



People's Voice
Data Science for Psychosocial Phenomena

Políticas para el tratamiento de la información

People's Voice S.A.S.

Septiembre 2016
Versión 3.0

Tabla de Contenido

1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Marco Legal.....	3
4. Definiciones.....	3
5. Tratamiento de los datos personales y finalidad	4
6. Derechos de los titulares	5
7. Responsable del tratamiento de datos personales.....	6
8. Procedimientos.....	6
8.1 Autorización de uso de datos personales.....	6
8.2 Tratamiento de la información.....	7
8.3 Recopilación y respuesta	7
8.4 Consultas.....	8
8.5 Atención a quejas y reclamaciones	8
8.6 Solicitud de supresión.....	9
8.7 Sanciones	9
9. Vigencia	9
10. Control de cambios.....	10

1. Objetivo

Describir y formalizar las políticas para el tratamiento de datos personales en People's Voice S.A.S. bajo el Régimen General de Protección de Datos (Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2012 (compilado en el Decreto 1074 de 2015) - el "RGPD") con el fin de dar a conocer al público en general los procesos formales de gestión de datos de índole personal recolectados por la compañía.

2. Alcance

El alcance de ésta política contempla exclusivamente los datos personales recolectados y almacenados en bases de datos ubicadas en diferentes medios físicos y electrónicos bajo la custodia de People's Voice S.A.S. Dentro de éste alcance se incluyen titulares de estos datos personales, encargados de tratamiento y colaboradores.

3. Marco Legal

El marco legal vigente dispone las directrices para el tratamiento adecuado de los datos personales de ciudadanos Colombianos, las responsabilidades de las compañías públicas y privadas, los procesos de gestión de solicitudes y reclamos, como las definiciones técnicas del tratamiento de datos personales:

- Ley estatutaria 1581 de 2012
- Ley 1266 de 2008
- Decreto 1377 de 2012 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

4. Definiciones

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales¹

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales²

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento¹

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables¹

¹ Ley estatutaria 1581 de 2012

² Decreto 1377 de 2013

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 y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva²

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 biométricos²

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento¹

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos¹

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento¹

Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país²

Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable²

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión¹

5. Tratamiento de los datos personales y finalidad

Los colaboradores de People's Voice y terceros encargados del procesamiento actuando como procesadores de datos pueden utilizar los datos personales para las finalidades establecidas a continuación:

- Proporcionar los servicios ofrecidos por People's Voice a través de la plataforma y solicitadas por los usuarios de la plataforma o el cliente
- Ejecutar los acuerdos suscritos entre People's Voice y sus clientes
- Acceder, consultar, comparar y evaluar en cualquier momento toda la información acerca de los titulares de los datos almacenados en la plataforma a fin de proporcionar los servicios contratados por los clientes
- Configuración de perfiles de usuario y las contraseñas para el uso de la plataforma

- Adecuar, ofrecer, presentar y gestionar los servicios ofrecidos en la plataforma en donde los usuarios deciden registrarse, utilizar o contratar; como la carga, almacenamiento, organización, consolidación, procesamiento, certificación, clasificación, investigación, capacitación, elaboración de informes, estadísticas, análisis y planificación con el fin de producir diferentes tipos de informes y estudios requeridos por el cliente
- Para registrar información estadística sobre el estudio cuantitativo y cualitativo de las visitas y la utilización de los servicios por parte de los clientes
- Para enviar contenido multimedia relacionados a People's Voice a sus empresas afiliadas a través de canales tradicionales y electrónicos
- Hacer realizar encuestas y/o encuestas de opinión sobre los productos y/o servicios ofrecidos por People's Voice
- Cualquier otra finalidad determinada por los responsables del tratamiento de datos personales para su procesamiento, y que se informó a los titulares en el momento de la recolección de los datos
- Transferir, transmitir, compartir, entregar y/o revelar datos personales a empresas aliadas, dentro y fuera del país

6. Derechos de los titulares

Los titulares de datos tienen los derechos establecidos por la ley, y serán informados acerca de los mismos cuando le sean solicitados datos personales de cualquier tipo. Los agentes de procesamiento o tratamiento de People's Voice informarán a los titulares de datos a más tardar al momento de recolectar datos personales, acerca de los siguientes derechos:

- El derecho a **conocer, actualizar y rectificar** sus datos personales. El ejercicio de este derecho está relacionado, entre otros, a cualquier dato parcial, inexacto, incompleto o engañoso así como datos para los que el procesamiento está expresamente prohibido, o no ha sido autorizado
- El derecho a **solicitar pruebas del consentimiento** otorgado a People's Voice, salvo que por ley no se requiera el consentimiento del titular de los datos para las actividades de procesamiento
- El derecho a **presentar peticiones** ante People's Voice en relación con el procesamiento de datos, y el derecho a recibir información sobre los datos personales procesados
- El derecho a **revocar el consentimiento** y/o solicitar la eliminación de sus datos personales de las bases de datos, siempre y cuando no exista una obligación legal o una obligación contractual a cargo de People's Voice, en virtud de la cual el interesado o sujeto de datos no tenga derecho a solicitar su supresión o revocar su consentimiento para su procesamiento. Si no hay ninguna obligación legal o contractual, e People's Voice no ha eliminado los datos personales del titular o el consentimiento no ha sido revocado por la persona autorizada

para hacerlo, el interesado podrá exigir ante la Superintendencia de Industria y Comercio ("SIC") que se revoque el consentimiento y/o se eliminen sus datos personales.

