



**POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO
DE DATOS PERSONALES**

	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 2 DE 29

Contenido

CAPÍTULO I OBJETO, ALCANCE, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES	5
1.1. Objeto.....	6
1.2. Alcance y Obligación.....	6
1.3. Ámbito de aplicación	6
1.4. Definiciones	7
CAPÍTULO II PRINCIPIOS	10
2.1. Principios Relativos al Tratamiento de datos	10
2.1.1. Principio de Exactitud de los Datos.....	10
2.2.1. Principio de Responsabilidad Activa.....	11
2.3. Licitud del tratamiento	12
2.4. Aceptación de términos y condiciones	13
2.5. Aviso de privacidad	13
2.5.1. Tratamiento y Finalidad.....	13
2.6. Tratamiento de información contenida en bases de datos	15
2.6.1. Bases de datos de clientes potenciales.....	16
2.6.2. Bases de datos de clientes actuales.....	16
2.6.3. Bases de datos de colaboradores y pasantes	16
2.6.4. Bases de datos de contratistas.....	16
2.7. Tratamiento de categorías especiales de datos personales.....	17
2.7.1. Tratamiento de Información Sensible	17
2.7.2. Tratamiento de Información de niños, niñas y adolescentes	17
CAPÍTULO III DERECHOS DEL INTERESADO	18
3.1. Transparencia y modalidades.....	18
3.1.1. Transparencia de la información, comunicación y modalidades de ejercicio de los derechos del interesado	18
3.2. Información y acceso a los datos personales	18
3.2.1. Información que deberá facilitarse cuando los datos personales se obtengan del interesado	18
3.3. Autorizaciones para el tratamiento de datos personales	19
3.4. Derecho de acceso del interesado	19
3.4.1. Atención de consultas, peticiones, quejas y reclamos	20

plugthem	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 3 DE 29

3.5.	Rectificación y supresión	22
3.6.	Derecho de supresión (el derecho al olvido)	23
3.7.	Temporalidad en el manejo de los datos	23
3.8.	Obligación de notificación relativa a la rectificación o supresión de datos personales o la limitación del tratamiento	23
CAPÍTULO IV RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO		24
4.1.	Obligaciones generales	24
4.2.	Responsabilidad del responsable del tratamiento	24
4.3.	Cooperación con la autoridad de control	26
4.4.	Seguridad de los datos personales	26
4.5.	Notificación de violación de la seguridad de los datos personales a la autoridad de control	27
4.6.	Códigos de Ética y certificación	27
CAPÍTULO V TRANSFERENCIA DE DATOS		28
4.7.	Transferencias de datos personales a terceros países u organizaciones internacionales	28
4.8.	Principio general de las transferencias.....	28
CAPÍTULO VI VIGENCIA DE LA POLÍTICA.....		28

	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V ₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 4 DE 29

LA DESARROLLADORA DE SOFTWARE BUSINESS ANALYTICS Y CUSTOMER EXPERIENCE PLUGTHEM S.A, (PLUGTHEM en adelante) se procede a su regulación mediante la formulación de: LA POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS.

Considerando que:

Se reconocen los derechos fundamentales de las personas respecto a la información, por consiguiente también se garantiza la protección de los datos que son facilitados para la ejecución de proyectos de seguimiento y mejoras de las empresas u organizaciones.

La empresa **PLUGTHEM**, se acoge al cumplimiento de las disposiciones establecidas en la norma colombiana¹ así como el Reglamento General de Protección de Datos (**RGPD** en adelante) como mayor referente y estándar mundial para las empresas que emplean datos de las personas o clientes².

La empresa **PLUGTHEM**, gestiona datos mediante el empleo y creación de diferentes plataformas.

Es deber de la empresa **PLUGTHEM**, como administrador de datos personales, garantizar formas de gestionar solicitudes que incluyan modificaciones y eliminaciones de datos.

De manera que, de conformidad con lo establecido en el marco jurisprudencial³ acerca de la protección de los datos personales de los clientes que contratan los servicios o

¹ Col. Constitución Política de Colombia, 1991, Artículo 15. Disponible en: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/constitucion-politica>. Col. Ley Estatutaria 1581 de 2012, de fecha 17 de octubre, Reglamentada parcialmente por el decreto nacional 1377 de 2013 Artículos 4,9,11,12,14,15,17. Col. Decreto 1377 de 2013, por el cual se Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, Artículos 4, 11 y 23.

² UE. Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD), fecha 25 de mayo de 2018.

