

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S. sociedad comercial identificada con NIT. 900.759.603-4 y que en adelante se denominará **GLOBAL ASSIST COLOMBIA**, dando cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes, adopta y publica la presente *Política de Tratamiento de Datos* (en adelante **LA POLÍTICA**) que será informada a todos los *Titulares* de datos personales que sean objeto de Tratamiento por parte de **GLOBAL ASSIST COLOMBIA** en todas sus bases de datos.

1. DEFINICIONES:

De conformidad con la Ley 1581 de 2012 y para todos los efectos de **LA POLÍTICA**, se entiende por:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Datos privados:** son aquellos que por su naturaleza íntima o reservada sólo son relevantes para el titular. Por ejemplo: datos de contacto como dirección de la vivienda, teléfono, correo electrónico personal, nivel de escolaridad, personas a cargo, composición del grupo familiar, aficiones, información laboral, nivel de ingresos, datos financieros, patrimonio, reporte de sanciones administrativas o penales, preferencias en redes sociales, hábitos de conducción, hábitos de consumo, fotografías, videos y cualquier otro dato que revele el estilo de vida de la persona.
- **Dato público:** es el dato que no es semiprivado, privado o sensible. Por ejemplo: nombre, número y tipo de documento de identidad, fecha de nacimiento, información contenida en documentos públicos, estado civil, oficio o profesión, teléfono y correo electrónico corporativos.
- **Dato semiprivado:** es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general. Por ejemplo: las historias crediticias y los reportes que administran las centrales de riesgo.
- **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. Por ejemplo: datos biométricos e historia clínica o datos relacionados con la salud en general.

- **Dato biométrico:** Es un tipo especial de dato sensible, que hace referencia a aquellos datos personales referidos a las características físicas, fisiológicas o conductuales de una persona que posibiliten o aseguren su identificación única. Por ejemplo: las huellas dactilares, el iris del ojo, placas dentales.
- **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- **Historia Clínica:** es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Dicho documento únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley.
- **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/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:** tratamiento que realiza el responsable y/o encargado de la información a un receptor, cuando envía la base de datos 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 consiste en la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio colombiano, con la finalidad de que un encargado realice el tratamiento por cuenta del responsable.

2. ALCANCE:

Esta política aplica para toda la información personal tratada en las bases de datos de **GLOBAL ASSIST COLOMBIA** quien actúa en calidad de **Responsable** del tratamiento de los datos personales, cualquiera sea la relación o calidad que el Titular tenga frente a esta, tales como: clientes, afiliados, colaboradores, contratistas, socios, proveedores o aliados.

Asimismo, **GLOBAL ASSIST COLOMBIA** tendrá la calidad de **Encargado** del Tratamiento de datos personales cuando estos le sean **Transmitidos** por el Responsable, en cuyo caso **GLOBAL ASSIST COLOMBIA**:

- Solicitará al Responsable, prueba de la autorización del Titular de los datos personales para el Tratamiento de su información.
- Realizará el Tratamiento de los datos personales conforme a las finalidades expresadas en la Política de Tratamiento de Datos Personales del Responsable.
- Adoptará las medidas que garanticen la privacidad y seguridad de la información, adoptando las medidas previstas por el Responsable, siempre que estas resulten equivalentes o superiores a las previstas en su propia Política.
- Acordará los mecanismos necesarios para la atención de peticiones, quejas y reclamos.
- Cumplirá con los deberes del Encargado expresados en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012.

Cuando **GLOBAL ASSIST COLOMBIA** transfiera o transmita la información que repose en sus Bases de Datos a un tercero que será Responsable o Encargado de su Tratamiento según el caso, establecerá los compromisos previos y adoptará las medidas de control y seguimiento para que este garantice la seguridad y privacidad de dicha información conforme a las finalidades expresadas en **La Política** y mediante el cumplimiento de los estándares establecidos en la misma, o los suyos propios siempre que sean equivalentes o superiores.

3. PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

En concordancia con la Ley 1581 de 2012, **GLOBAL ASSIST COLOMBIA** aplicará al tratamiento de datos personales los principios de:

- **Legalidad:** es una actividad reglada que se sujeta a todas las normas sobre la materia.
- **Finalidad:** debe responder a una Finalidad legítima conforme a la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- **Libertad:** solo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales solamente pueden ser obtenidos o divulgados con el consentimiento del Titular o por mandato legal o judicial.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. El Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error está prohibido.
- **Transparencia:** El Titular de la información tiene derecho a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de los datos que le conciernan.
- **Acceso y circulación restringida:** El Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley. Salvo que sea información pública, no estará disponible en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley.

