

**Política de tratamiento de la  
información personal  
Majorel Colombia**

Basic information			
Document owner:	Política de tratamiento de la información personal.		
Responsible function:	Freddy Muñoz Espinel		
Approver	Comité local.		
Status	<del>Borrador</del> / Aprobado/ <del>Obsoleto</del>		
Archive until	Solo documentos obsoletos		
Review cycle	Anual		
Document location:	Portal nómina del colaborador - Intranet		
Document classification:	Público		
Recipients:	Site Barranquilla		
Version information			
Version:	Date:	Author:	Comments:
1.0	09/11/2016	Arvato Services S.A.S	Creación documento.
2.0	15/03/2021	Majorel Colombia S.A.S	Adaptación site
3.0	24/03/2022	Majorel Colombia S.A.S	Actualización número de contacto por nueva marcación en Colombia y ciclo de revisión.

# Tabla de contenido

1	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	4
2	PRESENTACIÓN	4
3	DISPOSICIONES NORMATIVAS	4
4	DEFINICIONES	5
5	IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE	7
6	OBLIGACIONES	7
7	PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	8
8	AUTORIZACIÓN	9
9	TITULARES DEL TRATAMIENTO	9
10	FINALIDADES DEL TRATAMIENTO	10
11	DERECHOS APLICABLES A LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES	12
11.1	EL TITULAR NO PODRÁ	13
11.2	VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS	13
12	PROCEDIMIENTO PARA EJERCER SUS DERECHOS COMO TITULAR DE LOS DATOS	13
13	DEL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR	14
13.1	LEGITIMACIÓN PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL TITULAR	15
13.2	SEGUIR LOS CANALES ESTABLECIDOS ES EL CAMINO A UNA PRONTA RESPUESTA	16
14	CONTENIDO MÍNIMO DE LA SOLICITUD	16
15	NOS PREOCUPAMOS POR SU SATISFACCIÓN	16
16	AUTORIZACIONES A TERCEROS	16
17	ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS	17
18	ACCESO A LAS IMÁGENES POR PARTE DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES	17
19	ACCIONES PREVIAS A QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	17
20	NORMAS DE SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES PARA EL TALENTO HUMANO DE MAJOREL	18
20.1	USO DE LA INFORMACIÓN, MATERIAL Y MEDIOS DE LA COMPAÑÍA	18

20.2	COPIAS DE SEGURIDAD DE LAS BASES DE DATOS .....	18
20.3	USO DE INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO.....	19
20.4	SALIDA DE SOPORTES CON DATOS.....	19
20.5	. NORMAS RELATIVAS A LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES .....	19
20.6	NORMAS DE CONFIDENCIALIDAD .....	20
20.7	NORMAS DE CONFIDENCIALIDAD ESPECÍFICAS PARA DATOS EN SOPORTE DE PAPEL .....	20
21	DEBERES DE MAJOREL COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO .....	21
22	DEBERES DE LA COMPAÑÍA EN CONDICIÓN DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO .....	22
23	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO .....	23
24	SISTEMAS DE AUTENTICACIÓN .....	23
25	INFORMACIÓN DE ASPIRANTES A CARGOS .....	23
26	CAPTURA DE IMÁGENES POR CÁMARAS DE VIDEOVIGILANCIA .....	24
27	VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	24
28	NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	24

# 1 POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Majorel Colombia S.A.S., persona jurídica identificada con Nit. 900.390.239-1, cuyo domicilio social se encuentra ubicado en la ciudad de Bogotá D.C, debidamente constituida de conformidad con las leyes de la República de Colombia, ha desarrollado las políticas incorporadas en el presente documento, para ser aplicadas en el manejo de la información personal que sea tratada por la compañía de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios.

## 2 PRESENTACIÓN

La presente política es aplicada de manera específica en el tratamiento de datos de carácter personal que realiza Majorel Colombia S.A.S., (En adelante Majorel) sus encargados del tratamiento de datos o sus aliados estratégicos.

Entiéndase por base de datos según la ley el conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento; y por dato personal debe entenderse cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Las Políticas contenidas en el presente documento aplican a todas las bases de datos que maneja la compañía, y que serán registradas de conformidad con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Decreto 886 de 2014 y demás normas que las modifiquen o adicionen.

Lo anterior, debe interpretarse bajo las excepciones que la ley 1581 de 2012 ha establecido mediante su artículo 2.

## 3 DISPOSICIONES NORMATIVAS

La Constitución Política de Colombia en su catálogo de derechos fundamentales consagra en su artículo 15 el derecho que tienen todas las personas a su intimidad, buen nombre y al habeas data. Esta disposición representa el fundamento constitucional del conjunto de normas que regulan la protección de datos personales en el ordenamiento jurídico colombiano.

El principal instrumento normativo promulgado en materia de Protección de datos personales es la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012, mediante la cual se establecen las condiciones mínimas que deben observarse para efectuar un tratamiento adecuado de datos personales por parte de las personas naturales o jurídicas cuya actividad económica o prestación de servicios está condicionada por el suministro de información personal.

La Ley 1581 de 2012 fue reglamentada posteriormente por los decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014, los cuales complementaron y aclararon las disposiciones normativas de la Regulación General, y precisaron el alcance de los deberes y obligaciones que están llamados a cumplir los Responsables y Encargados del tratamiento de datos personales.

