Calltech®

POLÍTICA DE **PRIVACIDAD Y** *TRATAMIENTO DE DATOS*



CALL PROCESSING TECHNOLOGIES S.A.

Todos los derechos reservados Calltech S.A.

ÁREA DE CIBERSEGURIDAD

Control de Versiones del Documento

Versión	Fecha	Descripción Cambio	Revisado por
1.0	01/10/2016	Versión inicial	Área Comercial
1.1	26/10/2026	Actualización del documento	Comité de Ciberseguridad
2.0	05/11/2026	Incorporación de punto sobre IA	Comité de Ciberseguridad

Tabla de Contenido

1. Objetivo 4
2. Definiciones 4
3. Alcance 5
4. Responsable y encargado del tratamiento de datos 5
5. Datos personales 6
6. Finalidades y uso del tratamiento de los datos personales almacenados en las bases de datos de CALLTECH S.A. 6
7. Principios 8
8. Roles de CALLTECH 8
10. Autorización y deber de información 9
11. Datos sensibles y biometría 9
12. Videovigilancia 10
13. Requerimientos de autoridades y entrega de grabaciones 11
14. Inteligencia artificial 11
15. Uso de IA por colaboradores y cuentas personales 12
16. Servicios en la nube y proveedores tecnológicos 13
17. Seguridad y confidencialidad 13
18. Incidentes de seguridad 14
19. Derechos de los titulares 14
20. Datos de Niños, Niñas y Adolescentes 14
21. Conservación y supresión 14
22. Uso de Cookies 15
23. Peticiones, consultas y reclamos 15
24. Registro Nacional de Bases de Datos y autoridad de control 16
25. Comunicaciones comerciales 16
26. Modificaciones en la política de privacidad 16
27. Vigencia 17
28. Marco normativo 17

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CALL PROCESSING TECHNOLOGIES S.A. | CALLTECH S.A.

1. Objetivo

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones para la protección de datos personales, la presente política establece los principios, finalidades, reglas, medidas y procedimientos aplicables al tratamiento de datos personales efectuado por CALL PROCESSING TECHNOLOGIES S.A., en adelante "CALLTECH", como responsable o encargado del tratamiento, según corresponda.

Su objetivo es garantizar los derechos de los titulares a conocer, actualizar, rectificar, acceder, suprimir sus datos y revocar la autorización, así como asegurar un tratamiento lícito, transparente, seguro, confidencial, proporcional y demostrable durante todo el ciclo de vida de la información.

2. Definiciones

Las siguientes son las definiciones que permiten conocer con más claridad el desarrollo de cada uno de los temas planteados en el presente documento y están consagradas en la Ley 1581 de 2012 de la República de Colombia.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

Base de datos: Conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento.

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

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

Dato sensible: Dato que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, incluidos los datos relativos a salud, vida sexual y los datos biométricos.

Dato biométrico: Información derivada de características físicas, fisiológicas o conductuales que permite o confirma la identificación de una persona, incluida la huella dactilar y las plantillas derivadas de ella.

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 datos.

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 Tratamiento.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, incluida su recolección, almacenamiento, consulta, análisis, uso, circulación, transmisión, transferencia, actualización, supresión o destrucción.

Inteligencia Artificial o IA: Sistemas o herramientas que procesan información para generar predicciones, recomendaciones, clasificaciones, contenidos, respuestas u otros resultados, con diferentes niveles de autonomía.

3. Alcance

La presente política aplica al tratamiento de datos personales de:

- Clientes, usuarios y personas cuyos datos sean tratados para la prestación de servicios.
- Prospectos y contactos comerciales.
- Empleados, exempleados, aprendices, practicantes, candidatos y sus beneficiarios o contactos autorizados.
- Proveedores, contratistas, aliados y sus representantes o trabajadores.
- Visitantes de instalaciones y personas captadas por sistemas de videovigilancia.
- Usuarios de sitios web, portales, aplicaciones, canales de atención y plataformas.
- Participantes en eventos, campañas, capacitaciones y actividades corporativas.
- Personas cuyos datos sean tratados por CALLTECH S.A. por cuenta de sus clientes, conforme a sus instrucciones y al contrato aplicable.

4. Responsable y encargado del tratamiento de datos

Razón social: CALL PROCESSING TECHNOLOGIES S.A. | CALLTECH S.A.S.A.

Domicilio: Bogotá D.C., Colombia.