³ Estándares de Protección de Datos de los Estados Iberoamericanos (RIPD) XVIII, encuentro realizado en Colombia el 16 de Octubre de 2016. Registro Oficial 449. 20 de octubre de 2008.

plugthem	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 5 DE 29

adquieren los productos ofrecidos, garantiza a los clientes la protección de los datos, mediante la **POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS**.

plugthem	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 6 DE 29

CAPÍTULO I

OBJETO, ALCANCE, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES

1.1. Objeto

Se decide por parte de la directiva de la empresa aprobar este documento denominado: **POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS**. Que registra las políticas que permiten la protección de los datos que son facilitados por quienes adquieren los productos o servicios de la empresa **DESARROLLADORA DE SOFTWARE BUSINESS ANALYTICS Y CUSTOMER EXPERIENCE PLUGTHEM S.A.** (**PLUGTHEM** en adelante) Con el objeto de facilitar a los clientes acciones que garanticen la protección, rectificación, tratamiento, supresión o modificación de datos cargados en la **PLATAFORMA uCXP** (Unified Customer Experience Platform).

1.2. Alcance y Obligación

Esta política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de **PLUGTHEM**, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales. Así como en las que se otorgue permiso de manejo de datos de parte interesada, mediante firma de contrato.

1.3. Ámbito de aplicación

Aplica en el tratamiento de datos personales por parte de **CLIENTES, USUARIOS Y AUTORIZADOS** por parte de **PLUGTHEM** y empresas, corporaciones u organizaciones que hayan adquirido servicios o productos, en cualquier parte del mundo

	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V ₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 7 DE 29

donde se contemple el derecho internacional público y que se encuentren acogidos a las normas establecidas⁴.

1.4. Definiciones

Autorización: es el documento físico o electrónico donde se expresa el consentimiento del cliente para tratar los datos personales

Autorizados: son todas aquellas personas que han sido autorizados por el cliente para el manejo de las diferentes plataformas de **PLUGTHEM**.

Base de datos: está conformado por todos los datos personales que serán tratados por PLUGTHEM.

Cliente (s): persona (s) natural (es) o jurídica (s) que autoriza (n) a **PLUGTHEM** al tratamiento de datos del titular, previo premisos expresos del tratamiento de datos y que contratan los servicios de **PLUGTHEM**.

Cliente (s) potencial (s): persona (s) natural (es) o jurídica (s) que autoriza (n) a **PLUGTHEM** al tratamiento de datos del titular, previo premisos expresos del tratamiento de datos y que contratan los servicios de pilotaje ofrecidos por **PLUGTHEM**

Dato personal: información de persona o grupo de personas, que serán tratados. Esto no incluye datos sensibles.

Datos sensibles: información de persona o grupo de personas, que serán tratados, tales como datos que tratan acerca de la intimidad del Titular, que al ser empleados de manera indebida generen discriminación como los de origen étnico y racial, ingresos económicos, opiniones o convicciones políticas, religiosas, filosóficas o morales; afiliación sindical;

⁴ *Ibidem*

	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 8 DE 29

características físicas, morales o emocionales; familiar; e información relacionada a la salud o a la vida sexual.

Delegado de tratamiento de datos personales

Es aquella persona nombrada para garantizar la protección de los datos personales de los clientes, que emplean los servicios de las diferentes plataformas de **PLUGTHEM** y que actúa con el **RESPONSABLE DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES de PLUGTHEM**, ante las autoridades nacionales o internacionales pudiendo ser el mismo. Este será delegado tanto por el cliente, como por **PLUGTHEM**.

Encargado del tratamiento: PLUGTHEM, se constituye encargado de tratamiento de los datos personales y actúa por cuenta del responsable de los datos de los titulares.

Responsable del tratamiento: Es aquella persona natural o jurídica, pública o privada, que de acuerdo con el nombramiento de **PLUGTHEM**, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos y que debe garantizar la protección de los datos personales de los clientes, que emplean los servicios de las diferentes plataformas de **PLUGTHEM**.

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

Tratamiento: acciones relacionadas con la recolección, uso, circulación, supresión, almacenamiento o eliminación de datos que realiza **PLUGTHEM**.

Antes de avanzar, conviene señalar que todos los colaboradores de **PLUGTHEM**, poseen correos institucionalizados mediante los que se realizan algunos intercambios de datos

Usuarios: Son todas aquellas personas que a cuenta del cliente, están autorizados para el uso de los servicios de las diferentes plataformas de **PLUGTHEM**.

