



# POLÍTICA PARA LA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

## 0. GENERALIDADES

En cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios, PROMATEL S.A.S establece las siguientes Políticas Generales aplicables para el Tratamiento y Protección de Datos Personales en la organización.

### 0.1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE

PROMATEL S.A.S, identificada con NIT 811.021.891 y domicilio en Carrera 50 # 79C sur - 250, La Estrella - Antioquia. Para cualquier comunicación en materia de protección de datos personales, puede contactarse a través del correo electrónico [promatel@promatel.com.co](mailto:promatel@promatel.com.co) o visitar nuestro sitio web <https://promatel.com.co/>

## 1. OBJETIVO

La presente Política tiene como objetivo establecer las directrices para el tratamiento de datos personales dentro de PROMATEL, garantizando la confianza entre la empresa y los Titulares de los datos, informando sobre las finalidades del tratamiento, las transferencias y los mecanismos para ejercer los derechos de los Titulares.

## 2. ALCANCE

Esta Política será aplicable a todas las bases de datos y archivos que contengan datos personales objeto de tratamiento por parte de PROMATEL como Responsable del Tratamiento.

## 3. DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para el tratamiento de sus datos personales.
- **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que se someten a tratamiento.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.
- **Encargado del tratamiento:** Persona que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos personales.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

#### 4. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Ley 1581 de 2012 – Disposiciones Generales para la Protección de Datos Personales.
- Decreto 1074 de 2015 – Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, Capítulo 25.
- Otras normas complementarias y modificatorias aplicables.

#### 5. DISPOSICIONES

##### 5.1. PRINCIPIOS RECTORES APLICABLES EN MATERIA DE DATOS PERSONALES

En el tratamiento de datos personales, PROMATEL aplicará los siguientes principios rectores:

- **Legalidad:** El tratamiento de datos se realizará conforme a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la desarrollen.
- **Finalidad:** El tratamiento deberá obedecer a una finalidad legítima informada al Titular.
- **Libertad:** El tratamiento solo puede realizarse con el consentimiento del Titular o por mandato legal.
- **Veracidad:** Los datos deben ser veraces, completos, exactos, actualizados y pertinentes.
- **Transparencia:** Se garantizará al Titular el acceso a información clara y completa sobre el tratamiento de sus datos.
- **Seguridad:** Se implementarán medidas técnicas, humanas y administrativas para proteger los datos contra el acceso no autorizado o fraudulento.
- **Confidencialidad:** Todos los que intervengan en el tratamiento de datos personales están obligados a garantizar la reserva de la información.

##### 5.2. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los Titulares de datos personales tendrán derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos.
- Ser informados sobre el uso dado a sus datos.
- Presentar quejas ante la autoridad competente por infracciones a la normativa de protección de datos.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando el tratamiento no respete los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

### **5.3. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES**

PROMATELS.A.S. obtendrá la autorización previa, expresa e informada del Titular para el tratamiento de datos personales, la cual podrá ser obtenida por diversos medios que permitan su consulta posterior.

### **5.4. DEBERES DE PROMATEL COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

Como Responsable del Tratamiento, PROMATEL cumplirá con los siguientes deberes:

- Garantizar el ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la autorización otorgada por el Titular.
- Informar al Titular sobre la finalidad del tratamiento.
- Mantener la seguridad y confidencialidad de los datos personales.
- Actualizar y rectificar los datos cuando sea necesario.
- Suministrar solo datos autorizados al Encargado del Tratamiento.
- Atender consultas y reclamos de los Titulares.
- Adoptar medidas para la protección de datos y cumplir con las instrucciones de la autoridad de protección de datos.

## **6. TRATAMIENTO Y FINALIDADES DE LOS DATOS PERSONALES**

### **6.1 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES**

En PROMATEL S.A.S, recolectamos y almacenamos datos personales de nuestros clientes en una base de datos segura. Estos datos son tratados con la más estricta confidencialidad y solo se revelan con la autorización expresa del titular o cuando así lo requiera una autoridad judicial competente.

