# POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES CENTRO DE SERVICIO TECNICO BUCARAMANGA MULTIFIX-ELSA CHAPARRO BALLESTEROS

## CAPÍTULO 1

## DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1. Legislación aplicable.** Estas Políticas incorporan los mandatos contenidos en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 1074 de 2015.

**Artículo 2. Ámbito de aplicación.** Estas Políticas se aplican al Tratamiento de los Datos Personales de los cuales el CENTRO DE SERVICIO TECNICO BUCARAMANGA (Multifix) – ELSA CHAPARRO BALLESTEROS o quien éste designe, sea Responsable y/o Encargado en los términos de la ley.

**Artículo 3. Definiciones.** Las siguientes definiciones se deberán tener en cuenta para la interpretación de estas Políticas y se usarán indistintamente en singular o plural sin que por ello se altere su significado.

a) **Centro de Servicio Técnico Bucaramanga Multifix-Elsa Chaparro Ballesteros** Es una sociedad colombiana, domiciliada en la Carrera 30 # 59-31 Barrio Conucos, identificada con el NIT **27.992.256-2** quien para los efectos de las Políticas actúa como responsable y/o Encargada del Tratamiento de Datos Personales de las Bases de Datos según corresponda.

b) **Autorización.** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de los Datos Personales.

c) **Base de Datos Personales.** Conjunto organizado de los Datos Personales que son objeto de Tratamiento por parte de Centro de Servicio Técnico Bucaramanga Multifix-Elsa Chaparro Ballesteros, o quien ésta designe, en su condición de responsable y/o Encargada de los Datos Personales.

d) **Dato Personal.** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

e) **Dato Público.** Es el dato calificado como tal según la ley o la Constitución Política de Colombia. Algunos ejemplos son el estado civil de las personas, su profesión u oficio, su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los Datos Públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

f) **Datos de Menores y Adolescentes.** Son los Datos Personales cuyos Titulares son menores de edad, entiendo por ello los sujetos con edad inferior a los 18 años, cuyo Tratamiento deberá asegurar la prevalencia de sus derechos fundamentales.

Esta tipología de datos incluye aquellos que pertenecen a los infantes los cuales tendrán un tratamiento especial por pertenecer a una población con derechos prevalentes.

**g)** **Datos Sensibles.** Son los que pueden afectar 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.

**h)** **Encargado del Tratamiento o Encargado.** 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.

**i)** **Página Web de Centro de Servicio Técnico Bucaramanga.** Es la página web a través de la cual **Multifix** presta sus servicios a los Titulares, la cual se localiza en el siguiente URL. ***www.multifix.com.co***

**j)** **Políticas.** Son las Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales adoptado por **Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix) – Elsa Chaparro Ballesteros.**

**k)** **Responsable del Tratamiento o Responsable.** 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 Personales.

**l)** **SIC.** Es la Superintendencia de Industria y Comercio, autoridad administrativa en materia de protección de datos personales en Colombia.

**m)** **Titular.** Persona natural cuyos Datos Personales son objeto de Tratamiento.

**n)** **Transferencia.** La Transferencia de Datos Personales es el envío de Datos Personales de parte del responsable y/o Encargado a un tercero que se encuentra fuera o dentro del país y que a su vez será tratado como el responsable del Tratamiento.

**o)** **Transmisión.** Tratamiento de Datos Personales que hace el Encargado por cuenta del responsable, y que implica una comunicación o envío de los Datos Personales dentro o fuera del territorio colombiano.

**p)** **Tratamiento.** Cualquier operación o conjunto de operaciones que recae sobre los Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los Datos Personales.

**Artículo 4. Objeto.** La elaboración y publicación de las presentes Políticas da cumplimiento a lo dispuesto en el literal k del artículo 17 y el literal f del artículo 18 de la Ley 1581 de 2012, y tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo, y en general, para el Tratamiento de los Datos Personales que realiza **Centro**

**de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix) –Elsa Chaparro Ballesteros** o quien éste designe, con el fin de garantizar y proteger los derechos de los Titulares.