Majorel, en su calidad de Responsable del tratamiento de información personal se encuentra comprometida con el cumplimiento de la normatividad referida y así mismo promoverá el respeto de los principios y normas sobre protección de datos personales por parte de sus trabajadores y Encargados del tratamiento de datos, liderando procesos de mejoramiento continuo y asegurando la conformidad con la ley en los servicios que ofrece y en el desarrollo de sus operaciones internas.

## 4 DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación y aplicación de esta política deben tenerse en cuenta los siguientes conceptos:

- **Autorización:** Consentimiento previo, inequívoco e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.
- **Autorizado:** Persona autorizada por un titular de datos personales para que efectúe cualquier tipo de trámite o solicitud ante la compañía a cuenta de quien autoriza.
- **Base de Datos:** Todo conjunto organizado de datos de carácter personal, que permita el acceso a los datos con arreglo a criterios determinados, cualquiera que fuera la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.
- **Cliente:** Persona natural o jurídica que ha adquirido los servicios ofrecidos por Majorel especialmente los relacionados a la prestación de externalización de servicios de centros para la recepción de llamadas (*Call center*), centro de contacto (*Contact center*) y en general actividades relacionadas con los servicios de recepción y emisión de llamadas.
- **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para acceder a la información que repose en cualquier base de datos, bien sea que esté contenida en un registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.
- **Dato personal:** Cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato privado:** Es la información personal relacionada con el ámbito privado de las personas: Libros de comerciantes, datos contenidos en documentos privados, gustos o intereses, entre otros.
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas, boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Dato semiprivado:** Su acceso está sujeto a algún grado de restricción, interesan a cierto sector o grupo de personas: datos financieros o crediticios, académicos, laborales, datos de contacto personal, etc.

- **Datos sensibles:** Se entiende por 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.
- **Encargado del tratamiento:** La persona natural o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo que, solo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta de la compañía, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio.
- **Medios informáticos:** Son todos aquellos ordenadores, equipos, sistemas instalados en la compañía como equipos portátiles, notebooks, lápices magnéticos, USB, unidades de red, correos electrónicos, celulares, acceso a internet, o en general cualquier otro medio que fuere propiedad de la compañía.
- **Oficial de Protección de datos:** Persona(s) que han sido designada(s) internamente por la Compañía para ejercer de manera formal la función de coordinar y controlar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares formulen.
- **Persona identificable:** Toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante cualquier información referida a su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social. Una persona natural no se considerará identificable si dicha identificación requiere plazos o actividades desproporcionados.
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica que asume contractualmente ante Majorel con medios humanos y materiales propios o ajenos, el compromiso de ejecutar la totalidad o parte de obras o servicios con sujeción a un proyecto y/o contrato. Cuando un proveedor sea persona jurídica y a su vez, este contrate a personal para desarrollar el proyecto encomendado, la responsabilidad de solicitar la autorización del tratamiento de datos será del proveedor. Para los efectos del tratamiento de información, el proveedor entrega sus datos personales siendo administrados por Majorel.
- **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar, o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.
- **Responsable de la gestión de la información:** Persona(s) que han sido designadas internamente por la compañía para ejercer de manera formal la función de coordinar y controlar las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares formulen.
- **Responsable del tratamiento de la información:** Persona natural o jurídica que decide la administración y gestión sobre los datos personales a su cargo.
- **Titular del dato:** Persona natural titular y propietaria de los datos sobre los que la compañía realiza cualquier tipo de tratamiento.
- **Trabajador:** Es toda persona que en virtud de un contrato laboral se encuentra vinculado a Majorel.

- **Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el responsable o el encargado desde Colombia a un responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión.
- **Usuario:** Trabajador de la compañía que en virtud de la utilización de sistemas de información, sistemas operativos o dispositivos electrónicos; tiene a su disposición un *Login* para ingresar a dichos medios de conformidad a permisos y determinados accesos restringidos.
- **Visitantes:** Aquellas personas naturales que ingresan a las sedes físicas de la compañía y que son captados por el sistema interno de video vigilancia. Con su ingreso aceptan que pueden ser grabados, con las condiciones que más adelante se señalan.

## 5 IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE

Los datos de contacto son puestos a disposición del titular de datos personales:

**Nombre o razón social:** Majorel Colombia S.A.S.

**Nit:** 900.390.239-1

**Teléfono:** (601) 6291904

**Domicilio:** Calle 113 No 7 – 21 Oficina 906 – Torre A

**Correo de contacto:** [habeasdata.colombia@majorel.com](mailto:habeasdata.colombia@majorel.com)

## 6 OBLIGACIONES

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento para todos y cada uno de los miembros de Majorel, al igual que para todos los terceros que obran en nombre de la misma o que tratan o se relacionan con datos personales por disposición de la compañía, como Encargados del tratamiento. Todos ellos deberán observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones, actividades y ejecuciones contractuales, aún después de terminados los vínculos legales, funcionales, comerciales, laborales o de cualquier índole que con la compañía hubieren establecido. De igual manera, se comprometen a guardar estricta confidencialidad en relación con los datos en su momento tratados.