#### **Finalidades del Tratamiento:**

1. Gestión del proceso de vinculación y creación de clientes en PROMATEL S.A.S, para lo cual se requiere la digitalización y almacenamiento de documentos físicos y electrónicos.
2. Generación de informes mensuales sobre el comportamiento de la cartera de clientes.
3. Prestación de servicios relacionados con productos y soluciones ofrecidos por PROMATEL S.A.S.
4. Análisis del comportamiento financiero y crediticio del cliente, así como el cumplimiento de obligaciones legales.
5. Consulta de información crediticia ante operadores de información autorizados, según sea necesario.
6. Compartición de información personal y financiera con entidades filiales, aliadas, entidades financieras, cesionarios o inversionistas, para fines de control de riesgos, cesión, desembolso y pago de obligaciones.

7. Uso de datos para actividades de marketing y comerciales, incluyendo el contacto a través de correo electrónico, SMS, MMS, USSD, WhatsApp, redes sociales y llamadas, dentro de los horarios establecidos por la Ley 2300 de 2023.
8. Gestión de cobros, actualización de información y cumplimiento de obligaciones mediante consultas en bases de datos públicas, páginas web y redes sociales.
9. Seguimiento de procesos legales, identificación de pagos y gestión de cartera.

## **6.2 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE PROSPECTOS**

En PROMATEL S.A.S, también recolectamos y tratamos datos personales de prospectos con fines comerciales y de marketing.

### **Finalidades del Tratamiento:**

1. Informar sobre el portafolio de servicios ofrecidos por PROMATEL S.A.S.
2. Seguimiento y perfilación durante el proceso de adquisición de productos y servicios.
3. Consulta de información en centrales de riesgo de acuerdo con la Ley 1266 de 2008.
4. Contacto a través de medios físicos y digitales para ofrecer nuevos productos, servicios y eventos.
5. Uso de datos para actividades promocionales y comerciales, incluyendo el contacto por correo electrónico, SMS, MMS, USSD, WhatsApp, redes sociales y llamadas, dentro de los horarios establecidos por la Ley 2300 de 2023.

## **6.3 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE EMPLEADOS**

En PROMATEL S.A.S, los datos personales de nuestros empleados y aprendices son tratados conforme a las normativas legales vigentes y bajo estrictas medidas de seguridad.

### **Finalidades del Tratamiento:**

1. Cumplimiento de obligaciones laborales y legales impuestas por la ley colombiana.
2. Emisión de certificaciones y gestión administrativa relacionada con la relación laboral.
3. Cumplimiento de normativas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
4. Registro y grabación de reuniones virtuales y otras actividades laborales.
5. Gestión disciplinaria y aplicaciones de procesos internos.
6. Comunicación en casos de emergencia y seguimiento de actividades laborales.
7. Uso de datos biométricos para fines comerciales relacionados con el objeto social de PROMATEL S.A.S.
8. Comunicación de información a terceros para fines de gestión, evaluación, certificación y cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.

### **Almacenamiento y Seguridad de Datos:**

Los datos personales recolectados por PROMATEL S.A.S son almacenados con medidas de seguridad adecuadas para proteger la privacidad y confidencialidad de la información, conforme a la normativa legal vigente.

### **Periodo de Conservación:**

Los datos personales no serán objeto de tratamiento por un período superior al necesario para cumplir con las finalidades descritas, salvo disposición legal o contractual en contrario.

## **6.4 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CANDIDATOS O ASPIRANTES A PROCESOS DE SELECCIÓN**

PROMATEL S.A.S recolecta datos personales de candidatos o aspirantes a procesos de selección y los almacena en una base de datos segura, calificada como reservada. La información solo será revelada con la autorización expresa del titular o cuando lo exija una autoridad competente.

### **Finalidades del Tratamiento:**

1. Realización de la gestión administrativa interna y externa para la ejecución transparente del proceso de selección de personal.
2. Envío de comunicaciones programadas por PROMATEL S.A.S para realizar diferentes pruebas de selección.
3. Verificación de referencias laborales, académicas y personales del aspirante.
4. Gestión del proceso de vinculación del personal seleccionado.
5. Realización de pruebas poligráficas y psicotécnicas como parte del proceso de selección.
6. Cumplimiento del sistema de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, incluyendo consultas en listas restrictivas.