Transferencia: Ocurre cuando **PLUGTHEM**, realiza transferencias de datos procesados entre un cliente, que puede estar en otro territorio.

plugthem	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 9 DE 29

Transmisión: PLUGTHEM, la realiza al establecer la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio colombiano y cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

plugthem	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V ₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 10 DE 29

CAPÍTULO II

PRINCIPIOS

2.1. Principios Relativos al Tratamiento de datos

2.1.1. Principio de Exactitud de los Datos

En relación con la garantía de un adecuado tratamiento de los datos, apenas ocurre la firma del contrato de las partes (**PLUGTHEM-CLIENTE**) se procede a realizar la **SOLICITUD DE DATOS** exactos, como parte del proceso y según la interacción que se decide medir, Cumpliendo de esta manera con lo solicitado en el **Ley Estatutaria 1581⁵** y **lo establecido en el PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN POR BASE DE DATOS⁶**

En el caso que no se cumpla el principio de exactitud **PLUGTHEM**, pone a disposición la tecnología necesaria para que los clientes puedan cumplir con la norma. Facilitando en la plataforma una **SECCIÓN INFORMATIVA**, donde el cliente puede acceder a la explicación para gestionar el requerimiento. Específicamente el relacionado con Eliminar datos por dirección de correo electrónico y Eliminación de datos: Plataforma de la encuesta, que le permite modificación y eliminación de datos. Para ello se sugiere consultar el **MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS⁷** de **PLUGTHEM**.

⁵ Col. Ley Estatutaria 1581 de 2012, Artículo 4 literal d.

⁶ Ver documento **P-PTDIBD-14-PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN POR BASE DE DATOS**

⁷ Manual de protección de datos de PLUGTHEM código: **P-MPPDP-009**

	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 11 DE 29

2.2. Principio de Confidencialidad de los datos

PLUGTHEM, garantiza la seguridad adecuada a la hora del tratamiento de los datos personales, partiendo del principio de confidencialidad de los datos⁸. Para ello, se verifica que se firmen el o los **PERMISO (S) PARA ADMINISTRAR DATOS EN LA PLATAFORMA**⁹. De igual forma, dentro de las políticas consideradas se encuentran la firma de **ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD**¹⁰ tanto para el personal comercial, como para el técnico. Además, de garantizar el empleo de plataformas especiales que permiten el resguardo de los datos, así como los accesos especiales a las personas que mediante acuerdo establecido entre **PLUGTHEM-CLIENTE**.

2.2.1. Principio de Responsabilidad Activa

El principio de responsabilidad activa¹¹, también contempla los principios de lealtad y transparencia de modo que **PLUGTHEM** garantiza, que una vez cesada la causa mediante la que se requiere el empleo de los datos, no se hará uso de ellos. Dentro de las excepciones que se aplican es su uso como datos estadísticos o de algún tipo de investigación sea científica o histórica, para los que se contempla minimizar la cantidad de datos colaboradores.

Por otra parte se garantiza que los datos no serán colaboradores por mayor tiempo del que haya sido acordado en el contrato establecido entre **PLUGTHEM-CLIENTE**. Por

⁸ Col. Ley Estatutaria 1581 de 2012, Artículo 4 literal h.

⁹ Ver documento: P-PADP-12 y/o P-ATDP-016 Permiso para administrar datos en la plataforma y P-PADPC-17 PERMISO PARA ADMINISTRAR DATOS EN LA PLATAFORMA UCXP DE PARTE DEL CLIENTE

¹⁰ Documentos de acuerdo de confidencialidad para comercial y para técnicos. Ver documentos P-ACC-005 CONTRATO DE CONFIDENCIALIDAD Y NO COMPETENCIA (DNA)

¹¹ Col. Ley Estatutaria 1581 de 2012, Artículo 4 literal b y e.

	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 12 DE 29

consiguiente, se confirma la capacidad de demostrar que se puede dar cumplimiento con este apartado. Queda bajo responsabilidad del **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS**¹² demostrar el fiel cumplimiento de esta política¹³.

2.2.1.1. Declaración de responsabilidad. A efectos de la política la **DESARROLLADORA DE SOFTWARE BUSINESS ANALYTICS Y CUSTOMER EXPERIENCE PLUGTHEM S.A.** Establece como domicilio.

- Dirección: Colombia. Bogotá, Gratamira Calle 136 #74-65
- Líneas telefónicas: +593 98 7002794, +57 315 3423655, +52 55 4933 5052, +1 305 509 1039
- Correo: info@plugthem.social

2.2.1.2. PLUGTHEM, como responsable de tratamiento de datos. De acuerdo al contrato establecido entre cliente y la empresa, es necesario que exista la autorización firmada del permiso de tratamiento de datos¹⁴.

2.3. Licitud del tratamiento

PLUGTHEM, en el deber de demostrar la responsabilidad activa en el tratamiento de los datos, se señala que en lo que corresponde a la licitud del procedimiento, en primer lugar se acuerda el fiel cumplimiento **Ley Estatutaria 1581 de 2012**, en segundo la firma del contrato donde se aplican los principios establecidos en la presente política. Por otra parte

¹² Ver documento P-NRPD-010 NOMBRAMIENTO Y FUNCIONES DEL RESPONSABLE DE PROTECCIÓN DE DATOS

¹³ Col. Ley Estatutaria 1581 de 2012, Artículo 3 literal e.