Dirección: Calle 128 B BIS No. 59 B 40, Bogotá D.C.

Teléfono: +57 (601) 635 6535.

Correo de contacto: info@calltechsa.com y comercial@calltechsa.com .

5. Datos personales

La información objeto de tratamiento por parte de CALLTECH S.A. en adelante en este documento "Datos personales", es aquella que suministran los titulares, cuando acceden a sus bienes y/o servicios, o con ocasión de estos, tales como: nombre, apellidos, identificación, edad, sexo, teléfono, dirección física y electrónica, país, ciudad y demás datos necesarios que le sean solicitados en el proceso de registro.

6. Finalidades y uso del tratamiento de los datos personales almacenados en las bases de datos de CALLTECH S.A.

La recolección de base de datos tiene como finalidad principal, el envío de información acerca de los servicios que prestamos, para fines administrativos, comerciales y de publicidad y contacto frente a los titulares de estos.

CALLTECH S.A. usará, procesará y circulará los datos personales para las finalidades descritas y para los tratamientos autorizados en esta Política de Privacidad o en las leyes vigentes. En adición a lo mencionado en otras cláusulas, cada TITULAR expresamente autoriza a CALLTECH S.A. para la recolección, uso y circulación de sus datos personales y otra información para los siguientes propósitos:

6.1. Clientes, usuarios y personas relacionadas con servicios

- Gestionar relaciones precontractuales, contractuales y postcontractuales.
- Prestar, configurar, soportar, asegurar, facturar, auditar y mejorar productos y servicios.
- Atender solicitudes, incidentes, consultas, quejas y reclamos.
- Verificar identidad, prevenir fraude, gestionar riesgos y proteger infraestructura, información y servicios.
- Cumplir obligaciones legales, contractuales, contables, tributarias, regulatorias y de atención de autoridades.
- Realizar analítica, estadísticas y evaluación de calidad, procurando el anonimato o agregación cuando sea viable.
- Gestionar comunicaciones administrativas y de servicio.
- Ofrecer productos y/o servicios. El titular autoriza recibir información comercial a través de llamadas, mensajes de voz o de texto (SMS), e-mail y redes sociales para marketing de CALLTECH S.A.S.A. y sus aliados o terceros con lo que estos tengan convenios, lo anterior con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 10 y siguientes del Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que lo modifiquen o complementen.

Cuando CALLTECH S.A. trate datos de usuarios finales por cuenta de un cliente, las finalidades serán las definidas por ese cliente y documentadas en el contrato o sus anexos.

6.2. Prospectos y comunicaciones comerciales

- Atender solicitudes de información y preparar ofertas.
- Enviar información comercial o publicitaria por los canales autorizados por el titular.
- Realizar encuestas, análisis de satisfacción y segmentación compatible con la autorización.
- Gestionar preferencias y solicitudes de retiro de comunicaciones.

6.3. Empleados, candidatos, exempleados y personas relacionadas

- Gestionar reclutamiento, selección, verificación de información y contratación.
- Administrar la relación laboral o contractual, nómina, prestaciones, seguridad social, beneficios, formación, bienestar, desempeño y terminación.
- Cumplir obligaciones laborales, de seguridad y salud en el trabajo, tributarias, migratorias, disciplinarias, judiciales, regulatorias y en general todas las que legalmente correspondan.
- Administrar credenciales, equipos, cuentas, comunicaciones y accesos físicos o lógicos.
- Registrar ingreso y salida mediante huella dactilar.
- Proteger personas, bienes, información, instalaciones y continuidad del negocio.
- Realizar investigaciones internas respetando necesidad, finalidad, proporcionalidad, confidencialidad y debido proceso.
- Conservar la información necesaria para certificaciones, obligaciones legales y defensa de reclamaciones.

6.4. Proveedores, contratistas y aliados

- Evaluar, seleccionar, contratar, pagar, supervisar y finalizar relaciones comerciales.
- Gestionar accesos, seguridad, riesgos, cumplimiento y debida diligencia.
- Atender obligaciones contables, tributarias, contractuales y regulatorias.

6.5. Visitantes y videovigilancia

- Controlar ingreso y salida de instalaciones.
- Proteger la vida e integridad de las personas, los bienes, la infraestructura y la información.
- Prevenir, detectar, investigar y documentar incidentes de seguridad.
- Atender requerimientos válidos de autoridades y ejercer o defender derechos.

