FGER-007- Versión: 002 POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECION DE DATOS PERSONALES - MCC BPO S.A.S

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
No. versión	**Cambio realizado**	**Fecha del cambio**
001	Se alinearon las políticas a las normativas de ley	25-agosto-2017

ELABORÓ: (Nombre y Firma)	Julián Villegas		CARGO:	Director de Sistemas e Información	FECHA:	25-Agosto-2017
REVISÓ: (Nombre y Firma)	Nelly Zamora		CARGO:	Analista de Procesos	FECHA:	25-Agosto-2017
APROBÓ: (Nombre y Firma)	John Mejía		CARGO:	Gerente	FECHA:	25-Agosto-2017

1. Considerando

El artículo 15 de la Constitución de la República de Colombia consagra el derecho de cualquier persona de conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ella en banco de datos o archivos de entidades públicas o privadas. Igualmente, ordena a quienes tienen datos personales de terceros respetar los derechos y garantía previstos en la Constitución cuando se recolecta, trata y circula esa clase de información. Además, La Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 que establece las condiciones mínimas para realizar el tratamiento legítimo de los datos personales de los clientes, empleados y cualquier otra persona natural. El literal k) del artículo 18 de dicha ley obliga a los responsables del tratamiento de datos personales a "adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos". Y El artículo 25 de la misma ley que ordena que las políticas de tratamiento de datos son de obligatorio cumplimiento y que su desconocimiento acarreará sanciones. Dichas políticas no pueden garantizar un nivel de tratamiento inferior al establecido en la ley 1581 de 2012.

MCC BPO S.A.S. está comprometida con el respeto de los derechos de sus clientes, proveedores, empleados y terceros en general. Por eso, adopta la siguiente política de tratamiento de datos personales de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre el tratamiento de datos personales.

2. Obligatoriedad

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los empleados y las empleadas de **MCC BPO S.A.S.**, los (as) contratistas y terceros que obran en nombre de **MCC BPO S.A.S.**

Todos (as) los (as) empleados (as) deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones (De conformidad con el numeral 1 del artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo, es obligación especial el trabajador "observar los preceptos del reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular le impartan el patrono o sus representantes"). En los casos que no existan vínculos laborales se deberá incluir una cláusula contractual para que quienes obren en nombre de **MCC BPO S.A.S.** se obliguen a cumplir estas políticas.

El incumplimiento de las mismas originará sanciones de tipo laboral o responsabilidad contractual según el caso. Lo anterior sin perjuicio del deber de responder patrimonialmente por los daños y perjuicios que cause a los titulares de los datos o a **MCC BPO S.A.S.** por el incumplimiento de estas políticas o el indebido tratamiento de datos personales. En el caso laboral, de conformidad con el Código Sustantivo del Trabajo se considerará como justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo la violación grave o reiterada de estas políticas (Esto se deriva del numeral 6 de los artículos 62 y 6 del CST. Modificado por el Decreto 2351 de 1965 (Artículo 7o. Terminación del contrato por justa causa)).

3. Definiciones

- **Autorización**: Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento.
- **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa sobre ella en bases de datos o archivos.

- **Dato personal**: Cualquier información que directa o indirectamente se refiere a una persona natural y que permite identificarla. Son algunos ejemplos de datos personales los siguientes: nombre, número de identificación ciudadana, dirección postal, dirección de correo electrónico, número telefónico, estado civil, datos de salud.

Estos datos se clasifican en sensibles, públicos, privados y semiprivados:

- **Dato personal sensible:** Información que afecta la intimidad de la persona 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 (huellas dactilares, entre otros).
- **Dato personal público**: Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. **Son públicos**, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas. Son públicos, entre otros, los datos personales existentes en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio (Artículo 26 del C.Co).

Estos datos pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna y sin importar si hacen alusión a información general, privada o personal.

- **Dato personal privado**: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio.

- **Dato personal 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, como, entre otros, el dato referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.

- **Encargado del tratamiento**: Persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable del tratamiento.

- Reclamo: Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales.

- **Responsable del tratamiento**: Persona que decide sobre, entre otras, la recolección y fines del tratamiento. Puede ser, a título de ejemplo, la empresa dueña de las bases de datos o sistema de información que contiene datos personales.

- **Titular del dato**: Es persona natural a que se refieren los datos.

- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como, entre otros, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.

4. Principios para el tratamiento de datos personales

El tratamiento de datos personales debe realizarse respetando las normas generales y especiales sobre la materia y para actividades permitidas por la ley.