- **Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento se debe manejar 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.
- **Confidencialidad:** todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales, excepto si los datos tienen la naturaleza de públicos, están obligadas a garantizar la reserva de la información inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento. En consecuencia, solamente podrá realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda a actividades autorizadas en la Ley y en los términos de la misma.

4. TRATAMIENTO Y FINALIDAD:

El tratamiento que realizará **GLOBAL ASSIST COLOMBIA** con la información personal comprenderá, pero sin limitarse, recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión para las siguientes finalidades:

➤ **Prestación del servicio y desarrollo del objeto social**

- ✓ Realizar todas las gestiones concernientes al desarrollo de las actividades comerciales (objeto social) de GLOBAL ASSIST COLOMBIA.
- ✓ Prestar los servicios asociados a la asistencia en emergencia, de conformidad con las condiciones generales del servicio, a través de cualquier medio o canal, de acuerdo con la tecnología disponible.
- ✓ Ejecutar las obligaciones derivadas de los contratos de afiliación y contratos comerciales en los cuales GLOBAL ASSIST COLOMBIA es parte.
- ✓ Confirmar la programación de las asistencias vía telefónica, correo electrónico, chat o por cualquier otro medio tecnológico disponible.

➤ **Publicidad y mercadeo**

- ✓ Ofrecer productos o servicios a través de cualquier medio o canal de acuerdo con el perfil del cliente, afiliado, colaborador, contratista, socio, proveedor o aliado por cualquier medio o canal disponible, de acuerdo con los avances tecnológicos.
- ✓ Realizar campañas publicitarias, de mercadeo e invitaciones a eventos para ofrecer descuentos o promociones de productos o servicios propios o de terceros, de acuerdo con el perfil del proveedor, cliente, afiliado, colaborador o aliado, por cualquier medio o canal disponible según los avances tecnológicos.
- ✓ Realizar estudios de mercado que permitan establecer preferencias de consumo y/o determinar hábitos de pago con la finalidad de atraer, valorar, fidelizar y/o captar clientes, afiliados, proveedores y/o aliados.
- ✓ Realizar actividades de georreferenciación y análisis estadísticos para precaver la seguridad en la prestación de las asistencias, evaluar su calidad y ofrecer productos y servicios.

- **Relacionamiento con terceros**
- ✓ Compartir información con terceros para proveer productos y servicios propios o mediante *outsourcing*, directamente, en asocio o en virtud de una relación contractual.
- ✓ Compartir información con terceros en la medida en que sea necesario para el adecuado cumplimiento de las obligaciones a cargo de GLOBAL ASSIST COLOMBIA y su correcta administración.
- ✓ Celebrar convenios con terceros para contratar productos y servicios, adelantar gestiones comerciales, atender reclamaciones, realizar eventos o programas institucionales directamente o en asocio con terceros.
- ✓ Solicitar información de los colaboradores de los clientes, proveedores, contratistas o aliados cuando conforme a sus labores sea necesario para dar acceso a los sistemas, aplicativos, plataformas tecnológicas o instalaciones de GLOBAL ASSIST COLOMBIA.

- **Atención de PQRS, investigaciones administrativas y defensa judicial**
- ✓ Atender las peticiones, quejas y reclamos presentadas ante GLOBAL ASSIST COLOMBIA.
- ✓ Dar cumplimiento a las ordenes administrativas y sentencias judiciales en relación con el suministro de información.
- ✓ Ejercer la defensa judicial de GLOBAL ASSIST COLOMBIA.

- **Evaluación y auditoria**
- ✓ Realizar evaluaciones de calidad acerca de los productos y servicios ofrecidos, sean estos propios o de terceros.
- ✓ Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos, sean estos propios o de terceros.
- ✓ Brindar soporte a los procesos de auditoría de GLOBAL ASSIST COLOMBIA.

- **Suministrar y validar información**
- ✓ Confirmar y actualizar por cualquier medio o canal disponible, según los avances tecnológicos, la información de los clientes, afiliados, colaboradores, contratistas, socios, proveedores o aliados necesaria para la prestación de servicios y/o entrega de productos.
- ✓ Contactar al Titular a través de cualquier medio o canal disponible según los avances tecnológicos, para el envío y recepción de información relacionada con la prestación de servicios y entrega de productos tales como su programación, confirmación, seguimiento, verificación y culminación.
- ✓ Informar acerca de nuevos productos o servicios, sean propios o de terceros, y sobre las modificaciones a los mismos.