**Artículo 5. Principios.** Los siguientes principios constituyen el marco general de cumplimiento de las disposiciones consagradas en las presentes Políticas:

a) **Principio de finalidad.** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al Titular.

b) **Principio de libertad.** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

c) **Principio de veracidad o calidad.** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

d) **Principio de transparencia.** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de Datos Personales que le conciernan.

e) **Principio de acceso y circulación restringida.** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales y de la ley aplicable.

f) **Principio de seguridad.** La información sujeta a Tratamiento por el responsable o Encargado se deberá manejar 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.

g) **Principio de confidencialidad.** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas por la ley y en los términos de la misma.

h) **Protección de Datos Sensibles.** Ni **Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix) –Elsa Chaparro Ballesteros** ni a quien éste designe como Responsable o Encargado del Tratamiento recolectarán ni tratarán Datos Sensibles sin la autorización expresa del Titular.

i) **Protección de Datos de Menores de Edad.** En las presentes Políticas se tendrán en cuenta los derechos prevalentes en cabeza de los menores de edad, brindando

especial protección a sus derechos fundamentales de acuerdo con la Constitución Política de Colombia.

## CAPÍTULO II

## DERECHOS DE LOS TITULARES

**Artículo 6. Derechos de los Titulares.** Los Titulares de los Datos Personales contenidos en las Bases de Datos Personales de **Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix) –Elsa Chaparro Ballesteros** tienen los siguientes derechos, los cuales no limitan aquellos que se encuentran consagrados en la Constitución Política de Colombia y en la ley:

**7.1. Derecho de acceso.** El Titular tiene derecho a obtener la información respecto de los Datos Personales que le pertenecen, conocer la finalidad con la cual se realiza el Tratamiento, la ubicación de las Bases de Datos que guardan sus Datos Personales y las comunicaciones y/o cesiones y/o envíos que se han realizado respecto de ellos.

**7.2. Derecho de actualización.** El Titular puede actualizar sus Datos Personales cuando éstos han experimentado alguna variación.

**7.3. Derecho de rectificación.** El Titular puede modificar sus Datos Personales cuando resulten ser inexactos, incompletos o inexistentes.

**7.4. Derecho de cancelación.** El Titular puede suprimir sus Datos Personales cuando sean excesivos o no pertinentes de cara al Tratamiento, o el Tratamiento sea contrario a las normas, salvo en aquellos casos contemplados como excepciones por la ley.

**7.5. Derecho de revocatoria del consentimiento.** El Titular puede revocar la autorización o consentimiento que habilita a **Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** y/o a quien éste designe, a un Tratamiento con determinada finalidad, salvo cuando exista un deber legal o contractual que le imponga el deber de que el Dato Personal permanezca en las Bases de Datos de **Multifix.**

**7.6. Derecho a presentar quejas y reclamaciones o a ejercer acciones en torno al Tratamiento de sus Datos Personales.** El Titular puede presentar ante la SIC, o la entidad que fuera competente, quejas y reclamos, así como las acciones que resultaren pertinentes para la protección de sus Datos Personales.

**7.7. Derecho a otorgar Autorización para el Tratamiento de Datos Personales.** El Titular tiene derecho a otorgar Autorización a **Multifix** o a quien éste designe, para el Tratamiento de sus Datos Personales.

**Parágrafo.** El ejercicio de estos derechos será gratuito e ilimitado por parte del Titular del Dato Personal, sin perjuicio de las disposiciones legales que regulen el ejercicio de los mismos.

El ejercicio de estos derechos constituye una potestad personalísima y será ejercido por el Titular de manera exclusiva, salvo las excepciones consagradas en la ley.

**Artículo 7. Mecanismos para otorgar la Autorización.** La Autorización del Titular se recolectará mediante documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. La Autorización la otorgará el Titular a **Multifix** o a quien éste designe, y garantiza que se ha puesto en conocimiento del Titular tanto las Políticas como los derechos que le asisten en torno al Tratamiento al que son objeto los Datos Personales que suministra.

**Artículo 8. Prueba de la Autorización. Multifix** y/o a quien éste designe, adoptará las medidas que sean necesarias para mantener registros de cuándo y cómo obtuvo Autorización por parte de los Titulares para el Tratamiento de los mismos.

## CAPÍTULO III

## OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE

**Artículo 9. Obligaciones del responsable del Tratamiento. Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** en su calidad de responsable del Tratamiento de los Datos Personales que reposen en las Bases de Datos Personales, cumplirá con las siguientes obligaciones:

**10.1.** Garantizar al Titular, en todo momento, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

**10.2.** Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la normativa aplicable, copia de la respectiva Autorización otorgada por el Titular.