Es importante señalar que Majorel realiza tratamiento de datos personales de sus respectivos titulares, contando con un equipo de trabajo capacitado y actualizado en protección de datos personales y que cuenta con acuerdos de confidencialidad suscritos con sus trabajadores, proveedores y demás miembros de la compañía, con el fin de garantizar la privacidad y seguridad de la información a la cual pudieren llegar a tener acceso en desarrollo de sus obligaciones y responsabilidades.



## 7 PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Como compromiso de Majorel con el trato responsable de la información, las actuaciones y decisiones adoptadas para alcanzar los objetivos comunes se direccionan bajo los siguientes principios:

- **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento de la información es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de finalidad:** El tratamiento de la información de Majorel obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual es informada al Titular.
- **Principio de libertad:** El tratamiento se ejerce de acuerdo con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular de los datos. Los datos personales de los titulares no son obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento. Lo anterior se interpreta de manera integral con el principio de libertad en administración de datos.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento por parte de Majorel es veraz, completa, y exacta. En este aspecto el titular juega un papel clave: se entiende que la información es veraz, si el mismo la suministra atendiendo al principio de buena fe.
- **Principio de transparencia:** En el tratamiento se garantiza el derecho del titular a obtener de Majorel en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento que realiza Majorel se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento se realiza por personas autorizadas por el titular.
- **Principio de seguridad:** La información que trata Majorel o sus encargados del tratamiento a que se refiere la presente Política de Tratamiento de la Información, se manejará 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.

- **Principio de confidencialidad:** Todo el talento humano de Majorel que interviene en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos está obligado 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 presente Política de Tratamiento de Información o en la ley 1581 de 2012.

## 8 AUTORIZACIÓN

Majorel debe solicitar autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los datos personales sobre los que requiera realizar el tratamiento, exceptuando los casos definidos en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012. Autorización previa significa, que el consentimiento debe ser otorgado por el titular, a más tardar en el momento de la recolección de los Datos Personales.

Autorización expresa hace referencia a que el consentimiento del Titular debe ser explícito y concreto, no son válidas las autorizaciones abiertas y no específicas. Se requiere que el Titular manifieste su voluntad de autorizar que Majorel realice el tratamiento de sus datos personales.

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

- Por escrito, por ejemplo, diligenciando un formato de autorización.
- De forma oral, por ejemplo, en una conversación telefónica o en videoconferencia.
- Mediante conductas inequívocas que permitan concluir que otorgó su autorización, por ejemplo, a través de su ingreso a las instalaciones de la compañía que cuentan con sistema de video vigilancia y avisos informando de su existencia.

**Importante:** En ningún caso Majorel asimilará el silencio del titular a una conducta inequívoca. Cualquiera que sea el mecanismo utilizado por Majorel es necesario que la autorización se conserve para poder ser consultada con posterioridad.

## 9 TITULARES DEL TRATAMIENTO

Majorel realiza tratamiento de datos personales de categorías: **públicos – semiprivados y privados**, con excepción de algunos datos **sensibles** sobre los siguientes titulares:

- a. Accionistas
- b. Aprendiz Sena
- c. Aspirante a proveedor
- d. Aspirante a trabajador
- e. Cliente

- f. Cliente prospecto
- g. Clientes retirados
- h. Conductor
- i. Contacto comercial.
- j. Contacto jurídico
- k. Contacto técnico.
- l. Ex trabajador
- m. Familiar del trabajador
- n. Judicante
- o. Miembros de junta directiva
- p. Practicante
- q. Proveedor
- r. Proveedores inactivos
- s. Referencias del trabajador.
- t. Referido del trabajador.
- u. Representante legal cliente.
- v. Trabajador
- w. Visitantes

## 10 FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

A continuación, compartimos las finalidades para las cuales recolectamos y tratamos la información de todos nuestros titulares:

- a) Mantener comunicación y contacto constante con los Clientes Prospectos y Clientes de Majorel sobre las condiciones y características de los productos o servicios ofrecidos por Majorel
- b) Suscribir los contratos y convenios requeridos con los clientes, contratistas, y proveedores.
- c) Efectuar acciones de vigilancia, control de ingreso y salida mediante identificación biométrica para el desarrollo de las funciones de los trabajadores de la compañía.
- d) Dirigir los procesos de selección de personal, definiendo las condiciones contractuales de los aspirantes que desean ocupar un cargo en la Compañía.
- e) Coordinar las etapas compuestas por el reclutamiento de personal en aras de garantizar que el personal esté calificado para cumplir las funciones encomendadas.
- f) Elaborar informes con estructuración de estadísticas y análisis de datos.
- g) Administrar la información de los empleados de forma automatizada en Sistemas de información que se gestionan al interior de la Compañía.
- h) Gestionar programas de educación con el objetivo de desarrollar las competencias y conocimientos de los trabajadores en la compañía.
- i) Estructurar planes de trabajo en aras de consolidar la gestión comercial en Majorel.
- j) Prestar los servicios de centros para la recepción de llamadas (*Call Center*), centros de contacto (*Contac center*) y actividades relacionadas con los servicios de recepción y emisión de llamadas.