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

Principios relacionados con la recolección de datos personales

- **Principio de libertad**: Salvo norma legal en contrario, la recolección de los datos sólo puede ejercerse con la autorización previa, expresa e informada del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin el previo consentimiento del titular, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento. No está permitido el consentimiento tácito del Titular del dato y sólo podrá prescindirse de él por expreso mandato legal o por orden de autoridad judicial. El silencio del Titular nunca podría inferirse como autorización de la recolección o uso de su información. Se deberá informar al Titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no podrá recopilarse datos sin la clara especificación acerca de la finalidad de los mismos.

- **Principio limitación de recolección**: Sólo deben recolectarse los datos personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del tratamiento. En consecuencia, debe hacerse todo lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de datos personales al mínimo necesario. Es decir, los datos deberán ser: (i) adecuados, (ii) pertinentes y (iii) acordes con las finalidades para las cuales fueron previstos.

Principios relacionados con el uso de datos personales

- **Principio de finalidad:** Los datos personales deben ser procesados con un propósito específico y explícito autorizado por el titular o permitido por la ley. Los datos deben ser tratados sólo en la forma que el titular puede razonablemente prever a partir de los usos autorizados. Si, con el tiempo, el uso de los datos personales cambia a formas que la persona razonablemente no espera, es necesario obtener nuevamente el consentimiento previo del titular.

- **Principio de temporalidad**: Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes.

- **Principio de no discriminación**: Queda prohibido realizar cualquier acto de discriminación por las informaciones recaudadas en las bases de datos o archivos.

- **Principio de reparación**: Es obligación indemnizar los perjuicios causados por las posibles fallas en el tratamiento de datos personales.

Principios relacionados con la calidad de la información

- **Principio de veracidad o calidad**: la información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Principios relacionados con la protección, el acceso y circulación de datos personales

- **Principio de seguridad**: Cada persona de **MCC BPO S.A.S.** deberá cumplir las medidas técnicas, humanas y administrativas que establezca la empresa para otorgar seguridad a los datos personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- **Principio de transparencia**: en el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

- **Principio de acceso restringido**: Sólo se permitirá acceso a los datos personales a las siguientes personas:

- Al titular del dato

- A las personas autorizadas por el titular del dato

- A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del titular del dato.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles 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 presente ley.

- **Principio circulación restringida**: Sólo se puede enviar los datos personales a las siguientes personas:

- Al titular del dato

- A las personas autorizadas por el titular del dato

- A las personas que por mandato legal u orden judicial se les debe remitir información del titular del dato

- **Principio de confidencialidad**: todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan 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, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley.

5. Derechos de los titulares de los datos

Las personas obligadas cumplir estas políticas deben respetar y garantizar los siguientes derechos de los titulares de los datos:

- Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizado accedan a los datos del titular del dato.

- Obtener copia de la autorización.

- Informar sobre el uso que **MCC BPO S.A.S.** ha dado a los datos personales del titular.

- Dar trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la ley y en la presente política.

- Acceder a la solicitud de revocatoria y/o supresión de la autorización del dato personal cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento por parte de **MCC BPO S.A.S.** se ha incurrido en conductas contrarias a la ley 1581 de 2012 o a la Constitución.

- Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

6. Deberes de INFORMAR de cuándo obra como responsable del tratamiento de datos personales

Todos los obligados a cumplir esta política deben tener presente que **MCC BPO S.A.S.** está obligada a cumplir deberes impuestos por la ley. Por ende, deben obrar de tal forma que cumplan las siguientes obligaciones:

Deberes de MCC BPO S.A.S. respecto del titular del dato

- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.

- Informar de manera clara y suficiente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales.

- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos personales.

- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.

Deberes de MCC BPO S.A.S. respecto de la calidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales

- Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en esta política.

- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- Actualizar la información cuando sea necesario.

- Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.

Deberes de MCC BPO S.A.S. cuando realiza el tratamiento a través de un Encargado

- Suministrar al Encargado del Tratamiento únicamente los datos personales que está autorizado para suministrar a terceros.

- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

- Comunicar 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.

- Informar de manera oportuna al Encargado del Tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes.

- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

- 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.

Deberes de MCC BPO S.A.S. respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio

- Informarles las eventuales 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.

7. Deberes de MCC BPO S.A.S. cuando obra como encargado del tratamiento de datos personales

Si **MCC BPO S.A.S.** realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del Tratamiento) deberá cumplir los siguientes deberes:

- Establecer que el Responsable del tratamiento está autorizado para suministrar a **MCC BPO S.A.S.** los datos personales que tratará como Encargado.

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas 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 presente política.

- Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se establece en el presente reglamento.

- 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 autorizadas por el Titular o facultadas por la ley para dicho efecto.

- 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.