**10.3.** Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección de los Datos Personales y los derechos que le asisten por virtud de la Autorización otorgada.

**10.4.** Conservar y almacenar los Datos Personales suministrados bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**10.5.** Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento, según sea el caso, sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

**10.6.** Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los Datos Personales que previamente le hayan sido suministrados y adoptar las medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.

**10.7.** Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.

**10.8.** Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente Datos Personales cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la normativa aplicable.

**10.9.** Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de los Datos Personales del Titular.

**10.10.** Tramitar las consultas y reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en estas Políticas y en la ley.

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

**10.12.** Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012 y los consagrados en las Políticas.

**10.13.** Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;

**10.14.** Informar, a solicitud del Titular, sobre el Tratamiento que se le está dando a sus Datos Personales.

**10.15.** Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de los Datos Personales de los Titulares.

**10.16.** Cumplir las instrucciones y requerimientos que le imparta la SIC en materia de protección de Datos Personales.

**Artículo 10. Obligaciones del Encargado del Tratamiento. Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** y/o a quien éste designe, en su calidad de Encargado del Tratamiento de los Datos Personales que reposen en las Bases de Datos Personales, cumplirá con las siguientes obligaciones:

**11.1.** Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

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

**11.3.** Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los Datos Personales en los términos de la ley.

**11.4.** Actualizar la información reportada por el responsable del Tratamiento dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de su recibo.

**11.5.** Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en las Políticas y en la ley.

**11.6.** Registrar en la Base de Datos Personales la leyenda “reclamo en trámite” en la forma como lo regula la ley, respecto de aquellas consultas, quejas o reclamaciones no resueltas, que hayan sido presentadas por los Titulares de los Datos Personales.

**11.7.** Anotar en la Base de Datos Personales la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del Dato Personal.

**11.8.** Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la SIC.

**11.9.** Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

**11.10.** Informar a la SIC cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.

**11.11.** Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la SIC.

**Artículo 11. Datos Personales recolectados. Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** en su calidad de responsable de la información, podrá recoger Datos Personales tales como el nombre completo, tipo y número de identificación personal, dirección de correo electrónico, número de celular, dirección física, ciudad de residencia, información que permita identificar el modelo de celular, su serial y la fecha de compra del producto. Dependiendo del formulario al que acuda el Titular, esta información puede o no ser requerida, así como aquella otra que allí sea mencionada.

En los casos en los que **Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** solicite y recolecte Datos Sensibles, el Titular acepta y reconoce que fue informado respecto de las finalidades particulares que se tienen para el uso de dicha información y que no está obligado a su entrega en los términos de la legislación vigente.

**Artículo 12. Transmisión de Datos Personales.** Para la Transmisión de los Datos Personales de los Titulares, así como como para cualquier Transmisión que **Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** realice para el cumplimiento de las finalidades del Tratamiento o para delegar el Tratamiento en un tercero que se convierta en Encargado, **Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** tomará todas las medidas que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de las presentes Políticas, así como para garantizará al Titular el ejercicio de sus derechos.

**Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** podrá recibir de terceros datos de naturaleza personal, los cuales procesará en su calidad de Encargado única y exclusivamente para efectos de las finalidades que le fueron encomendadas por aquel en su calidad de responsable de los datos transmitidos. En caso de que **Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro**

**Ballesteros** requiera llevar a cabo un tratamiento de datos conforme a finalidades distintas a las indicadas por el responsable, recabará la autorización requerida del Titular con el alcance pertinente con fin de poder llevar a cabo dicho tratamiento.

**Artículo 13. Transferencia de Datos Personales.** En el evento en que **Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** transfiera temporal o definitivamente los Datos Personales a un tercero, dentro o fuera del país, caso en el cual dicho tercero se convertirá en el Responsable del Tratamiento de los Datos Personales, tomará las medidas necesarias para preservar los derechos de los Titulares durante la Transferencia.

**Artículo 14. Temporalidad en el Tratamiento.** Los Datos Personales recolectados por **Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** serán tratados durante el tiempo requerido para el cumplimiento de las finalidades descritas en las presentes Políticas.