- k) Dirigir la externalización de actividades empresariales (*Business Process Outsourcing Ma– BPO*), como actividades de administración empresarial, supervisión y gestión de unidades de la sociedad o de terceros, planificación estratégica u organizativa y toma de decisiones, control operativo, gestión de las operaciones corrientes de otras unidades o terceros, actividades de consultoría de gestión; y soporte administrativo y contable.
- l) Verificar condiciones técnicas a las empresas de transporte que desean vincularse como proveedores de la compañía.
- m) Presentar las ofertas comerciales que requieran clientes potenciales y mantener contacto constante con los mismos a través de visitas comerciales.
- n) Realizar control de asistencia y captura de evidencias fotográficas o fílmicas a los eventos de capacitación o mercadeo que realiza Majorel.
- o) Gestionar de manera óptima las distintas actividades ocupacionales que componen el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- p) Dar respuesta a los requerimientos judiciales y administrativos debidamente fundamentados de cualquier titular del cual se tenga información.
- q) Iniciar el proceso de selección y contratación de trabajadores, aprendices Sena y practicantes junto con los procedimientos señalados para el efecto: entrevista, aplicación de pruebas de ingreso, visita domiciliaria, exámenes médicos de ingreso y egreso, exámenes médicos preventivos, programas de vigilancia epidemiológica, entre otros.
- r) Contactar a los Clientes, Proveedores, Contratistas y aspirantes a trabajadores para verificar los datos relacionados en las diferentes solicitudes.
- s) Realizar el proceso de evaluación, selección y contratación de los Proveedores y Contratistas.
- t) Almacenar la información de los Miembros de la Junta Directiva de Majorel con ocasión al cumplimiento por parte de estos de sus funciones.
- u) Desarrollar los programas y planes de talento humano, salud ocupacional y seguridad en el trabajo.
- v) Dar trámite a incapacidades, permisos o licencias del trabajador.
- w) Almacenar información de los familiares de trabajadores de Majorel con el fin de que los mismos puedan adquirir los beneficios ofrecidos por la compañía.
- x) Preservar la seguridad de los visitantes, proveedores, contratistas y trabajadores a las sedes físicas de Majorel mediante la captura de imágenes por los sistemas cerrados de televisión internos.
- y) Preservar la seguridad en las instalaciones físicas de los Clientes de Majorel de los visitantes, proveedores, contratistas y trabajadores, mediante la captura de imágenes por los sistemas cerrados de televisión internos.
- z) Reportar la información tributaria a las entidades competentes.
- aa) Resguardar información laboral y pensional de los Ex trabajadores con el fin de dar cumplimiento normativo en materia laboral y reportar la información a las entidades competentes.
- bb) Tramitar los procesos disciplinarios de los trabajadores de Majorel.
- cc) Reportar la información de carácter estadístico a las autoridades competentes.

- dd) Efectuar el cobro pre jurídico o judicial de las obligaciones que se encuentran en mora con Majorel de manera directa o por medio de un tercero.
- ee) Consultar información personal de cualquier titular ante bases de datos nacionales y/o internacionales que tengan como propósito la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.

## **11 DERECHOS APLICABLES A LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES**

Si usted es titular de datos personales responsabilidad de Majorel tiene derecho a:

- a) Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos a que no tienen lugar.
- b) Obtener copia de la autorización otorgada por estos en calidad de titulares de los datos.
- c) Conocer el uso que Majorel ha dado a los datos personales del titular.
- d) Consultar sus datos personales y hacer reclamos para salvaguardar sus derechos siguiendo las pautas establecidas en la ley y en los términos de la presente política (especialmente el siguiente capítulo).
- e) Solicitar la supresión de los datos personales cuando en el marco de un proceso judicial o administrativo se haya declarado que el tratamiento de la información se realizó sin respeto a la constitución o a la ley.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio que le permita conocerla, incluyendo los electrónicos.

En lo particular al último literal, debe atenderse a lo establecido en el artículo 21 del decreto 1377 de 2013, el cual determina:

“El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el responsable solo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.”

## **11.1 EL TITULAR NO PODRÁ**

En ningún caso el titular de los datos podrá revocar la autorización y solicitar la supresión de los datos, cuando exista un deber legal o contractual que le imponga la obligación de permanecer en la base de datos.

## **11.2 VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS**

Las bases de datos que almacenen información de titulares que posean relaciones contractuales o deban permanecer por virtud de ley se mantendrán vigentes hasta que finalice la necesidad del tratamiento. Lo anterior sin perjuicio del ejercicio de los derechos de supresión que le asisten al Titular, con las salvedades que el capítulo anterior indica.