¹⁴ Ver documentos P-APTDP-012 AUTORIZACIÓN A PLUGTHEM PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES y P-ATDP-016 AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

plugthem	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V ₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 13 DE 29

se garantiza el resguardo de datos mediante la aplicación de los mecanismos necesarios para ello. Contemplados en la presente política y el **MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS**.¹⁵

2.4. Aceptación de términos y condiciones

Las condiciones para el consentimiento del tratamiento¹⁶ de los datos, quedan establecidas por parte de **PLUGTHEM** y el **CLIENTE**, previa firma del contrato y acuerdos previamente establecidos o derivados de la ejecución de tareas y reuniones de control que tengan a bien sostener. Además de ratificar que se emplea lenguaje sencillo y claro respecto a cada una de las acciones a ejecutar por ambas partes.

2.5. Aviso de privacidad

En él se establecen los términos y condiciones en virtud de los cuales se realizará el tratamiento de datos personales¹⁷. Para ello se establece:

2.5.1. Tratamiento y Finalidad

El tratamiento que realizará PLUGTHEM, con la información personal será el siguiente:

Finalidades
Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la compañía en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto del contrato celebrado con el Titular de la información.
Realizar invitaciones a eventos y ofrecer nuevos productos y servicios.
Gestionar trámites (Peticiónes, solicitudes, quejas, reclamos).

¹⁵ Ver documento:P-MPPDP-009 MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

¹⁶ Col. Ley Estatutaria 1581 de 2012, Artículo 4 en todos sus literales.

¹⁷ GUÍA DE FORMATOS MODELO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES -LEY 1581 DE 2012

	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V ₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 14 DE 29

<p>Suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual LA DESARROLLADORA DE SOFTWARE BUSINESS ANALYTICS Y CUSTOMER EXPERIENCE PLUGTHEM S.A, tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados y telemarketing, etc) para la ejecución de las mismas.</p>
<p>Contactar al Titular a través de medios telefónicos para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual.</p>
<p>Contactar al Titular a través de medios electrónicos – SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio.</p>
<p>Contactar al Titular a través de correo electrónico para el envío de extractos, estados de cuenta o facturas en relación con las obligaciones derivadas del contrato celebrado entre las partes.</p>
<p>Ofrecer programas de bienestar corporativo y planificar actividades empresariales, para el titular y sus beneficiarios (hijos, cónyuge, compañero permanente).</p>
<p>Transferir datos personales fuera del país a la compañía matriz de LA DESARROLLADORA DE SOFTWARE BUSINESS ANALYTICS Y CUSTOMER EXPERIENCE PLUGTHEM S.A, para cumplir con las regulaciones anti lavado de activos que le aplican.</p>
<p>Transmitir los datos personales fuera del país a terceros con los cuales LA DESARROLLADORA DE SOFTWARE BUSINESS ANALYTICS Y CUSTOMER EXPERIENCE PLUGTHEM S.A, haya suscrito un contrato de procesamiento de datos y sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contractual.</p>
<p>Prestar los servicios ofrecidos por LA DESARROLLADORA DE SOFTWARE BUSINESS ANALYTICS Y CUSTOMER EXPERIENCE PLUGTHEM S.A, y aceptados en el contrato suscrito.</p>
<p>Suministrar la información a terceros con los LA DESARROLLADORA DE SOFTWARE BUSINESS ANALYTICS Y CUSTOMER EXPERIENCE PLUGTHEM S.A, tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.</p>

Para ello se dará a conocer al **CLIENTE** los derechos del titular: Como titular de sus datos personales Usted tiene derecho a: (i) Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento. (ii) Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que

	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 15 DE 29

induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.

(iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada. (iv) Presentar ante las autoridades, quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente. (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre AVISO DE PRIVACIDAD que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos. (vi) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

Y se pondrán a disposición los **MECANISMOS PARA CONOCER LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO**, el Titular puede acceder a nuestra Política de Tratamiento de información, la cual se encuentra publicada en la página WEB.

El presente Aviso de Privacidad (en adelante el “Aviso”) establece los términos y condiciones en virtud de los PLUGTHEM, realizará el tratamiento de sus datos personales.

2.6. Tratamiento de información contenida en bases de datos

En atención a las finalidades de tratamiento de los datos, PLUGTHEM, manifiesta que la finalidad de tratamiento de datos para bases contentiva de datos personales de clientes potenciales, actuales, de usuarios, colaboradores y pasantes y contratistas, serán tratadas de la siguiente manera¹⁸.