Todos los datos personales proporcionados por los aspirantes formarán parte de un "Banco de Talento", el cual PROMATEL S.A.S podrá tratar para procesos de selección actuales y futuros. Las bases de datos donde se almacena esta información cuentan con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su total seguridad.

## **6.5 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

PROMATEL S.A.S no trata directamente los datos personales de menores de edad. Sin embargo, en el caso particular de los hijos menores de edad de sus empleados, se recolectan y tratan únicamente para cumplir con las obligaciones legales relacionadas con la seguridad social y familiar.

**Finalidades del Tratamiento:**

1. Cumplir con las obligaciones legales y laborales impuestas a los empleadores en relación con las afiliaciones al sistema de seguridad social y parafiscales.
2. Garantizar el disfrute de los derechos fundamentales de los niños a la salud, recreación y familia.

En todo caso, se recolectará la autorización correspondiente de los representantes legales del o los menores, para el tratamiento de estos datos, respetando siempre el interés superior del menor y los derechos consagrados en la Constitución Política de Colombia.

**6.6 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE PROVEEDORES Y CONTRAPARTES**

PROMATEL S.A.S recolecta los datos personales de sus proveedores y contrapartes, almacenándolos en una base de datos segura, considerada como reservada. La información privada será revelada únicamente con la autorización expresa del titular o cuando lo exija una autoridad competente.

**Finalidades del Tratamiento:**

1. Evaluación y selección de proveedores.
2. Procesos de vinculación en los sistemas de información de PROMATEL S.A.S.
3. Cumplimiento de obligaciones tributarias y legales ante entidades públicas y regulatorias.
4. Establecimiento y gestión de relaciones comerciales de acuerdo con el objeto contractual.
5. Control y gestión de pagos por bienes y servicios recibidos.

Las bases de datos donde se almacenan estos datos cuentan con medidas de seguridad adecuadas para proteger la privacidad y confidencialidad de la información.

**6.7 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN LA PÁGINA WEB Y REDES SOCIALES**

PROMATEL S.A.S recolecta datos personales a través de su página web y redes sociales, almacenándolos en una base de datos segura, clasificada como reservada. La información privada será revelada solo con la autorización del titular o cuando lo requiera una autoridad competente.

### **Finalidades del Tratamiento:**

1. Facilitar la comunicación con clientes, prospectos u otros terceros a través de formularios de contacto, suscripciones o canales de sugerencias.
2. Prestación de servicios en línea.
3. Divulgación del portafolio de servicios de PROMATEL S.A.S.
4. Recepción y gestión de quejas y reclamos.
5. Cumplimiento de obligaciones legales, administrativas, comerciales y de marketing.

La información recopilada será tratada conforme a los términos de autorización otorgados por los titulares de los datos, respetando las disposiciones legales y contractuales aplicables.

### **6.8 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE ACCIONISTAS**

PROMATEL S.A.S recolecta los datos personales de sus accionistas y los almacena en una base de datos segura, considerada como reservada. La información privada será revelada únicamente con la autorización expresa del titular o cuando lo exija una autoridad competente.

### **Finalidades del Tratamiento:**

1. Facilitar el ejercicio de los derechos y deberes derivados de la calidad de accionistas.
2. Envío de invitaciones a eventos programados por PROMATEL S.A.S.
3. Emisión de certificaciones relacionadas con la relación del accionista con la Compañía.
4. Cumplimiento de normativas establecidas en el Código de Comercio y otras normas aplicables.

Los datos personales de los accionistas serán tratados de acuerdo con las autorizaciones otorgadas por los mismos, respetando las disposiciones legales y contractuales vigentes.

### **6.9 TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES**

PROMATEL S.A.S recolecta datos personales sensibles y los almacena en una base de datos segura, clasificada como reservada. La información privada será revelada solo con la autorización del titular o cuando lo requiera una autoridad competente.