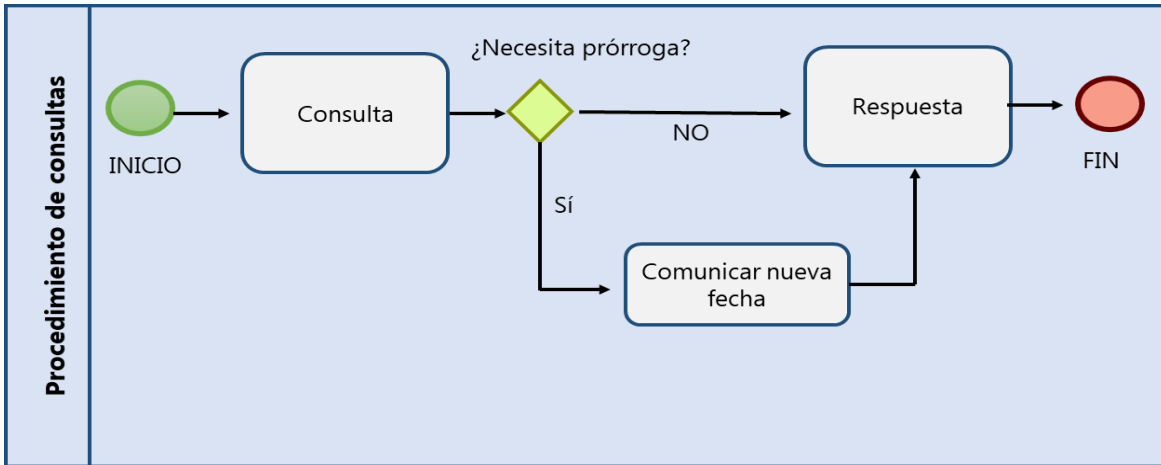
# **12 PROCEDIMIENTO PARA EJERCER SUS DERECHOS COMO TITULAR DE LOS DATOS**

La ley ha definido dos formas de ejercitar los derechos; la primera de ellas consultas y la segunda reclamos.

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día de recibo de la misma.

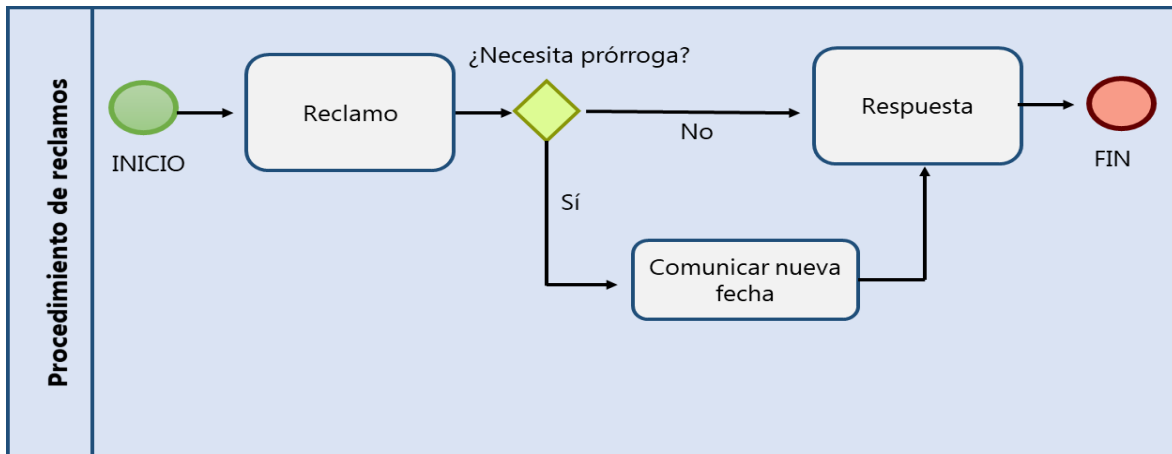
Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos, señalando la nueva fecha en que será resuelta su consulta, la cual no será superior a los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Figura 1. Procedimiento consulta



Los reclamos serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo del mismo. Majorel podrá prorrogar el término de respuesta en casos especiales dando aviso al interesado. Este nuevo plazo no superará los ocho (8) días hábiles.

Figura 2. Procedimiento reclamo



## 13 DEL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR

Majorel desarrolla sus funciones con el propósito de garantizar en todo momento el ejercicio de los derechos del titular. Para ello tiene disponibles los siguientes canales de atención para recepcionar las consultas y reclamos que formule el titular en relación con la protección de sus datos personales.

Pensando en facilitar la radicación de las consultas o reclamos, se han dispuesto los siguientes puntos de atención.

- En oficina principal de Majorel, que se ubica en la dirección: Calle 85 No 50 – 159 Centro empresarial Quantum Tower Piso 12 mediante recepción física de los documentos que contengan la consulta o reclamo.
- Mediante correo electrónico enviado a: [habeasdata.colombia@majorel.com](mailto:habeasdata.colombia@majorel.com) con el asunto “Protección de datos personales”.

Los canales de comunicación relacionados son operados por personal capacitado para la gestión oportuna de las consultas y reclamos, quienes cuentan con sistemas de control para el registro de novedades relativas al tratamiento de la información personal del titular y para documentar los procedimientos de atención a los requerimientos y solicitudes que éstos presenten.

### **13.1 LEGITIMACIÓN PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL TITULAR**

La información personal solo podrá ser entregada cuando la solicitud sea elevada por las siguientes personas:

- Al titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales, siempre y cuando acrediten esta calidad tal como se mencionó en el acápite de definiciones del presente documento.
- A las personas autorizadas por el titular del dato.
- A las personas autorizadas por orden judicial o legal.

En este último supuesto, se debe atender a lo dicho por la Corte Constitucional en la sentencia C-748 de 2011 respecto a las solicitudes de información de entidades públicas o administrativas:

La entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.

En segundo lugar, con la entrega de la información se le comunicará a la entidad pública o administrativa que en ella recae el deber de cumplir con las obligaciones y exigencias que le impone la ley 1581 de 2012, como responsable del tratamiento de datos, o encargado en ciertos casos.