¹⁸ Col. Ley Estatutaria 1581 de 2012, Artículo 8

plugthem	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 16 DE 29

2.6.1. Bases de datos de clientes potenciales

La recolección de estos datos está dirigida a consolidar de manera operativa la información personal, para ejecutar acciones correspondientes a los servicios contratados basados en análisis comerciales. Para ello se solicita al cliente potencial la entrega de información necesaria para ejecutar dichos pilotajes, además que se incorporan los datos necesarios a una base de datos de clientes potenciales.

2.6.2. Bases de datos de clientes actuales

El tratamiento de las bases de datos de los clientes actuales, queda sujeta a los servicios contratados por el cliente y a las finalidades declaradas en este documento. Además que se incorporan los datos necesarios a una base de datos de clientes actuales.

2.6.3. Bases de datos de colaboradores y pasantes

El tratamiento de las bases de datos de los clientes actuales, queda sujeta a las necesidades de manejo de datos con fines contractuales o académicos en el caso de los pasantes. Por lo que se ejecutan que permiten conocer y dar a conocer internamente de información personal y datos sensibles únicamente con fines laborales o académicos, así como la incorporación a una base de datos de colaboradores activos, inactivos y pasantes.

2.6.4. Bases de datos de contratistas

El tratamiento de las bases de datos de los contratistas, queda sujeta a los servicios ofrecidos por estos. Para lo que **PLUGTHEM**, realiza acciones que le permiten conocer al proveedor, incorporar la información a una base de datos de proveedores.

	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V ₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 17 DE 29

2.7. Tratamiento de categorías especiales de datos personales

2.7.1. Tratamiento de Información Sensible

En lo que concierne al tratamiento de datos que revelen el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, o la afiliación sindical, y el tratamiento de datos genéticos, biométricos, los dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física, datos relativos a la salud o datos relativos a la vida sexual o las orientaciones sexuales¹⁹, queda establecido por parte de **PLUGTHEM**, que los datos se tratan con fines comerciales.

Sin embargo, si fuere necesario emplearlos para fines políticos, filosóficos, religiosos o sindicales, investigaciones de corte científico, históricas o para proyectos de medicina preventiva o laboral, evaluación de la capacidad laboral del trabajador, diagnóstico médico, prestación de asistencia o tratamiento de tipo sanitario o social, o gestión de los sistemas y servicios de asistencia sanitaria y social **PLUGTHEM**, garantiza el secreto profesional.

2.7.2. Tratamiento de Información de niños, niñas y adolescentes

En el caso del tratamiento de datos al corresponder a niños, niñas y adolescentes, **PLUGTHEM**, ratifica que de ser necesario aplica lo estipulado en la Ley, sin embargo, es necesario destacar que dentro de las actividades ejecutadas para interacciones acordadas, no se manejan datos de niños, niñas o adolescentes²⁰.

¹⁹ Col. Ley Estatutaria 1581 de 2012, Artículo 6

²⁰ Col. Ley Estatutaria 1581 de 2012, Artículo 7

plugthem	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 18 DE 29

CAPÍTULO III

DERECHOS DEL INTERESADO

3.1. Transparencia y modalidades

3.1.1. Transparencia de la información, comunicación y modalidades de ejercicio de los derechos del interesado

PLUGTHEM, conviene ejecutar las medidas que fueren necesarias para facilitar la información requerida de parte del **CLIENTE- USUARIO- TITULAR DE LOS DATOS**, así como garantiza una adecuada comunicación a partir de las reuniones o encuentros pautados por vías presenciales o virtuales. De forma verbal, tecnológica o por escrito. Además se compromete a facilitar la información que sea solicitada por el cliente, en los plazos acordados²¹

3.2. Información y acceso a los datos personales

3.2.1. Información que deberá facilitarse cuando los datos personales se obtengan del interesado

PLUGTHEM, se compromete a cumplir en la brevedad con información referida a datos personales de la persona que realiza el tratamiento de los datos y que sean solicitados por el **CLIENTE- USUARIO** facilitando en el siguiente orden la información requerida en relación con el responsable de datos personales, en el formato que se dispone

²¹ Col. Ley Estatutaria 1581 de 2012, Artículo 14 y 15

	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 19 DE 29

denominado: **INFORMACIÓN Y ACCESO A LOS DATOS PERSONALES** en el orden que se presenta el dicho documento²².

3.3. Autorizaciones para el tratamiento de datos personales

PLUGTHEM, garantiza la transparencia y legalidad el manejo de los datos, es por ello que disponemos de los formatos de permisos²³, que el cliente debe conceder, así como los procedimientos y manuales, que son publicados en nuestra página WEB, o tratados vía capacitación.