- **Consultar, verificar y reportar información en bases de datos externas**
- ✓ Prevenir y controlar fraudes y gestionar riesgos.
- ✓ Consultar y reportar información a las centrales de riesgo crediticio.
- ✓ Consultar y verificar información en bases de datos públicas.

➤ **Operación interna**

- ✓ Cumplir con sus deberes como empleador, tales como: selección de personal, afiliaciones, trámites, pagos, capacitaciones, planes de bienestar, desvinculaciones, los cuales puede realizar directamente, a través o con apoyo de terceros.
- ✓ Preservar la seguridad dentro de sus instalaciones y controlar el acceso a las mismas
- ✓ Obtener información necesaria para mejorar y dar soporte a sus procesos internos.

5. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES:

GLOBAL ASSIST COLOMBIA realiza Tratamiento a los siguientes datos sensibles y de acuerdo con las siguientes finalidades:

- ✓ Consultar, conservar u obtener copia de datos clínicos, cuando sea necesario para la coordinación de los servicios de asistencia en salud.
- ✓ Consultar, reproducir y almacenar datos sensibles tales como la huella digital, imagen o voz, entre otros, cuando sea necesario para realizar, validar, autorizar o verificar transacciones; e igualmente para preservar la seguridad dentro de sus instalaciones y controlar el acceso a las mismas.
- ✓ Recolectar, consultar, almacenar o compartir datos considerados sensibles, como por ejemplo aquellos que revelan el origen étnico, los relacionados con el estado de salud y datos biométricos, cuando sea necesario para realizar gestiones, cumplir deberes u obligaciones legales relacionadas con sus colaboradores y/o proveedores, tales como: selección, trámite de incapacidades, planes de bienestar, desvinculaciones o finiquito de relaciones contractuales.

6. DATOS PERSONALES QUE INTEGRAN NUESTRAS BASES DE DATOS:

Conforme a las finalidades indicadas en LA POLÍTICA algunos de los datos personales que son objeto de Tratamiento en nuestras bases de datos son, a modo enunciativo:

- 1) Nombres y apellidos,
- 2) Tipo de documento de identidad
- 3) Número de documento de identidad
- 4) Género
- 5) Lugar y Fecha de nacimiento
- 6) Dirección de domicilio
- 7) Estrato
- 8) Barrio
- 9) Municipio
- 10) Departamento
- 11) Teléfono oficina
- 12) Teléfono domicilio
- 13) Celular

- 14) Dirección de correo electrónico
- 15) Datos afines a la seguridad social
- 16) Información sobre grupo familiar
- 17) Estado civil
- 18) Ocupación
- 19) Experiencia laboral
- 20) Formación académica
- 21) Hoja de vida
- 22) Participación en actividades de recreación y deporte

-
- 23) Información financiera (Cuenta bancaria, tarjetas de crédito)
 - 24) Nit (persona natural)
 - 25) Historial crediticio
 - 26) Declaración de origen de fondos
 - 27) Manejo de recursos públicos y/o algún grado de poder o reconocimiento público
 - 28) Confirmación si realiza operaciones internacionales

-
- 29) Salario y/o ingresos
 - 30) Informe de evaluación psicológica;
 - 31) Informes de evaluación de competencias y desempeño;
 - 32) Historia clínica ocupacional del trabajador;
 - 33) Accidentes laborales;
 - 34) Horas extras;
 - 35) Ingreso y salida de las instalaciones

-
- 36) Datos médicos e historia clínica
 - 37) Datos Biométricos (Registro fotográfico, fílmico, audios, huella dactilar)

También y dependiendo de la gestión encomendada, información técnica, judicial, financiera y/o comercial que pueda considerarse como *dato personal* porque se encuentre vinculada o pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Los datos personales serán objeto de Tratamiento por parte de **GLOBAL ASSIST COLOMBIA**, como mínimo durante el término en que el Titular tenga el producto, servicio, relación contractual o vínculo legal vigente o activo; no obstante, aún después de vencido este término si el Titular no solicita la supresión o eliminación de su información personal, **GLOBAL ASSIST COLOMBIA** podrá continuar realizando el Tratamiento de sus datos personales, mientras sea necesario para dar cumplimiento a las finalidades descritas en LA POLÍTICA.