La entidad administrativa receptora debe cumplir todos los mandatos legales que frente al tema existan para la fecha de la recepción de la información, en especial los principios de – finalidad – uso legítimo – circulación restringida – confidencialidad y –seguridad.



## **13.2 SEGUIR LOS CANALES ESTABLECIDOS ES EL CAMINO A UNA PRONTA RESPUESTA**

Los titulares de los datos podrán conocer, actualizar y rectificar la información personal que repose en las bases de datos de Majorel.

Las vías para ejercer los derechos de los titulares están establecidas en el capítulo anterior, sin embargo, se advierte que los términos para su respuesta empezarán a contar a partir de que Majorel tenga conocimiento efectivo de la solicitud del titular, imponiéndole al mismo la carga de realizar su petición por los canales establecidos.

## **14 CONTENIDO MÍNIMO DE LA SOLICITUD**

Las solicitudes que presente el titular con el fin de realizar una consulta o reclamo sobre el uso y manejo de sus datos personales deberán contener unas especificaciones mínimas, de modo tal que se pueda brindar al titular una respuesta clara y coherente con lo solicitado. Los requisitos de la solicitud son:

- Estar dirigida a Majorel.
- Contener la identificación del Titular (Nombre y documento de identificación).
- Contener la descripción de los hechos que motivan la consulta o el reclamo en relación con la protección de datos personales.
- Indicar la dirección de notificación del Titular.
- Anexar los documentos que se quieren hacer vales. (Especialmente para reclamos).

## **15 NOS PREOCUPAMOS POR SU SATISFACCIÓN**

Si el titular considera que la respuesta no satisface sus necesidades, cuenta con un término de quince (15) días hábiles a partir de la recepción de la misma para solicitar que se reevalúe en los casos en que esta haya sido desfavorable a sus intereses.

## **16 AUTORIZACIONES A TERCEROS**

Cuando el Titular desee formular una consulta o solicitar la actualización y rectificación de sus datos personales por intermedio de un tercero, deberá remitir a Majorel de manera física o por correo electrónico, la debida autorización mediante la cual lo faculta para el ejercicio de sus derechos como titular. La presentación de la autorización constituye un requisito obligatorio para garantizar la reserva de la información frente a terceros no autorizados.

La autorización, deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Identificación del titular que autoriza.
- Copia de la cédula de ciudadanía del titular.
- Nombre y datos de identificación de la persona autorizada.
- Tiempo por el cual puede consultar, actualizar o rectificar la información (solo una vez, por un año, por la duración de la relación jurídica, o hasta nueva orden, etc.).
- Carácter voluntario y libre de la autorización.

## **17   ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

El área designada para recibir y atender la gestión de consultas y reclamos que eleven los titulares es el área de **Técnico de contratación**.

## **18   ACCESO A LAS IMÁGENES POR PARTE DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES**

Los titulares de la información están facultados para ejercer su derecho de acceso a las imágenes tratadas mediante sistemas de video vigilancia. Para lo anterior el titular que desee acceder a las imágenes, deberá incluir en su solicitud de consulta, además de los requisitos mencionados anteriormente, la fecha, hora y lugar, para facilitar la ubicación de la imagen y limitar al máximo la exposición de imágenes a terceros.

Si en la imagen aparecen terceros titulares de datos personales, se deberá contar con la autorización de dichos terceros para la entrega de la cinta o grabación. Si no se cuenta con la autorización de dichos terceros para divulgar la información contenida en la cinta o grabación requerida, Majorel garantizará la anonimización de los datos del tercero, tomando medidas encaminadas a tal fin, como hacer borrosa o fragmentar la imagen de dicho tercero.

## **19   ACCIONES PREVIAS A QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

En el evento en que se desee elevar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio referida a datos personales, recuerde que previamente debe haber agotado el trámite de consulta o reclamo ante Majorel de acuerdo con las indicaciones anteriormente referidas, advirtiendo nuestra total disposición a atender sus inquietudes.

## **20 NORMAS DE SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES PARA EL TALENTO HUMANO DE MAJOREL**

Majorel es una compañía comprometida con la protección de la información personal. Es por ello que en su calidad de responsable y encargado del tratamiento, dispone las siguientes normas de seguridad, confidencialidad y protección de datos personales; en aras de que el Talento humano de la compañía conozca las normas de seguridad que afectan el desarrollo de sus funciones; así como las consecuencias en que pudieran incurrir en caso de incumplimiento de tales normas.

### **20.1 USO DE LA INFORMACIÓN, MATERIAL Y MEDIOS DE LA COMPAÑÍA**

Todo usuario de la información, material y/o medios de la compañía, es responsable de proteger los medios informáticos que le hayan sido asignados; así como de colaborar en la protección de cualquier otro activo. Los usuarios deben evitar cualquier actuación que pueda provocar la alteración, borrado o divulgación no autorizada, de forma accidental o intencionada de los sistemas y archivos de información, o la pérdida, sustracción o destrucción (Total o parcial) de dicho terminal y equipos asignados.

De igual forma, los usuarios evitarán cualquier actuación que pudiera permitir el acceso a los sistemas de información de la compañía por parte de terceros distintos del usuario, el revelado de cualquier dato, programa, documento o información propia de la compañía directamente por el usuario o por un tercero a causa de una actuación negligente o voluntaria del usuario.