Para el tratamiento de datos sensibles, PROMATEL S.A.S informará previamente al titular sobre el tipo de datos recolectados, la finalidad del tratamiento y obtendrá su autorización explícita y clara.

## **7. SEGURIDAD EN INTERNET**



En Promatel S.A.S, valoramos profundamente la privacidad y seguridad de los datos de nuestros clientes y usuarios. Implementamos rigurosas medidas de seguridad para proteger la información confiada a nosotros. Nuestros sistemas informáticos cumplen con los controles de la Norma ISO 27001, asegurando así la seguridad de la información.

Utilizamos cookies en nuestro sitio web para mejorar la experiencia del usuario. Las cookies nos permiten almacenar y recuperar información únicamente disponible en nuestra página.

Nuestro sitio web está equipado con configuraciones de seguridad, protocolos y cifrados que aseguran la encriptación de datos durante su transmisión desde el navegador del usuario hasta nuestros servidores. Sin embargo, la protección de la información es una responsabilidad compartida; instamos a nuestros clientes y usuarios a implementar sus propios controles de seguridad para garantizar un uso responsable de su información y la suministrada por Promatel en cualquier relación comercial establecida.

## **8. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES**

Para cumplir con las finalidades descritas en esta política, Promatel S.A.S, como responsable de la información personal almacenada en nuestras bases de datos, puede realizar transferencias nacionales o internacionales de datos.

Nos comprometemos a verificar los estándares de protección y seguridad del país receptor de la información personal, declarando conformidad cuando sea necesario y suscribiendo contratos de transferencia u otros instrumentos legales que garanticen la protección de los datos personales transferidos. Verificamos si la Superintendencia de Industria y Comercio ha listado al país receptor como poseedor de un nivel adecuado de protección de datos o evaluamos la normativa vigente en dicho país para asegurar niveles adecuados de seguridad.

Además de obtener la autorización expresa del titular, nos aseguramos de que la transferencia o transmisión de datos cumpla con los requisitos establecidos por el Régimen de Habeas Data en Colombia.

## **9. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y PETICIONES, ASÍ COMO LOS MECANISMOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES**

Los titulares de datos personales, sus causahabientes, representantes y/o apoderados pueden ejercer sus derechos comunicándose con el área de protección de datos personales de Promatel S.A.S mediante comunicación escrita. Pueden dirigir sus consultas a los correos electrónicos [datospersonales@promatel.com.co](mailto:datospersonales@promatel.com.co) y [ayuda@promatel.com.co](mailto:ayuda@promatel.com.co).



## **9.1 CONSULTAS**

Los titulares pueden consultar la información personal que Promatel S.A.S tiene registrada en sus bases de datos. La empresa proporcionará toda la información contenida en el registro individual o relacionada con la identificación del solicitante.

Las consultas serán atendidas en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la fecha de recepción. En casos donde no sea posible responder dentro de este plazo, se informará al interesado sobre los motivos de la demora y se establecerá una nueva fecha límite, la cual no excederá los cinco (5) días hábiles posteriores al vencimiento del primer plazo.

## **9.2 RECLAMOS**

Si un titular considera que la información contenida en nuestras bases de datos debe ser corregida, actualizada o eliminada, o si identifica un presunto incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley de Habeas Data, puede presentar un reclamo ante Promatel S.A.S. El reclamo debe incluir la identificación del titular, una descripción detallada de los hechos que fundamentan el reclamo, la dirección de contacto y cualquier documento que desee adjuntar.

En caso de que el reclamo esté incompleto, se solicitará al interesado que subsane las deficiencias dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo. Si no se recibe la información solicitada en un plazo de dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, se entenderá que el solicitante ha desistido del reclamo.

Si Promatel S.A.S recibe un reclamo que no está dentro de su competencia para resolver, lo trasladará al ente correspondiente en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, informando al titular sobre esta acción.

Una vez recibido un reclamo completo, Promatel S.A.S incluirá una leyenda en la base de datos correspondiente indicando "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un plazo superior a dos (2) días hábiles. Esta leyenda se mantendrá hasta que se resuelva el reclamo.