3.4. Derecho de acceso del interesado

El interesado tendrá derecho a obtener información acerca de si se están empleando o no datos personales que le conciernen, a realizar consultas y reclamos, que deben ser presentados por escrito o verbalmente, respecto de la información personal que es objeto de tratamiento por parte de **PLUGTHEM**, a través de los diferentes canales habilitados señalando específicamente la inquietud que se requiera resolver.

PLUGTHEM, como responsable del tratamiento de los datos, ha establecido el **PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE CONSULTAS O RECLAMOS POR PARTE DEL TITULAR DE LOS DATOS**²⁴.

²² Ver documento P-FDRPD-011 FICHA DE DATOS DEL RESPONSABLE DE PROTECCIÓN DE LOS DATOS

²³ Ver documentos P-APTDP-012 AUTORIZACIÓN A PLUGTHEM PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES y P-ATDP-016 AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, P-PADPC-17 PERMISO PARA ADMINISTRAR DATOS EN LA PLATAFORMA UCXP DE PARTE DEL CLIENTE. P-MPPDP-009 MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

²⁴ Partiendo del Origen del derecho al habeas data. Ver documento: P-PTCRTD-021 PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE CONSULTAS O RECLAMOS POR PARTE DEL TITULAR DE LOS DATOS.

plugthem	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 20 DE 29

Para ello disponemos de los medios necesarios para que los titulares puedan realizar consultas o reclamos del tratamiento de los datos (plataforma, correo, número telefónico) Los cuales constan en el aviso de privacidad,²⁵ en la Autorización para el tratamiento de los datos personales²⁶ y en la página WEB.

3.4.1. Atención de consultas, peticiones, quejas y reclamos

3.4.1.1. Consultas y/o peticiones. La respuesta a la consulta y/o peticiones se realizará en plazo no mayor a diez (10) días hábiles, que incluyen el día de la solicitud.

De no ser atendida en ese plazo se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, que no debe superar los cinco (5) días hábiles.

3.4.1.2. Quejas y/o Reclamos. El titular mediante los mecanismos dispuestos puede presentar quejas y/o reclamos acerca del tratamiento de sus datos, en ello se contienen corrección, actualización o supresión, o incumplimiento de la Ley.

Para ello deberá llenar el formulario contenido en la página web de **PLUGTHEM** o hacer la solicitud formal mediante correo electrónico. Esta debe dirigirse al responsable del Tratamiento, al Encargado del Tratamiento o responsable de protección de datos. El Formulario contiene la siguiente información:

Identificación del Titular

La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo

La dirección de habitación

²⁵ Ver P-FAP-020 Formato de aviso de privacidad.

²⁶ Ver P-ATDP-019- Autorización para el tratamiento de los datos personales

	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 21 DE 29

Dirección de Correo

Número de teléfono

Adjuntar documentos que se quiera hacer valer.

Si no se completan los requerimientos el titular tendrá hasta cinco (5) días hábiles para retomar el reclamo (Este se registrará como reclamo fallido)

El lapso de espera para declarar el reclamo como desistido será de dos meses a partir del intento fallido (Este se registrará como reclamo desistido)

Si existe declaración de incompetencia para resolver el reclamo en dos días se informará al titular (Este mantendrá el título de reclamo en trámite)

Al ser resuelto el reclamo se incluye la leyenda reclamo resuelto.

Si se agotan los trámites por parte del interesado este podrá realizar denuncia ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

La respuesta se emitirá de forma física o digital al correo del titular

Bajo el formato establecido²⁷.

De solicitarlo, se le facilitará la siguiente información: a) los fines del tratamiento; b) las categorías de datos personales de que se trate; c) los destinatarios o las categorías de destinatarios a los que se comunicaron o serán comunicados los datos personales, en particular destinatarios en terceros u organizaciones internacionales; d) de ser posible, el plazo previsto de conservación de los datos personales o, de no ser posible, los criterios

²⁷ Ver Documento: P-FRSCDP-13-Formato de respuesta a solicitudes de clientes en cuanto a datos personales

	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 22 DE 29

utilizados para determinar este plazo; e) la existencia del derecho a solicitar del responsable la rectificación o supresión de datos personales o la limitación del tratamiento de datos personales relativos al interesado, o a oponerse a dicho tratamiento; f) el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control²⁸.

Además de ello ponemos a disposición la información para garantizar el derecho de habeas data a los titulares de los datos o clientes contenida en nuestra página WEB:

- Dirección: Colombia. Bogotá, Gratamira Calle 136 #74-65
- Líneas telefónicas: +57 315 3423655, +52 55 4933 5052, +1 305 509 1039
- Correo: info@plugthem.social

De igual forma disponemos del mecanismo de gestión de solicitudes, quejas o reclamos en la página WEB, Donde los Clientes o Titulares de los datos podrán realizar el trámite correspondiente.