Si el Titular solicita la supresión de su información de las bases de datos de **GLOBAL ASSIST COLOMBIA**, se procederá a ello, excepto cuando estos deban ser conservados para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

7. MEDIOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS PERSONALES:

Los datos personales que son objeto de Tratamiento por parte de **GLOBAL ASSIST COLOMBIA**, le son suministrados por parte de sus Titulares o Responsables de Tratamiento a través de los siguientes medios principales:

- Correo electrónico
- Teléfono (fijo o móvil)
- Sitio web
- Aplicaciones y desarrollos tecnológicos propias
- Contratos, convenios o acuerdos (laborales, comerciales, civiles, de servicios)
- Formatos diligenciados
- Encuestas
- Mensajes de texto SMS
- Redes sociales
- Aplicaciones de mensajería instantánea
- De forma personal
- Cámaras de video vigilancia
- Plataformas de reuniones no presenciales
- Eventos presenciales o no presenciales organizados directamente por terceros
- Protocolo de transferencia de archivos FTP, servicios en red, en la nube y tecnologías similares.
- Cualquier otro medio disponible, de acuerdo con los avances tecnológicos.

8. DEBERES DE GLOBAL ASSIST COLOMBIA COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:

De conformidad con el artículo 17 de la ley 1581 de 2012, los deberes que como Responsable del tratamiento de datos personales asume **GLOBAL ASSIST COLOMBIA**, son:

- ✓ Garantizar al Titular el derecho de habeas data;
- ✓ Solicitar y conservar la autorización del Titular para el Tratamiento de sus datos personales
- ✓ Informar al Titular la finalidad del Tratamiento y los derechos que le asisten
- ✓ Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- ✓ Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- ✓ Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar

- las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- ✓ Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
 - ✓ Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
 - ✓ Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
 - ✓ conforme a las políticas internas
 - ✓ Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, el trámite de las consultas y reclamaciones formuladas por los Titulares.
 - ✓ Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.;
 - ✓ Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
 - ✓ Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
 - ✓ Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

9. DEBERES DE GLOBAL ASSIST COLOMBIA COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO:

De conformidad con el artículo 18 de la ley 1581 de 2012, los deberes que como Encargado del tratamiento de datos personales asume **GLOBAL ASSIST COLOMBIA** son:

- ✓ Garantizar al Titular el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *habeas data*;
- ✓ Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- ✓ Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos;
- ✓ Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- ✓ Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley y en las Políticas de Tratamiento de Datos.
- ✓ Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, el trámite de las consultas y reclamaciones formuladas por los Titulares.
- ✓ Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la ley;
- ✓ Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;
- ✓ Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;

- ✓ Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- ✓ Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
- ✓ Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

10. DERECHOS DE LOS TITULARES:

De conformidad con el artículo 8º de la ley 1581 de 2012, los derechos que como Titular de sus datos personales tiene son:

- ✓ Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- ✓ Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento.
- ✓ Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- ✓ Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- ✓ Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
- ✓ Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- ✓ 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.

11. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN

Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

11.1. Procedimiento general:

La Autorización del Titular para el Tratamiento de datos personales será obtenida por **GLOBAL ASSIST COLOMBIA** de forma previa, expresa y consentida.

El Titular podrá manifestar su autorización para el Tratamiento de sus datos personales de forma i) escrita, ii) verbal o iii) mediante cualquier conducta inequívoca que permita concluir de forma razonable que otorgó la autorización. Para ello **GLOBAL ASSIST COLOMBIA** pondrá a disposición del Titular cualquiera de los formatos o mecanismos físicos o digitales, a través de los medios

tradicionales o tecnologías digitales con que cuenta actualmente y que llegaré a apropiarme de acuerdo con los avances tecnológicos; implementando y adoptando, además, las acciones necesarias para mantener los registros de cuándo y cómo obtuvo dicha autorización.

Conforme a su objeto social y a lo señalado en **LA POLÍTICA, GLOBAL ASSIST COLOMBIA** solicita al Titular su autorización para realizar el Tratamiento de sus datos personales, el cual comprende entre otras actividades: recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión para las siguientes finalidades: a) Prestación del servicio y desarrollo del objeto social, b) Publicidad y mercadeo, c) Relacionamiento con terceros, d) Atención de PQRS, investigaciones administrativas y defensa judicial, e) Evaluación y auditoría, f) Suministrar y validar información, g) Consultar, verificar y reportar información en bases de datos externas, h) Operación interna.

11.2. Excepciones:

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- Datos de naturaleza pública;
- Casos de urgencia médica o sanitaria;
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones legales sobre la materia y las previstas en **LA POLÍTICA**.

11.3. Autorización de Tratamiento de Datos Sensibles:

Para obtener la Autorización previa, expresa y consentida de Tratamiento de Datos Sensibles, **GLOBAL ASSIST COLOMBIA**:

- a) Informará al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- b) Informará al Titular de forma explícita y previa:
 - Los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal
 - Cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y
 - La finalidad del Tratamiento

Nota: Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles.