**Artículo 15. Tratamiento especial a los Datos Personales de Menores de Edad.** El Tratamiento de los Datos Personales que pertenecen a los Menores de Edad, los cuales se autorizada por sus acudientes y/o representante, tendrán en cuenta los derechos prevalentes en cabeza de los niños y niñas que funjan como Titulares de la información.

**Artículo 16. Confidencialidad. Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** protegerá la privacidad de la información. Puede suceder que, en virtud de órdenes judiciales, o de regulaciones legales, se deba revelar información a las autoridades que así lo requieran.

**Artículo 17. Registro Nacional de Bases de Datos. Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** realiza el registro de las bases de datos de las que es Responsable en los términos de la legislación vigente, lo cual lleva a cabo ante el Registro Nacional de Bases de Datos administrado por la SIC. En atención al régimen aplicable, **Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** realiza la actualización de dicho registro, para lo cual atiende los procedimientos dispuestos por la autoridad competente.

**Artículo 18. Cookies. Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** utiliza "cookies" o tecnologías similares para la recolección de este tipo de datos personales. Las cookies son una pequeña cantidad de datos que generalmente incluye un identificador único anónimo que es enviado al computador o dispositivo del Titular a través de un sitio web y almacenado en el disco duro con el fin de salvaguardar sus preferencias de navegación. Este dato almacenado en el disco duro del Titular ayuda a mejorar el acceso y utilización de los servicios que son ofrecidos por **Multifix.**

El Titular puede configurar su navegador para aceptar todas las cookies, rechazarlas o recibir una notificación cuando se envía una cookie.

Se advierte que, si se elige rechazar todas las cookies, es posible que el Titular no pueda utilizar de manera efectiva alguna de los recursos y servicios ofrecidos por **Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros.**

La utilización de cookies para identificar al Titular le evita tener que configurar las preferencias de navegación, lo cual se aplica bajo estrictos estándares de seguridad. Este procedimiento le permite al Titular ahorrar tiempo. Las cookies también pueden permitir el rastreo y dirección de los intereses de los Titulares con el fin de mejorar su experiencia frente a los servicios prestados por **Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros.** En general, **Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** o quien este designe, podrán utilizar esta información para mejorar la experiencia del Titular, así como la calidad de las funcionalidades que la componen.

**Artículo 19. Comunicación de la información. Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** podrá comunicar, Transmitir o Transferir sus datos personales a terceros localizados dentro o fuera del territorio nacional. Ante comunicaciones de esta naturaleza, **Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** garantiza que lo hará con las garantías adecuadas establecidas en la legislación vigente y enviará la información a puertos seguros de información.

**Artículo 20. Seguridad Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** garantiza que cumplirá con el deber de confidencialidad sobre los datos del usuario y los conservará hasta que el usuario comunique su voluntad de darse de baja o mientras existan obligaciones legales o contractuales que justifiquen mantener los datos, de acuerdo con la normativa vigente. **Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** adoptará las medidas de seguridad exigidas por la legislación aplicable para evitar, en relación con los datos personales del Titular, su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, siempre de acuerdo con el estado de la tecnología disponible.

**Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** toma precauciones para proteger la información personal de los Titulares, la cual es objeto de salvaguarda tanto on-line como off-line. El Titular acepta y reconoce que cada vez que **Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** recopila información personal, la cual tendrá connotación confidencial en sus sistemas, esa información es entregada y Tratada de forma segura mediante protocolos de seguridad de red.

Para proteger la integridad de la información, solo los empleados que lo necesiten, o terceros debidamente habilitados, tendrán acceso a ella en atención a los trabajos específicos que deban adelantar. Las computadoras y servidores en los que **Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** almacena la información se mantiene en un entorno seguro de protección. El Titular acepta y reconoce que **Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** puede procesar la información personal del Titular en un servidor ubicado dentro o fuera del país en donde vive.

## CAPÍTULO IV

## PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

**Artículo 21. Atención de consultas y reclamos.** El Titular puede ejercer los derechos descritos dentro de las presentes Políticas dirigiendo un escrito a través de los siguientes canales:

**Líneas de atención al cliente:**

**PBX 6322227**
**Celular: 3103382800-3103399306.**

Así mismo, para cualquier cuestión derivada de las presentes Políticas y para el ejercicio de sus derechos, el Titular puede ponerse en contacto con **Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** a través del e-mail **atencioncliente@multifix.com.co** o bien en la siguiente línea telefónica **6076322227** Estos canales de atención están adscritos al área de atención al usuario, la cual es la encargada internamente de velar por la protección de los derechos emanadas del régimen de protección de datos de naturaleza personal.