8. FINALIDADES

Las operaciones que constituyen Tratamiento de Datos Personales por parte de MCC BPO S.A.S.., en calidad de Responsable o Encargado del mismo, se regirán por los siguientes parámetros y tendrán las siguientes finalidades:

a) **Procesos de selección de personal**. MCC BPO S.A.S.. informará a las personas interesadas en participar en un proceso de selección organizado por la compañía, las reglas aplicables al Tratamiento de los Datos Personales que suministre el interesado, así como respecto de aquellos que se obtengan durante el proceso de selección. Una vez terminado el proceso de selección, informará el resultado y entregará a las personas no seleccionadas los Datos Personales suministrados, salvo que los Titulares autoricen por escrito su destrucción. La información obtenida por MCC BPO S.A.S.. respecto de quienes no fueron seleccionados, será eliminada de sus sistemas de información.

b) **Tratamiento de datos del personal contratado laboralmente**. **MCC BPO S.A.S.** almacenará los Datos Personales e información personal de sus trabajadores, en una carpeta identificada con el nombre de cada uno de ellos. Esta carpeta física o digital solo será accedida y tratada por el área encargada de la Gestión Humana, y con la finalidad de administrar asuntos propios o derivados de la relación laboral. Para el tratamiento de datos sensibles como datos biométricos (huella dactilar), datos de la salud referente a historias clínicas o exámenes producto de incapacidades y datos de menores de edad como beneficiarios o hijos del trabajador, usted de manera libre y expresa autoriza también estos datos para su tratamiento y el envío de los mismos a nuestros aliados estratégicos que por ley se dispone para fines de afiliaciones a la seguridad social y gestión laboral.

c) **Tratamiento de datos de extrabajadores**. Terminada la relación laboral, cualquiera que fuere la causa, MCC BPO S.A.S.. procederá a almacenar los Datos Personales obtenidos y generados con motivo de la relación laboral, en un archivo central, con adecuadas medidas de seguridad para la protección de la información. Los Datos Personales de exempleados y/o pensionados, tendrán como finalidad la de cumplir con las obligaciones

derivadas de la relación laboral que existió.

d) **Tratamiento de Datos Personales de accionistas**. Los Datos Personales de los accionistas de la Compañía, se considerará información reservada, por disposición legal. En consecuencia, el acceso a tal información personal se realizará conforme a las normas contenidas en el Código de Comercio y las demás normas aplicables. MCC BPO S.A.S.. solo usará los Datos Personales de los accionistas para las finalidades derivadas de la relación estatutaria existente.

e) **Tratamiento de Datos Personales de proveedores**. MCC BPO S.A.S.. solo recaudará de sus proveedores los Datos Personales que sean necesarios y pertinentes para la finalidad de selección, evaluación y ejecución del contrato a que haya lugar. La transmisión de los datos del proveedor se sujetará a los requisitos establecidos en el ordenamiento jurídico vigente.

f) **Tratamiento de Datos Personales de clientes**. MCC BPO S.A.S.. solo recaudará de sus clientes los Datos Personales que sean necesarios y pertinentes para la finalidad de ofrecer los de bienes y/o servicios vinculados al objeto social de la compañía. La transmisión de los datos del cliente se sujetará a los requisitos establecidos en el ordenamiento jurídico vigente.

g) **Datos sensibles.** MCC BPO S.A.S.. prohíbe el acceso, uso, gestión, cesión, comunicación, almacenamiento y cualquiera otro Tratamiento de Datos Personales de carácter sensible sin autorización del Titular del Dato Personal y/o de MCC BPO S.A.S.. El incumplimiento de esta prohibición por parte de los empleados de MCC BPO S.A.S.. será considerado como falta grave, que podrá dar lugar a la terminación de la relación laboral, y sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar. De igual manera, el incumplimiento de esta prohibición por parte de los proveedores que contraten con MCC BPO S.A.S.., será considerada como causa grave para dar terminación al contrato, sin perjuicio de las acciones a que haya lugar.

h) **Datos personales.** MCC BPO S.A.S.. prohíbe la cesión, comunicación o circulación de Datos Personales, sin el consentimiento previo, escrito y expreso del Titular del Dato Personal o sin autorización de MCC BPO S.A.S..

i) **Datos de menores de edad.** MCC BPO S.A.S.. prohíbe el Tratamiento de Datos Personales de Niños y adolescentes menores de edad, salvo autorización expresa de sus representantes legales. Todo Tratamiento que se llegare a hacer respecto de los datos de los menores, deberá asegurar los derechos prevalentes que el ordenamiento jurídico les reconoce.

j) **Transferencia internacional de datos**. Está prohibida la Transferencia de Datos Personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. De manera excepcional se podrán realizar Transferencias internacionales de datos por MCC BPO S.A.S.. cuando se otorgue autorización previa, expresa e inequívoca para realizar la Transferencia por parte del titular.