11.4. Autorización para el tratamiento de datos de menores de edad:

Cuando sea necesario y siempre que se cuente con la autorización de su representante legal, **GLOBAL ASSIST COLOMBIA** realizará el Tratamiento de datos personales de naturaleza pública de menores de edad velando por el uso adecuado de los mismos y garantizando en todo caso que dicho Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, asegure el respeto de sus derechos fundamentales y asimismo, el cumplimiento de los principios y obligaciones generales del derecho de *Habeas Data*.

En consecuencia, **GLOBAL ASSIST COLOMBIA**:

- a) Informará que no es obligatorio responder a las respuestas que versen sobre datos personales de los niños, niñas y adolescentes
- b) Informará de forma explícita y previa al representante legal del menor de edad:
 - Los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal.
 - Solicitará al representante legal del niño, niña o adolescente la autorización para el Tratamiento de sus datos personales, quien a su vez debe garantizar el previo ejercicio del derecho del menor a ser escuchado.
 - La finalidad del Tratamiento.

11.5. Grabación de llamadas:

Los Titulares conocen y aceptan que **GLOBAL ASSIST COLOMBIA** realiza la grabación y monitoreo de llamadas, cuyos registros. Por lo tanto, autorizan de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca el Tratamiento de esta información considerada como datos sensibles (biométricos), el cual se realiza de acuerdo con las finalidades establecidas en **LA POLÍTICA** y se almacena en repositorios digitales cuyo acceso es restringido.

11.6. Video vigilancia:

Los Titulares conocen y aceptan que **GLOBAL ASSIST COLOMBIA** realiza vigilancia de sus instalaciones mediante cámaras de video y dispositivos electrónicos que incluyen o pueden incluir el control de acceso y salida mediante registro fotográfico, medio magnético y/o captura de huella digital soportados en plataformas tecnológicas. Por lo tanto, autorizan de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca el Tratamiento de esta información considerada como datos sensibles (biométricos), el cual se realiza de acuerdo con las finalidades establecidas en **LA POLÍTICA** y se almacena en repositorios digitales cuyo acceso es restringido.

12. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

La responsabilidad en el adecuado tratamiento de los datos personales al interior de **GLOBAL ASSIST COLOMBIA**, está en cabeza de todos sus integrantes, socios y colaboradores. En consecuencia, al interior de cada área que maneja los procesos de negocios que involucran tratamiento de datos personales, adopta las reglas y procedimientos para la aplicación y cumplimiento de la presente norma, dada su condición de custodios de la información personal que está contenida en los sistemas de información de **GLOBAL ASSIST COLOMBIA**.

Los canales dispuestos por **GLOBAL ASSIST COLOMBIA** para la recepción de las peticiones, quejas y reclamos relacionados con el Tratamiento de su Datos personales son:

Teléfono: (+57) 6043229000

Dirección: Calle 29 # 41-105 Of. 901 Ed. Soho, Medellín – Colombia. Cod. Postal 050016

Correo electrónico: notificaciones@globalassistgroup.com

Web: www.globalassistgroup.com

Datos del contacto: Gerencia Administrativa.

13. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA

En cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, **GLOBAL ASSIST COLOMBIA** presenta el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de los derechos del Titular, sus causahabientes, sus apoderados o representantes quienes podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a) Para la radicación y atención de su solicitud le solicitamos suministrar la siguiente información:
 - Nombre completo y apellidos.
 - Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto),
 - Medios para recibir respuesta a su solicitud.
 - Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información).
 - Copia de documentos que se quiera hacer valer.
 - Firma (si aplica) y número de identificación.
- b) Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo 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 del reclamo.

- c) En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- d) Una vez recibido el reclamo completo, 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 el reclamo sea decidido.
- e) El término máximo para atender 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 el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado 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.

Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación, podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio –Delegatura para la Protección de Datos Personales-.

14. SEGURIDAD

GLOBAL ASSIST COLOMBIA adoptará las medidas técnicas, físicas, legales y organizativas correspondientes, que guarden relación con las leyes de privacidad y seguridad de los datos. En el evento en que **GLOBAL ASSIST COLOMBIA** proporcione Datos Personales a un proveedor de servicios, éste será seleccionado cuidadosamente y deberá utilizar las medidas adecuadas para proteger la confidencialidad y seguridad de los Datos Personales.

15. VIGENCIA

La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales se encuentra vigente a partir del **1º de agosto de 2021** y estará vigente mientras no sea modificada expresamente por **GLOBAL ASSIST COLOMBIA**.