El plazo máximo para resolver un reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción del mismo. Si no es posible resolverlo dentro de este plazo, Promatel S.A.S informará al titular sobre los motivos de la demora y establecerá una nueva fecha límite, la cual no podrá exceder los ocho (8) días hábiles posteriores al vencimiento del primer plazo.

## **9.3 CONTENIDO MÍNIMO DE LA SOLICITUD**

Las solicitudes presentadas por los titulares de datos personales para consultas o reclamos relacionados con el uso y manejo de sus datos deben contener la siguiente información mínima para asegurar una respuesta clara y coherente:

- Estar dirigida a Promatel S.A.S.

- Incluir la identificación del titular (nombre y documento de identificación).
- Describir los hechos que motivan la consulta o el reclamo.
- Especificar el objeto de la petición.
- Indicar la dirección de notificación del titular, física y/o electrónica (correo electrónico).
- Adjuntar los documentos pertinentes que respalden la solicitud (especialmente para reclamos).

En caso de presentar la solicitud o reclamo de forma presencial, el titular debe documentar su solicitud por escrito, sin más formalidades que las mencionadas anteriormente.

#### **9.4 REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD**

Una vez agotado el trámite de consulta o reclamo directamente ante Promatel S.A.S, los titulares de datos personales, sus causahabientes, representantes y/o apoderados, o quien esté autorizado por ellos, podrán presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **9.5 PETICIÓN DE ACTUALIZACIÓN Y/O RECTIFICACIÓN**

Promatel S.A.S procederá a rectificar y actualizar la información inexacta o incompleta a solicitud del titular. Para ello, el titular debe presentar la solicitud a través de los canales dispuestos por la compañía, indicando claramente la actualización o rectificación del dato y adjuntando la documentación pertinente.

#### **9.6 REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN Y/O SUPRESIÓN DEL DATO**

Los titulares tienen el derecho de revocar en cualquier momento el consentimiento o autorización otorgados para el tratamiento de sus datos personales, siempre y cuando no exista impedimento legal o contractual. Además, pueden solicitar a Promatel S.A.S la eliminación de sus datos personales cuando:

- Consideren que los datos no se están tratando conforme a los principios y normativas vigentes.
- Los datos ya no sean necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.
- Haya transcurrido el tiempo necesario para cumplir con los fines para los cuales fueron obtenidos.

La supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por Promatel S.A.S, según lo solicitado por el titular.

El derecho de cancelación no es absoluto y Promatel S.A.S podrá negar la revocatoria de autorización o la eliminación de datos personales en situaciones específicas:

- Cuando exista un deber legal o contractual que obligue a mantener los datos en la base de datos.
- Si la eliminación de datos obstaculiza acciones judiciales o administrativas relacionadas con obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos, o la actualización de sanciones administrativas.
- Cuando los datos sean necesarios para proteger intereses jurídicamente tutelados del titular, para realizar acciones en función del interés público, o para cumplir con obligaciones legalmente adquiridas por el titular.

## **10. VIGENCIA Y MODIFICACIÓN**

Promatel S.A.S se reserva el derecho de modificar esta política en cualquier momento para incluir nuevas prácticas o ajustes derivados de cambios en el marco normativo. Las actualizaciones se publicarán en el sitio web <https://promatel.com.co>, indicando la fecha de entrada en vigencia de la nueva versión.

En caso de que un titular no esté de acuerdo con la nueva política o tenga razones válidas para retirar su autorización para el tratamiento de datos personales, puede solicitar a Promatel S.A.S la eliminación de su información a través de los canales especificados en el numeral 8. Sin embargo, Promatel S.A.S no podrá cumplir con dicha solicitud cuando exista un deber legal o contractual de mantener los datos.

## **11. LEY Y JURISDICCIÓN**

Cualquier interpretación, acción judicial o administrativa relacionada con el tratamiento de datos personales estará sujeta a las normas de protección establecidas en la República de Colombia. Las autoridades competentes para resolver inquietudes, quejas o demandas sobre esta política serán las de la República de Colombia.