9. De la autorización

Los obligados a cumplir esta política deberán obtener de parte del titular su autorización previa, expresa e informada para recolectar y tratar sus datos personales. Esta obligación no es necesaria cuando se trate de datos de naturaleza pública, tratamiento de información para fines históricos, estadísticos o científicos en los cuales no se vincule la información a una persona específica y datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Para obtener la autorización se deberá seguir las siguientes instrucciones

En primer lugar, antes de que la persona autorice es necesario informarle de forma clara y expresa lo siguiente

- El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- Los derechos que le asisten como Titular previstos en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012.
- La identificación, dirección física o electrónica y teléfono de **MCC BPO S.A.S.**

En segundo lugar, se debe obtener el consentimiento del titular a través de cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Para el efecto, se debe utilizar el formato de vinculación que ha diseñado **MCC BPO S.A.S.** para la recolección de los datos personales.

Se deberá dejar prueba del cumplimiento de la obligación de informar y del consentimiento. Si el Titular solicita copia de éstos se deberá suministrárselos.

10. Clasificación y tratamiento especial de ciertos datos personales

Las personas obligadas al cumplimiento de esta política deben identificar los datos sensibles y de los niños, niñas y adolescentes (NNA) que eventualmente recolecten o almacenes con miras a:

- Implementar responsabilidad reforzada en el tratamiento de estos datos que se traduce en una exigencia mayor en términos de cumplimiento de los principios y los deberes.
- Aumentar los niveles de seguridad de esa información.
- Incrementar las restricciones de acceso y uso por parte del personal de **MCC BPO S.A.S.** y de terceros.

11. Transferencia internacional de datos personales

Cuando se envíen o transfieran datos a otro país será imprescindible contar con la autorización del titular de la información que es objeto de transferencia. Salvo que la ley diga lo contrario, es premisa y presupuesto necesario dicha autorización para efectuar la circulación internacional de datos. En este sentido, antes de enviar datos personales a otro país, los obligados de cumplir esta política deberán verificar que se cuenta con la autorización previa, expresa e inequívoca del titular que permita trasmitir sus datos personales.

12. Consultas

Todas las consultas que realice el titular o sus causahabientes para conocer sus datos personales que reposen en **MCC BPO S.A.S.** se canalizarán a través de correspondencia@mcc.com.co, o la dirección Carrera 6 # 45 - 120. Es necesario dejar prueba de lo siguiente:

- Fecha de recibo de la consulta
- Identidad del solicitante

Una vez verificada la identidad del titular se le suministrará toda la información sobre datos personales que sea requerida. La respuesta a la consulta deberá comunicarse al solicitante 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 consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

13. Reclamos

Los reclamos tienen por objeto corregir, actualizar, o suprimir datos o elevar una queja por el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley 1581 de 2012 y en esta política.

Todos los reclamos se canalizarán a través **,** quien enviará el mismo a la persona competente para que lo resuelva. Si la persona competente es un tercero se le dará traslado del mismo en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado. **MCC BPO S.A.S.** dispondrá de un sistema de información o base de datos para llevar el registro de todas las actuaciones efectuadas respecto de cada reclamo en el cual se anotará, entre otras, lo siguiente:

- Fecha de recibo del reclamo
- Nombre de la persona de **MCC BPO S.A.S.** encargada de dar respuesta al reclamo
- Nombre y dirección del titular o de quien realice el reclamo
- Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo
- Documentos que el Titular anexa para que se tengan en cuenta en el reclamo (opcional)

Este sistema dispondrá de mecanismos automáticos de alertas que informen sobre los plazos para responder de manera que se atiendan los mismos lo más pronto posible y en todo caso dentro de los términos establecidos en esta política.

Para la atención de los mismos es necesario que el Titular del dato presente una solicitud en la cual se indique lo siguiente:

- Identificación y dirección del Titular
- Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo
- Documentos que el Titular anexa para que se tengan en cuenta en el reclamo (opcional)

Si el reclamo del titular 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

Si el reclamo está completo, se incluirá en la base de datos o sistema de información una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esta deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

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.

14. MEDIDAS DE SEGURIDAD: En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, **MCC BPO S.A.S.** adoptará 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. El personal que realice el tratamiento de los datos personales ejecutará los protocolos establecidos con el fin de garantizar la seguridad de la información.

15. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA: La presente Política de Datos Personales fue creada el día 20 de mayo de 2.016 y entra en vigencia a partir del día
20 de junio de 2016. Cualquier cambio que se presente respecto de la presente política, se informará a través de la dirección electrónica: http://www.mcc.com.co.

Gerencia General de MCC BPO S.A.S.

Oficial de Protección de Datos Personales