POLÍTICAS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CONNECT ASSISTANCE

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 2
2. ALCANCE 2
3. DEFINICIONES 2
4. CONTENIDO 4
4.1. DERECHOS DE LOS TITULARES 5
4.2. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS SOBRE DAATOS PERSONALES 5
4.3. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES 6
4.3.1. MEDIOS HABILITADOS PARA LA PRESTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS 6
4.3.2. ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES Y CONSULTAS 7
4.3.3. ATENCIÓN Y RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS 7
5. DEBERES DEL RESPONSIBLE Y ENCARGADOS 8
6. CONTROL DE CAMBIOS 9
7. TABLA DE APROBACIÓN ¡Error! Marcador no definido.

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para obtener la autorización de los titulares, efectuar el tratamiento de los datos personales, las finalidades de uso, los derechos que le asisten a sus titulares, los canales de atención, así como los procedimientos internos para el tratamiento.

2. ALCANCE

La Política de Protección de Datos Personales que se presenta a continuación, se aplicará a todas las Bases de Datos y Archivos que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por parte de Connect Assistance. Todos los colaboradores, proveedores y terceros que tengan relación con el Connect Assistance y que ejerzan tratamiento los datos personales, deben cumplir con esta política y los procedimientos establecidos para el tratamiento de los datos personales.

3. DEFINICIONES

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: es una recopilación organizada de información o datos estructurados, que normalmente se almacena de forma electrónica en un sistema informático.

Dato Personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Dato Sensible: Información que afectan la intimidad de las personas o cuyo uso indebido puede generar discriminación (Origen racial o étnico, orientación política, convicciones filosóficas o religiosas, pertinencia a sindicatos u organizaciones sociales o derechos humanos, datos de salud, vida sexual y biométricos)

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asociación 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 o el tratamiento de los datos.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable 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 estos dentro o fuera de la organización cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

4. CONTENIDO

Connect Assistance, utilizará la información suministrada única y exclusivamente para los fines indicados, por lo tanto, salvaguardará las bases de datos que contenga la información recolectada, y no permitirá el acceso a personal no autorizado, salvo las excepciones constitucionales y legales vigentes y aplicables sobre la materia.

En ese sentido tomará todas las precauciones y medidas necesarias para garantizar la reserva de la información, de conformidad con el principio de confidencialidad que se encuentra vigente en cada legislación donde Connect Assistance opera.

El tratamiento que realizará Connect Assistance, será el de recolectar, almacenar, procesar, usar y transmitir o transferir (según corresponda) los datos personales, atendiendo de forma estricta los deberes de seguridad y confidencialidad ordenados por la Ley, con las siguientes finalidades:

a. Registrar la información de datos personales en las bases de datos de Connect Assistance, con la finalidad de analizar, evaluar y generar datos estadísticos, así como indicadores.
b. Enviar la información a entidades gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de las mismas.
c. Soportar procesos de auditoría externa e interna.

Así mismo, suministrará los datos personales a terceros que le provean servicios o con quien tenga algún tipo de relación de cooperación, a fin de:

a. Brindar asistencia técnica.
b. Facilitar la implementación de programas.
c. Dar respuestas a peticiones, quejas y recursos.
d. Dar respuestas a organismos de control.

4.1. DERECHOS DE LOS TITULARES

El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables o encargados del tratamiento. 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.
b. Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en la ley.
c. Ser informado por el responsable o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
d. Presentar ante el ente regulador, las quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
e. 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 el ente regulador haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley.

4.2. ÁREA RESPONSIBLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS SOBRE DAATOS PERSONALES

Connect Assistance tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y seguimiento de esta política.

El Área de Calidad, es la dependencia que ha sido designada como la responsable de la atención de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias ante la cual el Titular de los datos personales podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar y rectificar el dato.

Para el efecto, todos los colaboradores, proveedores y contratistas que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes dependencias, están obligados a dar traslado al Área de Calidad, de todas las respuestas de las peticiones, quejas o reclamos que se reciban por parte de los Titulares de Datos Personales en los tiempos establecidos por la ley.

4.3. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, procesados, usados y transmitidos o transferidos por Connect Assistance, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar y rectificar la información.

Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley.

4.3.1. MEDIOS HABILITADOS PARA LA PRESTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS

Se ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que permiten conservar prueba de estas:

a. Comunicación escrita dirigida Connect Assistance. Área de Calidad, Cra 14 #97-63 en la ciudad de Bogotá D.C.
b. Solicitud vía correo electrónico: info@connect.com.co

4.3.2. ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES Y CONSULTAS

El Titular o su apoderado, podrán solicitar Connect Assistance:

- Información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento.
- Información respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales.

Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de estas. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando cuando se atenderá su petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

4.3.3. ATENCIÓN Y RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS

El Titular o sus apoderados, podrán solicitar a Connect Assistance, a través de una queja o reclamo presentado mediante los canales ya indicados:

- La corrección o actualización de la información.
- Que se subsane o corrija el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes nidos en la Ley de Protección de Datos Personales.

La solicitud deberá contener como mínimo la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección y datos de contacto del solicitante. Si la queja o reclamo se presentan incompletos, Connect Assistance deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la queja o reclamo.

En caso de que la dependencia que reciba la queja o reclamo no sea competente para resolverla, deberá dar traslado al Área de Calidad, no para que la remita al área que corresponda, en un término máximo de dos (2) días hábiles e ocurrido al interesado. informará de lo ocurrido al interesado

Una vez recibida la queja o reclamo completo, se incluirá en la Base de Datos, en el aparte correspondiente, una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la queja o reclamo sea resuelto.

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

5. DEBERES DEL RESPONSIBLE Y ENCARGADOS

Connect Assistance como responsable de la información tiene el deber de:

a. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
b. Rectificar la información cuando ésta sea incorrecta y comunicar lo pertinente a cada encargado del tratamiento de información.
c. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley.
d. Todos los deberes y responsabilidades señalados en la legislación de cada país donde opera Connect Assistance.

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	01/07/2022	Creación del documento
02	12/08/2024	Se agrego la el punto (e) en la sección Derechos De Los Titulares

-- Fin del documento --