- El derecho **a ser informado** acerca de la manera en que sus datos personales están siendo procesados
- El derecho de **libre acceso a sus datos personales**, sujetos a procesamiento
- El derecho a presentar **reclamaciones** ante el SIC, debido a la violación de la ley

7. Responsable del tratamiento de datos personales

Razón social: People's Voice S.A.S.

NIT: 830104010-2

Domicilio: Calle 72 No. 9 - 55 Of. 1102 Bogotá Colombia

Correo electrónico: legalaffairs@peoplesvoice.co

Teléfono Responsable: 212 4299 Ext. 123

Página Web: https://db.peoplesvoice.co/PV_Politica_tratamiento_de_datos.pdf

8. Procedimientos

8.1 Autorización de uso de datos personales

Antes de realizar cualquier tipo de tratamiento de datos personales, la autorización de uso de los datos personales, expreso e informado del titular de los datos es obligatorio, a menos que la ley establezca una excepción que podría ser objeto de un consentimiento posterior. El consentimiento no será necesario en los siguientes eventos:

- a) Cuando la información es necesaria debido a la orden de una autoridad pública o administrativa en el ejercicio de sus funciones
- b) Cuando la información sea considerada como datos públicos
- c) Cuando los datos personales se requieren debido a una emergencia sanitaria o de salud
- d) Cuando el tratamiento de datos personales está autorizado por la ley, con propósitos históricos, estadísticos y/o científicos, siempre y cuando en estos tres casos People's Voice recoja esta información desde el comienzo de la transformación y durante el procesamiento, y elimine la identidad del titular de los datos con procedimientos de anonimización³
- e) Datos personales asociados al registro civil del individuo

³ Expresar un dato relativo a entidades o personas, eliminando la referencia a su identidad

En cualquier otro caso, se deberá solicitar el consentimiento del sujeto de los datos para llevar a cabo cualquier tratamiento de los datos personales.

8.2 Tratamiento de la información

People's Voice informará al titular de los datos acerca de sus derechos así como el qué, quién, qué y cómo se realizaría el tratamiento de su información.

- Qué: Se notifica a los titulares de los datos acerca de los datos personales que se recogen, especialmente si se trata de datos confidenciales. Asimismo, le notifica que el consentimiento para el procesamiento de datos sensibles es opcional y nunca obligatorio.
- Cómo: Se notifica al titular de los datos sobre las operaciones o tipos de procesamiento que serán efectuados sobre los datos personales recopilados. Por ejemplo: almacenamiento, uso, entrega, cesión, transmisión, divulgación, aseguramiento, etc.
- Para qué: Se informa sobre el propósito y los usos de los datos personales. Por ejemplo: "para ofrecer promociones"; "para enviar invitaciones de eventos"; "ponerse en contacto con el titular de los datos para una evaluación sobre la calidad de servicio"; "inscribirse en programas de lealtad", "ofrecer premios y puntuaciones" o "llevar a cabo actividades de recursos humanos".
- A quien: Se proporciona al titular de los datos, la información de contacto del responsable de los datos (nombre o razón social, dirección física y número de teléfono).
- Derechos: Se notifica a los titulares de los datos como mínimo acerca de sus derechos a acceder, modificar, rectificar y suprimir sus datos personales y el derecho a ser informado, previa petición, sobre los usos dados a sus datos. El titular de los datos también tiene el derecho a presentar reclamaciones y quejas ante la SIC, y el derecho a revocar el consentimiento si es posible de acuerdo a la ley y las obligaciones contractuales pertinentes.
- Mecanismos de acceso a la política: Se informa a los interesados acerca de cómo pueden acceder a la política. Por ejemplo: (i) para virtual consentimiento, incluyendo un hipervínculo a la política; (ii), incluyendo una página web donde la política puede ser consultada; (iii) incluyendo una dirección física donde el titular podría eventualmente consultar la política.

8.3 Recopilación y respuesta

Si el solicitante está habilitado para presentar la consulta, la persona encargada de asistirlo debe recoger toda la información en las bases de datos de People's Voice.

- La persona encargada de asistir a la consulta va a ofrecer una respuesta al solicitante mientras él/ella tiene el derecho de hacerlo por ser el titular de los datos, su representante y/o abogados, quienes tienen derecho por estipulación, o los tutores designados por ley para menores que son titulares de los datos. Esa respuesta debe ser enviada dentro de un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha en que se recibió la solicitud por parte de People's Voice. Contestar es obligatorio, aun en aquellos casos en que el solicitante

no tiene la capacidad para archivar, en cuyo caso él/ella será informado y se concederá otra oportunidad para demostrar su interés y habilidad para la recepción de la información.