3.5. Rectificación y supresión

Para garantizar el cumplimiento de este deber **PLUGTHEM**, pone a disposición la tecnología necesaria desde la plataforma uCXP. Así como el **MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS**, considerando principios y fines del tratamiento de los datos. De modo que, garantiza mediante el **RESPONSABLE DE TRATAMIENTO DE DATOS**, que cuando el cliente así lo solicite se suprimirán o editaran los datos²⁹ y se facilitará una copia del documento que contiene lo expresado en la sección 3.3 numeral a hasta la f.

²⁹ Col. Ley Estatutaria 1581 de 2012, Artículo 8

plugthem	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 23 DE 29

3.6. Derecho de supresión (el derecho al olvido)

Al realizar el tratamiento de los datos, se garantiza al cliente el derecho al olvido, salvo cuando se trate de lo expresado en la sección 2.5 de este documento. O a solicitud de algún organismo de control de datos establecidos por la Unión Europea. Para lo que **PLUGTHEM**, garantiza que el **RESPONSABLE DE TRATAMIENTO DE DATOS**, actuará de conformidad con lo establecido en la Ley asegurando: a) la supresión o eliminación de datos del cliente, usuario o parte interesada. b) olvido de datos que ya no sean necesarios o se haya vencido el contrato. c) no tratar datos de manera ilícita. d) no hacer público los datos personales bajo ninguna circunstancia, salvo las establecidas en la Ley en relación con investigaciones³⁰

3.7. Temporalidad en el manejo de los datos

De igual manera se establecerán con el cliente en el contrato la temporalidad en la que **PLUGTHEM** será responsable del manejo de datos personales del cliente, posterior a ello se eliminarán de las bases de datos alojadas en el servidor histórico. Dejando sólo registro de la cantidad de bases tratadas y fecha de eliminación definitiva.

3.8. Obligación de notificación relativa a la rectificación o supresión de datos personales o la limitación del tratamiento

PLUGTHEM, garantiza que al solicitarse de parte interesada³¹ la supresión de datos personales o limitación de tratamiento de datos, se informará el cumplimiento de tal solicitud. Con las excepciones que establece la Ley (cuando existan casos de tratamiento de la información por parte de las autoridades).

³⁰ Col. Ley Estatutaria 1581 de 2012, Artículo 19.

³¹ Col. Ley Estatutaria 1581 de 2012, Artículo 17 literal C.

plugthem	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V ₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 24 DE 29

CAPÍTULO IV

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

4.1. Obligaciones generales

4.2. Responsabilidad del responsable del tratamiento

PLUGTHEM, garantiza el nombramiento y entrega por escrito de funciones del **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS**³², quien asume la naturaleza, ámbito, principios rectores de este documento, así como fines de los datos a ser tratados. Que comprende el riesgo que implica el tratamiento de los datos y los derechos que se contemplan para las personas. Por consiguiente dentro de sus responsabilidades debe:

1. Tener amplia comprensión de la normativa legal vigente de protección de datos en Colombia.
2. Estar atentos de los acuerdos derivados de los encuentros mundiales, regionales y nacionales para la protección de los datos y actuar en consecuencia.
3. Aplicar medidas técnicas y organizativas que le permitan el fiel cumplimiento de esta política
4. Velar por el cumplimiento de **POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS**
5. Aplicar medidas que le permitan demostrar que **PLUGTHEM** cumple a cabalidad con la Ley Estatutaria 1581.

³² Col. Ley Estatutaria 1581 de 2012, Artículo 17.

	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V1
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 25 DE 29

6. Demostrar que las políticas establecidas por **PLUGTHEM**, no contraviene la Ley.
7. Tener disponibilidad para la revisión de las medidas tanto por el cliente, como por organismos de control.
8. Cumplir con el código de conducta de **PLUGTHEM**
9. Cumplir con el Acuerdo de confidencialidad de **PLUGTHEM**
10. Informar a la gerencia de **PLUGTHEM** en caso de observar riesgos en el tratamiento de los datos³³.
11. Documentar cualquier violación de la seguridad de los datos personales.
12. Responder a las peticiones de los clientes en lapso no mayor a 10 (diez) días y en el formato establecidos³⁴.
13. Llevar registros por escrito y en formato electrónico, de las acciones efectuadas para la protección de datos. Donde se contemple la siguiente información a) el nombre y los datos de contacto del responsable y, en su caso, del corresponsable, del representante del responsable, y del delegado de protección de datos; b) los fines del tratamiento; c) una descripción de las categorías de interesados y de las categorías de datos personales; f) cuando sea posible, los plazos previstos para la supresión de las diferentes categorías de datos; g) cuando sea posible, una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad a que se refiere; h) las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable; I) en su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país

³³ Col. Ley Estatutaria 1581 de 2012, Artículo 17 literal N, Artículo 18 literal K.