En consecuencia, los usuarios de los sistemas de información de Majorel, se hallan obligados a observar, tanto durante la vigencia del vínculo laboral como con posterioridad, y por tiempo indefinido el deber de secreto profesional respecto a los datos personales y/u otra información a las que hubieran podido tener acceso.

El uso no autorizado de los medios de carácter informático se considerará un abuso de confianza y será sancionado de acuerdo con la legislación vigente.

### **20.2 COPIAS DE SEGURIDAD DE LAS BASES DE DATOS**

Con el fin de preservar el contenido de las bases de datos de la Compañía, se realizan automáticamente copias de seguridad de todas o parte de las informaciones que contienen los computadores. Las copias de seguridad se efectúan de manera periódica. Es obligatorio permitir el sistema de Back-up. Las copias de seguridad no discriminan el tipo de información copiada, su naturaleza ni su contenido. El trabajador tiene a su cargo la responsabilidad de decidir lo que debe

copiarse e informar al Departamento de Informática en caso de que el sistema de Back-up no funcione.

### **20.3 USO DE INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO**

Está prohibido efectuar alguna importación de bases de datos vía internet, excepto si fuere necesaria para fines profesionales y siempre bajo la autorización del Responsable del Departamento. Ningún trabajador deberá, bajo ninguna circunstancia, enviar correos electrónicos con nombres falsos. Así mismo, en ningún caso podrán los empleados sin autorización previa, leer correos ajenos.

En cuanto no sean utilizadas por la Compañía técnicas de criptografía para asegurar el contenido de los correos electrónicos, no serán remitidas por dicho medio informaciones que hayan de ser tratadas con confidencialidad; entendiéndose en todo caso como tales, aquellas que no tuvieran el carácter de públicas o respecto de las cuales la Compañía considere oportuno tal tratamiento confidencial.

### **20.4 SALIDA DE SOPORTES CON DATOS**

En caso de ser necesario remitir algún archivo que contenga información confidencial o datos de carácter personal de clientes o empleados a terceros, dicha información se remitirá mediante mecanismos que propendan por la seguridad de la información.

No resulta posible extraer medios informáticos y físicos que contengan datos de carácter personal fuera de la compañía, salvo que dicha operación sea consentida por un funcionario con la potestad de autorizarlo.

### **20.5 NORMAS RELATIVAS A LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Cualquier empleado de Majorel que tuviera previsto el inicio de la recolección de datos de carácter personal para la creación o incorporación en una base de datos deberá comunicarlo por escrito al Responsable de Seguridad informando al mismo de, al menos; los siguientes extremos:

- Nombre y apellidos del empleado que efectúa la comunicación.
- Departamento de la compañía al que él mismo está adscrito.
- Detalle de los datos que vayan a ser recabados precisando si los mismos serán facilitados directamente por su titular, su representante legal, un tercero; o bien procedieran de fuentes de acceso público.
- Modelo, en su caso y de hallarse el mismo, ya diseñado o elaborado, del documento mediante el cual va a procederse a la recogida de datos.

- Finalidad para la que son recogidos dichos datos y usos previstos.
- Previsiones, en su caso; de las actualizaciones a realizar en orden a cumplir respecto de los derechos de los interesados a los que se refieren los datos personales que vayan a ser recopilados.
- Relación de las personas que, en su caso, tendrán acceso autorizado a dichos datos.
- Posible intervención de terceras personas o entidades ajenas a la compañía y su personal, en los procesos de recogida y grabación de los datos y previsiones contractuales en relación con las mismas.
- Ubicación prevista de la base de datos y posibles intervenciones, en relación con su ulterior utilización, de terceras personas o entidades ajenas a la compañía y su personal.

## 20.6 NORMAS DE CONFIDENCIALIDAD

Cualquier empleado de Majorel que para el desarrollo de sus funciones en la Compañía tenga acceso a datos, debe cumplir las siguientes obligaciones en relación con el acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información:

- No revelar la contraseña que se le asigne a ninguna persona, al ser su utilización personal e intransferible.
- Realizar las anotaciones que sean necesarias en la base de datos únicamente para el cumplimiento de sus funciones.
- No revelar a persona alguna ajena a Majorel, ningún tipo de información referente a los datos personales de los clientes a que haya tenido acceso en el desempeño de sus funciones.
- Utilizar la información referida en el párrafo anterior únicamente en la forma que exige el desempeño de su prestación de servicios a favor de la Compañía y no disponer de ella de ninguna otra forma o con otra finalidad.
- No utilizar en forma alguna cualquier información que hubiese podido obtener prevaliéndose de su condición de empleado de Majorel que no sea necesario para el cumplimiento de su prestación de servicios a favor de la Compañía.
- No hacer ni registrar informáticamente calificaciones personales de los clientes que puedan dar lugar a discriminaciones o que puedan atentar su dignidad, honor e imagen.
- Cumplir los compromisos anteriores después de extinguida, por cualquier causa, la relación laboral que le une a Majorel.