6.6. Usuarios web, cookies y tecnologías similares

- Operar y asegurar sitios, portales y aplicaciones.
- Recordar preferencias y mantener sesiones cuando sea necesario.
- Medir funcionamiento, uso y desempeño.
- Generar estadísticas y mejorar la experiencia.

7. Principios

CALLTECH S.A. aplicará de manera armónica los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad, confidencialidad, necesidad, proporcionalidad, temporalidad, responsabilidad demostrada y privacidad desde el diseño y por defecto.

La recolección se limitará a datos pertinentes y adecuados para finalidades legítimas e informadas. Los datos no serán utilizados para propósitos incompatibles, conservados indefinidamente ni puestos a disposición de personas no autorizadas.

8. Roles de CALLTECH

CALLTECH S.A. actuará como responsable cuando determine las finalidades y los medios esenciales del tratamiento de sus bases de datos propias, incluidas las relacionadas con clientes, prospectos, empleados, candidatos, proveedores, visitantes, seguridad física, actividades comerciales y operación corporativa.

CALLTECH S.A. actuará como encargado cuando trate datos personales por cuenta de un cliente u otro responsable, conforme a sus instrucciones documentadas, al contrato y al anexo de tratamiento correspondiente. En este rol no utilizará los datos para finalidades propias incompatibles ni excederá las instrucciones lícitas del responsable. La concurrencia de roles se analizará por cada operación, servicio y base de datos.

9. Categorías de datos tratados

Según la relación con el titular y la finalidad, CALLTECH S.A. podrá tratar datos de identificación, contacto, ubicación, laborales, académicos, profesionales, contractuales, comerciales, financieros o de pago, tecnológicos, registros de navegación, voz, imagen, grabaciones, datos de seguridad, datos de uso de servicios y demás información pertinente.

CALLTECH S.A. trata datos sensibles únicamente cuando sean necesarios, proporcionales y jurídicamente procedentes. En particular, utiliza huella dactilar para registrar el ingreso y salida de colaboradores. También puede captar imágenes mediante sistemas de videovigilancia, las cuales constituyen datos personales.

CALLTECH S.A. no solicitará datos sensibles que no resulten necesarios y no condicionará una actividad al suministro de datos sensibles cuando la ley exija que su entrega sea facultativa.

10. Autorización y deber de información

Mediante la autorización expresa verbal o por escrita, el titular autoriza expresa e inequívocamente a CALLTECH S.A. para recolectar datos personales, sensibles y cualquier otra información que suministre, así como para realizar el tratamiento sobre sus datos personales y sensibles, de conformidad con esta Política de Privacidad y las establecidas dentro de la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y sus decretos reglamentarios y las normas que los modifiquen.

Salvo excepción legal, CALLTECH S.A. obtendrá autorización previa, expresa e informada mediante escrito, manifestación oral o conducta inequívoca que permita concluir razonablemente la voluntad del titular. El silencio no se entenderá como autorización.

CALLTECH S.A. conservará evidencia de la autorización y del cumplimiento del deber de información. Las autorizaciones podrán diferenciar finalidades necesarias, opcionales, comerciales, biométricas, audiovisuales o tecnológicas.

No se requerirá autorización en los casos expresamente previstos por la ley, sin que ello exonere del cumplimiento de los principios y demás deberes aplicables.

11. Datos sensibles y biometría

Los datos biométricos son sensibles. CALLTECH S.A. utiliza la huella dactilar exclusivamente para registrar el ingreso y salida de colaboradores, controlar acceso y gestionar la seguridad asociada a esa finalidad.

De manera previa, CALLTECH S.A. informará de forma separada y clara:

- Que la huella y su plantilla biométrica son datos sensibles.
- La finalidad específica y las operaciones realizadas.
- El periodo o criterio de conservación y el procedimiento de supresión.
- El carácter facultativo de la autorización, cuando corresponda.
- La existencia de un mecanismo alternativo no biométrico que permita cumplir la finalidad sin condicionar la actividad al suministro del dato sensible.

La autorización biométrica será explícita, previa, separada y verificable. CALLTECH S.A. limitará los accesos, protegerá las plantillas y prohibirá su reutilización para finalidades distintas.

La información biométrica será suprimida cuando termine la relación y desaparezca la finalidad, o cuando proceda la revocatoria, salvo que exista un deber legal o contractual específico de conservación debidamente acreditado.

