliados comerciales.

Tratamiento de Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes

Según lo dispuesto por el Artículo 7º de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, LA COMPAÑIA sólo realizará el Tratamiento, correspondientes a niños, niñas y adolescentes, siempre y cuando este Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, LA COMPAÑIA deberá obtener la Autorización del representante legal del niño, niña o adolescente, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Procedimiento para Atención y Respuesta a Peticiones, Consultas, Quejas y Reclamos de los Titulares de Datos Personales

Los Titulares de Datos Personales tratados por LA COMPAÑIA tienen derecho a acceder a sus Datos Personales y a los detalles de dicho Tratamiento, así como a rectificarlos y actualizarlos en caso de ser inexactos o a solicitar su eliminación cuando consideren que resulten ser excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención u oponerse al Tratamiento de los mismos para fines específicos.

Las vías que se han implementado para garantizar el ejercicio de dichos derechos a través de la presentación de la solicitud respectiva son:

Comunicación dirigida a CONESCOB INTERNATIONAL BPO SAS área de Administrativa Carrera 46 No.91-49 Barrio la Castellana Bogotá, D.C. Colombia-Sur América.

Solicitud presentada al correo electrónico: gerenciaconescob@gmail.com Solicitud presentada a través del teléfono +57 (1) 601 2342400 al área Administrativa.
Estos canales podrán ser utilizados por Titulares de datos personales, o terceros autorizados por ley para actuar en su nombre, con el objeto de ejercer los siguientes derechos:

Procedimiento para la realización de peticiones y consultas

El Titular podrá consultar sus datos personales en cualquier momento. Para tal fin, podrá elevar una solicitud indicando la información que desea conocer, a través de cualquiera de los mecanismos arriba señalados.

El Titular o sus causahabientes deberán acreditar su identidad, la de su representante, la representación o estipulación a favor de otro o para otro. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

La consulta y/o petición debe contener como mínimo el nombre y dirección de contacto del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta, así como una descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer el derecho de consulta y/o petición.

Si la consulta y/o petición realizada por el Titular del dato resulta incompleta, LA COMPAÑIA requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la consulta y/o petición 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 de su consulta.

Las peticiones y/o consultas serán atendida por LA COMPAÑIA en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, este hecho se informará al solicitante, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

11.2 Procedimiento para la realización de quejas y reclamos

De conformidad con lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, cuando el Titular o sus causahabientes consideren que la información tratada por LA COMPAÑIA deba ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando deba ser revocada por advertirse el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley, podrán presentar una solicitud ante LA COMPAÑIA, la cual será tramitada bajo las siguientes reglas:

El Titular o sus causahabientes deberán acreditar su identidad, la de su representante, la representación o estipulación a favor de otro o para otro. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

La solicitud de rectificación, actualización, supresión o revocatoria debe ser presentada a través de los medios habilitados por LA COMPAÑIA indicados en el presente documento y contener, como mínimo, la siguiente información:

El nombre y dirección de domicilio del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.

Los documentos que acrediten la identidad del solicitante y en caso dado, la de su representante con la respectiva autorización.

La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos y la solicitud concreta.

Si la solicitud se presenta incompleta, LA COMPAÑIA deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción 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 de su solicitud.

En caso de que quien reciba la solicitud no sea competente para resolverlo, dará traslado al área de Legal de CONESCOB INTERNATIONAL BPO SAS., en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibida la solicitud, se incluirá en la Base de Datos 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 ésta sea decidida.

El término máximo para atender esta solicitud será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado sobre 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.

Información Obtenida en forma pasiva

Cuando se utilizan los servicios contenidos dentro de los sitios web de LA COMPAÑIA, ésta podrá recopilar información en forma pasiva a través de tecnologías para el manejo de la información, tales como “cookies”, a través de los cuales se recolecta información acerca del hardware y el software del equipo, dirección IP, tipo de explorador, sistema operativo, nombre de dominio, tiempo de acceso y las direcciones de los sitios web de procedencia; mediante el uso de éstas herramientas no se recolectan directamente Datos Personales de los usuarios. También se recopilará información acerca de las páginas que la persona visita con mayor frecuencia en estos sitios web a efectos de conocer sus hábitos de navegación. No obstante, el usuario de los sitios web de LA COMPAÑIA tiene la posibilidad de configurar el funcionamiento de las “cookies”, de acuerdo con las opciones de su navegador de internet.

SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

LA COMPAÑIA, en estricta aplicación del Principio de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales, proporcionará 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. La obligación y responsabilidad de LA COMPAÑÍA se limita a disponer de los medios adecuados para este fin. LA COMPAÑIA garantiza la seguridad total de su información más No se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o

archivo en los que reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte de LA COMPAÑIA y sus Encargados. LA COMPAÑIA exigirá a los proveedores de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los Datos Personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como Encargados.

Le recordamos que tiene la posibilidad de acceder en cualquier momento a sus datos personales y el derecho de solicitar expresamente, en cualquier momento, su corrección, actualización o supresión, en los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012 y la la Ley 2300 del 2023 , dirigiendo una comunicación escrita al correo electrónico gerenciaconescob@gmail.com

Notifíquese y cúmplase;



JORGE ENRIQUE LAGUNA ARENAS
Gerente General.
CONESCOB INTERNATIONAL BPO S.A.S