## 20.7 NORMAS DE CONFIDENCIALIDAD ESPECÍFICAS PARA DATOS EN SOPORTE DE PAPEL

Sí para el desarrollo de sus funciones, cualquier empleado de Majorel tuviera acceso también a los datos de carácter personal de los clientes contenidos en la base de datos de Clientes de Majorel,

que consten en soporte de papel, deberá cumplir además de las anteriores, las siguientes normas de confidencialidad:

- No permitir que ninguna persona no autorizada pueda acceder a la llave del archivo donde se encuentran almacenados los documentos que contienen datos personales procedentes de bases de datos no automatizadas.
- Custodiar debidamente, de forma que ninguna persona no autorizada pueda acceder a ellos, los documentos procedentes de ficheros no automatizados que contengan datos de carácter personal, mientras estos documentos no se encuentren en su correspondiente archivo por estar en proceso de revisión o tramitación.
- Dar cumplimiento a los principios reconocidos por la Ley y la Jurisprudencia aplicables, y demás normas aplicables al tratamiento de datos personales, en relación con la información personal procesada o accedida.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones de confidencialidad y aquellas consagradas en la Ley General de Protección de Datos personales, será considerada una falta grave.

## **21 DEBERES DE MAJOREL COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

A los titulares de datos y terceros interesados, les informamos que Majorel en desarrollo del tratamiento de los datos personales cumple y exige que se cumplan los deberes que impone la ley así:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, copia de la autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.
- Rectificar los datos personales cuando sea procedente.
- Conservar la información bajo condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Actualizar la información cuando sea necesario.
- Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la presente política.
- Implementar políticas y procedimientos de seguridad necesarios para asegurar la

confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y bases de datos de la compañía, también asegurar la estabilidad, disponibilidad de la infraestructura tecnológica y la operación.

## **22 DEBERES DE LA COMPAÑÍA EN CONDICIÓN DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO**

Cuando Majorel realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad Responsable del tratamiento, adquiere la calidad de Encargado y por tanto se obliga a cumplir los siguientes deberes:

- Establecer que el Responsable del tratamiento esté autorizado para suministrar a Majorel 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.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el Titular o facultadas por la ley para dicho efecto.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Comunicar al Responsable del tratamiento cuando obtenga una autorización de tratamiento del titular en su nombre.

Majorel Colombia S.A.S. podrá almacenar información objeto de la transmisión de datos personales en países<sup>1</sup> que cuenten con niveles adecuados de protección de datos, y que se encuentren regulados por la Superintendencia de Industria y Comercio según la circular externa 005 de 2017, así como las pertenecientes al GRUPO EMPRESARIAL MAJOREL en caso de que sea necesario para la prestación del servicio y siempre obteniendo las garantías adecuadas.

---

<sup>1</sup> (Circular externa 05 de 2017): “El listado de países respecto de los cuales se concluyó ofrecen un nivel adecuado de protección incluye los países miembros de la Unión Europea, regidos por la Directiva 95/46/CE (1) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

## 23 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Majorel recolecta, almacena, usa, circula y suprime datos de carácter personal de sus trabajadores, aprendices Sena, Practicantes, judicantes y aspirantes a cargos en el desarrollo de los procesos de selección y contratación, los cuales permiten la vinculación del talento humano de la organización, para lo cual establece que las únicas finalidades que motivan la solicitud de información en cualquiera de sus etapas es la de ejecutar las actividades propias de la vinculación laboral, capacitación, desarrollo del contrato y el bienestar del personal.

## 24 SISTEMAS DE AUTENTICACIÓN

Majorel realiza el tratamiento de datos catalogados como sensibles al momento del ingreso y salida del talento humano, al interior de los puestos de trabajo dispuestos en las instalaciones físicas de la compañía.

Para realizar el debido tratamiento de dichos datos, Majorel solicita autorización expresa del titular de los datos sensibles, por lo anterior cumple con las siguientes obligaciones:

- Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles datos objeto de tratamiento son de carácter sensible y la finalidad del tratamiento, y obtener el consentimiento expreso.
- No condicionar ninguna actividad a que el titular suministre datos personales sensibles (salvo que exista una causa legal o contractual para hacerlo).

## 25 INFORMACIÓN DE ASPIRANTES A CARGOS

El aspirante que entregue su hoja de vida da por entendido que informó a sus referencias personales, laborales y familiares sobre la posibilidad de que sean consultados sobre la información que allí reposa. Esta situación se encuentra en concordancia con el principio de buena fe por parte del postulante. Cuando el aspirante no supere el proceso de selección, la supresión de su información se realizará en un término no superior a los tres meses siguientes a la entrega de la hoja de vida. El aspirante con la entrega de la hoja de vida está autorizando a Majorel para que su información sea tratada para las finalidades arriba descritas.



## **26 CAPTURA DE IMÁGENES POR CÁMARAS DE VIDEOVIGILANCIA**

Majorel podrá utilizar diversos medios de video vigilancia en diferentes sitios internos y externos de sus sedes u oficinas. Es por esto que informamos de la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia, todos ubicados de manera estratégica para su fácil identificación. Nuestro sistema de video vigilancia no inspecciona áreas en la que la intimidad del titular prime (tales como baños y similares). El sistema es utilizado para velar por la seguridad de las instalaciones de Majorel. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante autoridades administrativas o judiciales con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables.

## **27 VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

La vigencia de la presente política inicia a partir del mes de marzo de 2021.

## **28 NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Cualquier cambio, o modificación sustancial será comunicada al titular mediante los medios de comunicación idóneos, tales como: correo electrónico, avisos en la página web, o en las sedes físicas de Majorel.