12. Videovigilancia

CALLTECH S.A. utiliza cámaras en sus instalaciones para proteger personas, bienes, infraestructura e información, controlar incidentes y apoyar el ejercicio o defensa de derechos. No utilizará las imágenes para finalidades incompatibles o desproporcionadas.

Las grabaciones se conservan ordinariamente durante un mes. Cumplido el término serán eliminadas o sobrescritas de forma segura, salvo que deban preservarse por un incidente, investigación, reclamación, obligación legal o requerimiento válido de autoridad. En esos casos se conservará únicamente el segmento necesario durante el tiempo justificado.

El acceso estará limitado a personal del Área de Ciberseguridad y a otras personas individualmente designadas por CALLTECH S.A. cuya función requiera conocer la información. La calidad de accionista o socio, por sí sola, no habilita el acceso. Toda consulta, visualización, extracción, copia o entrega deberá obedecer a necesidad funcional, estar sujeta a confidencialidad y quedar registrada cuando sea técnicamente posible.

CALLTECH S.A. instalará avisos visibles antes del ingreso a zonas monitoreadas, con identificación del responsable, finalidad, derechos de los titulares y medio para consultar esta política. Las cámaras se ubicarán previa evaluación de necesidad y proporcionalidad y no se instalarán en espacios donde exista una expectativa reforzada de intimidad.

13. Requerimientos de autoridades y entrega de grabaciones

CALLTECH S.A. podrá suministrar información a entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o en cumplimiento de orden judicial. Antes de la entrega verificará, según corresponda, la identidad del solicitante, competencia, fundamento, finalidad, alcance temporal y datos requeridos.

La entrega se limitará a la información necesaria y se documentará mediante registro que identifique solicitud, autoridad, fecha, fundamento, responsable interno, archivos entregados y medio de entrega. Cuando sea pertinente, se protegerán datos de terceros no relacionados y se preservará la integridad del material.

Las solicitudes de particulares se atenderán previa verificación de legitimación, autorización, orden competente o habilitación legal. No se realizarán entregas indiscriminadas de imágenes que comprometan derechos de terceros.

14. Inteligencia artificial

CALLTECH S.A. podrá utilizar sistemas de IA para apoyar operaciones, prestación de servicios, seguridad, productividad, análisis, atención, generación o revisión de contenidos y demás finalidades previamente evaluadas, informadas y compatibles con la autorización o habilitación jurídica aplicable.

Antes de implementar o modificar un sistema de IA que trate datos personales, CALLTECH S.A. deberá:

- Identificar finalidad, necesidad, categorías de datos y titulares.
- Evaluar exactitud, sesgos, seguridad, confidencialidad, retención y riesgos para los derechos.
- Definir controles de acceso, supervisión humana, trazabilidad y gestión de incidentes.
- Aplicar minimización y anonimato cuando sea viable.
- Realizar una evaluación de impacto cuando el tratamiento pueda generar un riesgo alto, particularmente en biometría, vigilancia, perfilamiento, decisiones laborales, datos sensibles o tratamientos a gran escala.

Los resultados de IA deberán ser revisados por una persona competente cuando puedan producir efectos relevantes sobre un titular. CALLTECH S.A. no asumirá automáticamente que los resultados son exactos, completos, imparciales o jurídicamente adecuados.

Los datos personales no se utilizarán para entrenar, ajustar o mejorar modelos de terceros para finalidades propias del proveedor, salvo evaluación, información, habilitación jurídica y garantías contractuales suficientes.

Ante todo, CALLTECH S.A. en todo momento velará por el cumplimiento estricto de las disposiciones contenidas en la ley 1581 de 2012, en consonancia con la circular externa número 002 del 21 de agosto de 2024 emitida por la SIC.

15. Uso de IA por colaboradores y cuentas personales

Los colaboradores deberán utilizar exclusivamente herramientas de IA aprobadas y cuentas corporativas administradas por CALLTECH S.A. para tareas corporativas que involucren información de la compañía, clientes, empleados, proveedores o terceros.

Se prohíbe expresamente:

- Usar cuentas personales de correo o perfiles personales para cargar, enviar o procesar información corporativa en herramientas de IA.
- Ingresar datos personales, datos sensibles, credenciales, secretos empresariales, código, contratos, grabaciones, bases de datos o información de clientes en herramientas no aprobadas.
- Desactivar controles empresariales, compartir cuentas o permitir accesos no autorizados.
- Utilizar resultados de IA para adoptar decisiones relevantes sin validación humana y sin verificar su exactitud.
- Incorporar información generada por IA en comunicaciones, productos o entregables sin revisión de confidencialidad, propiedad intelectual, seguridad y calidad.