- En el caso de que la solicitud no pueda ser atendida en un plazo de diez (10) días hábiles, el solicitante será contactado para informarle acerca de las razones por las que la solicitud está siendo procesada, y se le indicará la fecha en la que la consulta será atendida, la cual nunca podrá exceder cinco (5) días hábiles a partir del vencimiento de los primeros diez (10). Para dar respuesta, se utilizarán los mismos o similares medios por los cuales la consulta fue presentada o recibida.
- La respuesta definitiva a cada solicitud no deberá exceder quince (15) días hábiles desde la recepción de la solicitud por parte de People's Voice.

8.4 Consultas

People's Voice dispone de mecanismos que permiten a los titulares de los datos, sus apoderados, sus representantes y/o abogados, quienes tienen derecho por estipulación, o los tutores designados por ley para menores que son titulares de datos, formular preguntas sobre los datos personales almacenados en las bases de datos de People's Voice.

Estos mecanismos han sido establecidos por la comunicación vía presencial, e-mail y telefónica, pero también podrán consistir en procedimientos físicos, o llamadas a un call-center encargado de recibir las solicitudes y quejas. Cualquiera que sea el medio, People's Voice conservará la prueba de la consulta y su respuesta.

8.5 Atención a quejas y reclamaciones

Los titulares de los datos pueden ejercer sus derechos y desarrollar los procedimientos establecidos dirigiendo sus comunicaciones hacia People's Voice a través de la dirección de e-mail legalaffairs@peoplesvoice.co, conforme a los términos de la política.

Si las solicitudes son recibidas por colaboradores distintos a los autorizados para resolverlas, de inmediato se remitirá esta información, y como máximo dos (2) días después de su recepción.

People's Voice dispondrá de mecanismos que permitan a los titulares, sus apoderados, sus representantes y/o abogados, quienes tienen derecho por estipulación, o los tutores designados por ley para menores que son titulares de los datos, formular denuncias sobre: (i) los datos personales procesados por People's Voice que están sujetos a corrección, actualización o supresión, o (ii) el supuesto incumplimiento de obligaciones legales por parte de People's Voice.

Los mecanismos que se han establecido para comunicación contemplan procedimientos presenciales, a través de e-mail o por teléfono, pero también podrán ser procedimientos físicos, o a través de llamadas telefónicas realizadas a un call-center encargado de recibir las solicitudes y quejas. Cualquiera que sea el medio, People's Voice conservará la prueba de la consulta y su respuesta.

8.6 Solicitud de supresión

Cuando la reclamación está relacionada con la supresión de datos, se debe determinar si la petición de supresión de datos es procedente. Una solicitud de supresión de datos es procedente cuando no obstaculiza actuaciones judiciales o administrativas relacionadas con las obligaciones tributarias, investigación y enjuiciamiento de un delito, o la actualización de sanciones administrativas.

Si la solicitud de supresión de datos es procedente, bajo el entendimiento de que no existe ninguna obligación legal o contractual que limita la posibilidad de que el titular de los datos presente dicha solicitud, el gestor de bases de datos y los empleados de People's Voice, que tienen acceso al sistema, deberán eliminar todos los datos personales relacionados con ese titular de datos.

Internamente, una persona será seleccionada para realizar un proceso de verificación periódico, con el objetivo de establecer si existen datos restantes luego de realizar la supresión de información. Este proceso de verificación deberá utilizar los motores de búsqueda dentro del sistema y dentro de People's Voice para sus bases de datos. Si la persona encargada de llevar a cabo el proceso de verificación encuentra rastros de datos personales relacionados con una solicitud de este tipo, la persona notificará el hallazgo y procederá a eliminar inmediatamente la información del sistema.

Una vez que el proceso de verificación se realiza, el interesado recibirá un documento que certifica que la empresa ha completado la supresión y el alcance de almacenamiento de los datos. (Cuando los datos no están contenidos en todas las bases de datos de la empresa, se indica de qué repositorios o bases de datos fue eliminada la información).

El plazo máximo para atender la solicitud será de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a la fecha de su recepción. Si no es posible dar respuesta a la solicitud dentro de dicho período, el interesado deberá ser informado de las razones que justifiquen el retraso y la fecha en que la reclamación será contestada. La respuesta nunca deberá exceder un plazo de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

8.7 Sanciones

La verificación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio de la existencia de medidas y políticas específicas para el manejo adecuado de los datos personales que administra un Responsable será tomada en cuenta al momento de evaluar la imposición de sanciones por violación a los deberes y obligaciones establecidos en la ley 1581 de 2012 y en el decreto 1377 de 2013

9. Vigencia

Las políticas de Protección de Datos Personales de People's Voice rigen a partir del 1 de enero de 2014, y cubren las bases de datos que estén sujetas a tratamiento por parte de la compañía de acuerdo con lo establecido contractual y/o legalmente.

10. Control de cambios

Versión	Fecha de vigencia	Cambios realizados
1	10 de enero de 2014	-
2	04 de agosto de 2016	Se implementó el manual para el tratamiento de datos personales y el aviso de privacidad
3	08 de septiembre 2016	Se actualizó el nombre de la razón social en el documento