³⁴ En concordancia con la sección 3.3 de este documento

	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V ₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 26 DE 29

u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional ³⁵

14. Poseer certificación

PLUGTHEM, se reserva la creación de comité de protección de datos para casos excepcionales, que ameriten colegiación. En el que el **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS**, no pierde autonomía y debe trabajar en consenso.

4.3. Cooperación con la autoridad de control

PLUGTHEM, se compromete a través del **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS** a cooperar con las autoridades de control que soliciten datos o seguimiento del control de datos.

4.4. Seguridad de los datos personales

En torno a la seguridad de los datos personales **PLUGTHEM**, garantiza la aplicación de las medidas técnicas y administrativas para resguardar los datos, incluyendo los principios, la confidencialidad, el cifrado de datos, auditorías permanente para evitar y detectar los posibles riesgos para lo cual se dispone en primera instancia de las **POLÍTICAS DE PROTECCIÓN DE DATOS, EL MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS, LA PLAFORMA DE PRUEBAS DE PLUGTHEM**, así como el equipo de soporte que facilita la información necesaria para la protección de datos en caso de pérdidas de datos.

De igual manera, garantiza que el **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS**, tomará las medidas donde se garantiza que quienes manejan los datos lo hacen

³⁵ Col. Ley Estatutaria 1581 de 2012, Artículo 2

plugthem	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V ₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 27 DE 29

previa capacitación y siguiendo las instrucciones. Además nuestro **DIAGRAMA DE ARQUITECTURA. DOCUMENTO DE ESPECIFICACIONES (DE)**³⁶ así como el **PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN EN LAS BASES DE DATOS**³⁷ que garantizan las buenas prácticas en cuanto a los estándares de seguridad.

4.5. Notificación de violación de la seguridad de los datos personales a la autoridad de control

PLUGTHEM, garantiza que **EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS**³⁸ realizará la documentación y notificará cualquier violación de datos e incluso las acciones adoptadas para garantizar la protección de datos.

Los clientes que detectaren fallas en cuanto a la protección de datos podrán notificarlo inmediatamente ante el correo facilitado por el comercial.

4.6. Códigos de Ética y certificación

PLUGTHEM, se encuentra comprometida con la protección de datos de nuestros clientes, por ello poseemos el **CÓDIGO DE ÉTICA**³⁹, que deben seguir no sólo los responsables de datos, sino todos los colaboradores de la empresa.

³⁶ Ver documento: P-DA-15- DIAGRAMA DE ARQUITECTURA. DOCUMENTO DE ESPECIFICACIONES (DE)

³⁷ Ver documento: P-PTDIBD-14 -Procedimiento para el tratamiento de información en las bases de datos

³⁸ Consultar datos: Ver documento P-FDRPD-011 Ficha de responsable de protección de datos

³⁹ Ver documentos: P-CE-003-Código de Ética de la empresa y P-AACC-16 Acta de aprobación del código de ética.

plugthem	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V ₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 28 DE 29

CAPÍTULO V

TRANSFERENCIA DE DATOS

4.7. Transferencias de datos personales a terceros países u organizaciones internacionales

PLUGTHEM, asegura que en la transferencia de los datos se emplean los principios contemplados en este documento, en ese sentido, en la transferencia de datos internacionalmente es plenamente garantizada la protección de los datos.

4.8. Principio general de las transferencias

La transferencia de datos se efectúa de acuerdo al tipo y bajo las normas establecidas en el **PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN POR BASE DE DATOS**⁴⁰ y de acuerdo a lo planteado en los apartados 2.6. Tratamiento de información contenida en bases de datos y 4.3 referido a la Cooperación con la autoridad de control. De igual manera expresamos que **PLUGTHEM**, no realiza transmisión de datos a terceros que no sean el cliente (basado en el tratamiento ejecutado con el tratamiento de los datos), salvo las excepciones antes mencionadas.

CAPÍTULO VI

VIGENCIA DE LA POLÍTICA.

LA DESARROLLADORA ANALYTICS Y CUSTOMER EXPERIENCE PLUGTHEM S.A., de acuerdo con lo expresado en los estamentos legales, este

⁴⁰ Ver documento: P-PTDIBD-14 -PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN POR BASE DE DATOS.

plugthem	POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: P-PPDP-007
		VERSIÓN: V₁
		VIGENCIA: PERMANENTE
		PAGINA: 29 DE 29

documento y el **CÓDIGO DE ÉTICA**⁴¹, deciden firmar LA **POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LA EMPRESA.**

Dado en Bogotá a los 2 Días del mes de octubre de 2021

Firmado.

⁴¹ Ver documento: P-CE-003-Código de ética