Si ocurre una carga accidental, exposición, respuesta que revele información o uso de una herramienta no autorizada, el colaborador deberá cesar la actividad y reportar inmediatamente el incidente al canal definido por CALLTECH. El incumplimiento de esta obligación será considerado una justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo.

CALLTECH S.A. podrá aplicar controles técnicos sobre equipos, redes, cuentas y servicios corporativos para hacer cumplir estas reglas, previa información y de manera necesaria y proporcional. Esta política no autoriza el acceso indiscriminado a correspondencia o cuentas personales.

16. Servicios en la nube y proveedores tecnológicos

CALLTECH S.A. podrá utilizar, de manera general, proveedores de nube, almacenamiento, respaldo, correo, comunicaciones, ciberseguridad, analítica, videovigilancia, biometría, IA y otras tecnologías. La política no identifica marcas específicas para permitir cambios operativos, pero la compañía mantendrá un inventario interno actualizado.

Antes de contratar o habilitar un proveedor, CALLTECH S.A. evaluará su rol, medidas de seguridad y privacidad, ubicación, condiciones de retención, eliminación, portabilidad, soporte, auditoría, incidentes y continuidad.

Cuando el proveedor actúe como encargado, CALLTECH S.A. formalizará un contrato o anexo de transmisión que delimite alcance, actividades, finalidades, instrucciones, confidencialidad, seguridad, atención de derechos, subcontratación, notificación de incidentes, devolución y supresión.

17. Seguridad y confidencialidad

CALLTECH S.A. se comprometen al uso correcto y tratamiento de los datos personales, evitando el acceso no autorizado de terceros que permita conocer o vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información que reposa en sus bases de datos. Por tal motivo, CALLTECH S.A.S.A. cuenta con protocolos de seguridad y acceso a sus sistemas de información, almacenamiento y procesamiento incluidas medidas físicas de control de riesgos de seguridad.

Asimismo, implementará medidas técnicas, humanas, administrativas, físicas y contractuales proporcionales a la naturaleza de los datos, al tipo de tratamiento, al tamaño de la organización y a los riesgos para los titulares.

Las medidas incluirán, según corresponda, gestión de identidades y accesos, autenticación, cifrado, copias de respaldo, registro y monitoreo, gestión de vulnerabilidades, segmentación, seguridad de proveedores, retención y eliminación, continuidad, capacitación y revisiones periódicas.

Las personas que intervengan en el tratamiento mantendrán confidencialidad durante y después de su relación con CALLTECH. El acceso se otorgará por necesidad funcional y será retirado o ajustado cuando cambien las funciones o termine la relación.

18. Incidentes de seguridad

CALLTECH S.A. mantendrá un procedimiento para detectar, contener, analizar, documentar, remediar y comunicar incidentes que afecten datos personales. El procedimiento incluirá responsables, escalamiento, preservación de evidencia, evaluación de riesgos, coordinación con encargados y medidas correctivas.

CALLTECH S.A. informará a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información, y realizará las comunicaciones adicionales que resulten procedentes conforme al caso.

19. Derechos de los titulares

CALLTECH S.A.S.A. informa a los titulares que, conforme a la legislación vigente, estos tienen el derecho de conocer, actualizar, rectificar su información, y/o revocar la autorización para su tratamiento. En particular, son derechos de los titulares según se establece en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

20. Datos de Niños, Niñas y Adolescentes

CALLTECH S.A. no realizará tratamiento de datos de menores de edad, salvo cuando sea estrictamente necesario y se cuente con la autorización previa y expresa del representante legal, respetando el interés superior del menor.

21. Conservación y supresión

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para las finalidades informadas y para cumplir deberes legales o contractuales y ejercer o defender derechos.

Las grabaciones de videovigilancia tendrán una retención ordinaria de un mes. Los datos biométricos se conservarán mientras subsista la finalidad de control de ingreso y salida y la habilitación jurídica correspondiente. Las excepciones de conservación deberán documentarse.

Al finalizar el periodo, los datos serán eliminados, anonimizados, devueltos o bloqueados según corresponda, incluyendo copias razonablemente disponibles y obligaciones de proveedores.