**Artículo 22. Procedimiento para consultas.** El Titular o sus causahabientes podrán realizar consultas sobre sus Datos Personales que reposen en la Base de Datos, ya sea por escrito o personalmente a través de los medios descritos en el Artículo anterior de las presentes Políticas. En consecuencia, **Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** o a quien éste designe, garantizará el derecho de consulta, suministrando al Titular o sus causahabientes toda la información que esté contenida con la identificación del Titular.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se le informará al Titular, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual, en ningún caso, podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

**Artículo 23. Procedimiento para reclamos.** El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en la Base de Datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la normativa de protección de Datos Personales o éstas Políticas, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual deberá incluir: (i) la identificación del Titular; (ii) la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo; (iii) la dirección física o electrónica donde desea recibir notificaciones; y (iv) los documentos que fundamenten los hechos del reclamo.

El reclamo se formulará por escrito dirigido a **Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** o a quien éste designe, y se deberá enviar a la dirección indicada en el Artículo 216 de las presentes Políticas.

Si el reclamo se presenta de forma incompleta, se requerirá al Titular o sus causahabientes dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la reclamación para que complemente el reclamo.

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

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la Base de Datos una leyenda que señale “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea cedido.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**Artículo 24. Quejas ante la SIC.** El Titular, sus causahabientes o apoderados, deberán agotar el trámite de consulta ante **Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (CSTB)- Elsa Chaparro Ballesteros** o quien éste designe, con anterioridad a la presentación de cualquier queja ante la SIC.

**Artículo 25. Reporte de información negativa. Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** podrá efectuar el reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de los Titulares que hayan dado su Autorización para tal efecto, pero en cualquier caso requerirá comunicarlo previamente al Titular.

## CAPÍTULO V

## FINALIDAD Y VIGENCIA DE LAS POLÍTICAS

**Artículo 26. Finalidad del Tratamiento de Datos Personales. Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** podrá utilizar los Datos Personales que recolecte para los siguientes propósitos:

**a)** Propósitos laborales. Manejo de nómina; procesos de admisión y selección de personal; vinculación al sistema de seguridad social; salud ocupacional; seguridad en el trabajo; alimentación de la información requerida por los sistemas de gestión de la salud y seguridad social; entablar contacto con exempleados; y para adelantar las actividades requeridas para dar cumplimiento a la ley y a las obligaciones de carácter laboral y de seguridad social.

**b)** Propósitos comerciales y contractuales. Atender las solicitudes de servicios; tramitar peticiones de información o de prestación de servicios; mantener las relaciones contractuales y precontractuales existentes; cumplir las obligaciones contraídas; ofrecer servicios; enviar promociones y/o publicidad sobre productos; atender las garantías de productos así como prestar servicios relacionados con casos por fuera de la garantía legal; adelantar actividades propias del objeto social; transferir y transmitir los datos personales dentro o fuera del país; tramitar peticiones, quejas y reclamos; contactar al titular para efectos del cumplimiento de relaciones contractuales y para cumplir las obligaciones legales que resulten aplicables.

**Artículo 27. Vigencia.** Las presentes Políticas rigen a partir de la fecha de su expedición. El periodo de vigencia de las bases de datos se regirá por las disposiciones que rigen la materia conforme a los principios de finalidad y temporalidad de la información.

**Artículo 28. Cambios en estas Políticas. Centro de Servicio Técnico Bucaramanga (Multifix)- Elsa Chaparro Ballesteros** podrá revisar las disposiciones contenidas en estas Políticas y realizar las modificaciones que estime pertinentes. La versión más reciente de las Políticas regirá el uso de la información personal. Si se lleva a cabo un cambio que sea material, le notificaremos al correo electrónico del Titular sobre dicho suceso.

**Artículo 29. Actualización de las Políticas.** Estas Políticas se actualizaron por última vez en **05-10-2022** podrán ser revisadas o actualizadas cada 12 meses. La versión más actualizada de las Políticas estará vigente en la Página Web de **Multifix.**

Dado en **Bucaramanga-Santander el 05-10-2022.**