22. Uso de Cookies

El sitio web y las plataformas de CALLTECH S.A. podrán utilizar cookies para:

- Recordar preferencias
- Analizar el comportamiento de navegación
- Mejorar la experiencia del usuario
- Generar estadísticas

El usuario podrá configurar su navegador para rechazar o eliminar cookies.

23. Peticiones, consultas y reclamos

Procedimiento para ejercer sus derechos: En caso de que desee ejercer sus derechos, el titular deberá enviar un correo electrónico o físico a las direcciones de contacto establecidas en la presente Política de Privacidad.

Peticiones y Consultas Sobre Datos Personales: Cuando el titular de los datos o sus causahabientes deseen consultar la información que reposa en la base de datos, CALLTECH S.A.S.A., responderá la solicitud en plazo de máximo diez (10) días hábiles. En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al usuario, se le expresará los motivos de la demora y se le señalará la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Revocación de autorización, retiro o supresión de la Base de Datos y reclamos Sobre Datos Personales: Cuando el titular de los datos o sus causahabientes consideren que la información contenida en las bases de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante CALLTECH S.A.S.A., el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a CALLTECH S.A.S.A., con la identificación de los Titulares, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y se anexarán los documentos que se quieran hacer valer.
- Si el reclamo resulta incompleto, CALLTECH S.A.S.A., podrá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

- En caso de que CALLTECH S.A.S.A., no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al Titular, con lo cual quedará relevada de cualquier reclamación o responsabilidad por el uso, rectificación o supresión de los datos.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al Titular los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

24. Registro Nacional de Bases de Datos y autoridad de control

CALLTECH S.A. verificará periódicamente si se encuentra obligada a inscribir y actualizar bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos, atendiendo a su naturaleza jurídica, activos y calidad de responsable, en virtud del artículo 2.2.2.26.1.2 del decreto 1074 del 2015, por medio del cual se expidió el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo. Si está obligada, mantendrá el registro completo, consistente y actualizado.

25. Comunicaciones comerciales

CALLTECH S.A. enviará mensajes comerciales o publicitarios únicamente por canales autorizados y dentro de las condiciones legales aplicables. La aceptación de comunicaciones comerciales no será condición para adquirir bienes o servicios, salvo comunicaciones estrictamente relacionadas con la relación contractual.

El titular podrá retirar la autorización comercial mediante un mecanismo ágil, sencillo y eficiente. CALLTECH S.A. mantendrá controles de preferencias y exclusión y comunicará las novedades a los encargados que ejecuten campañas.

26. Modificaciones en la política de privacidad

Cualquier cambio sustancial en las políticas de Tratamiento, será comunicado oportunamente a los Titulares mediante la publicación en nuestros portales web.

27. Vigencia

La presente política rige desde su aprobación y reemplaza las versiones anteriores. Las bases de datos tendrán vigencia mientras subsistan las finalidades informadas, las relaciones que las originaron y los deberes legales o contractuales aplicables, conforme a la tabla de retención.

28. Marco normativo

Esta política se fundamenta, entre otras disposiciones aplicables, en la Constitución Política de Colombia; la Ley Estatutaria 1581 de 2012; el Decreto 1074 de 2015, que compiló la reglamentación del Decreto 1377 de 2013; el Decreto 90 de 2018 sobre el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), que modificó el artículo 2.2.2.26.1.2 del Decreto 1074 de 2015; la Ley 1266 de 2008 cuando se traten datos sometidos a su régimen especial; la Circular Externa 002 de 2024 mediante la cual se desarrolla el tratamiento de datos personales para desarrollar, desplegar o usar la IA; las instrucciones vigentes de la Superintendencia de Industria y Comercio; y las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Control de Revisión del Documento

AUDITOR PRINCIPAL	JEFE DE ÁREA	COMITÉ DE CALIDAD
ELABORO: Área Legal	**REVISION:** Johanna Pardo	**APROBO:** Comité de Ciberseguridad

Para consultar los términos y condiciones de uso de las soluciones y servicios de Calltech, así como las políticas relacionadas con marcas comerciales, propiedad intelectual y uso autorizado de elementos corporativos, ingrese a los siguientes enlaces oficiales: Términos y Condiciones: https://www.calltechsa.com/terminos-y-condiciones/ Marcas Registradas y Uso de Marca: www.calltechsa.com/marcas-calltech .