

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE CLARO COLOMBIA

**LEY 1266 DE 2008, LEY 1581 DE 2012, LEY 2157 DE 2021 y 2300 de 2023 –
DECRETO 1074 DE 2015 – CIRCULAR ÚNICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE
INDUSTRIA Y COMERCIO**

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN: 26 DE JULIO DE 2013

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17 DE JUNIO DE 2019

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 7 DE JULIO DE 2020

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 16 DE DICIEMBRE DE 2022

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 10 DE OCTUBRE DE 2023

CONTENIDO

Contenido

1. PRESENTACIÓN	4
2. RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE DATOS.....	4
3. ANTECEDENTES NORMATIVOS	4
4. OBJETO	5
5. ÁMBITO DE APLICACIÓN	6
6. DEFINICIONES	6
7. CONDICIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.	9
8. TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES.....	20
9. DATOS SENSIBLES	21
10. DERECHOS DE LOS TITULARES	22
11. PROCEDIMIENTOS	23
12. DEBERES DE CLARO EN EL TRATAMIENTO DE DATOS.....	25
13. DEBERES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS	26
14. MEDIDAS DE SEGURIDAD.....	26
15. POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE CLARO	27
16. PREVENCIÓN	27
17. SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA .	29
18. CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN.....	29

19. SANCIONES	29
20. MODIFICACIONES	30
21. COOPERACIÓN, COORDINACIÓN Y COMPLEMENTARIEDAD	30

1. PRESENTACIÓN

La evolución de la tecnología y de las telecomunicaciones en particular, así como la exigencia de los Titulares por una mejor y mayor privacidad, han dado lugar a la expedición de normas que tienen por objeto regular el tratamiento legítimo de la información personal para garantizar la privacidad y el derecho de cada persona a decidir sobre sus datos personales. Estas normas son de obligatorio cumplimiento para CLARO.

Por este motivo, a través de la presente Política de Tratamiento de la Información, CLARO establece las medidas que garantizan la seguridad, la confidencialidad y el manejo adecuado y responsable de los datos personales de sus usuarios, colaboradores y colaboradoras, proveedores y aliados. De la misma manera, y siguiendo las mejores prácticas, se define el tratamiento que se dará a la información personal en cumplimiento de las distintas normas que resultan aplicables.

Este documento incluye las Políticas de Tratamiento de la Información adoptadas por CLARO en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, la Ley 2157 de 2021, la Ley 2300 de 2023, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015 y el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, que tienen por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política..

2. RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Nombre: COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. y OPERADORA DE PAGOS MÓVILES DE COLOMBIA S.A.S. – OPM S.A.S. en adelante “CLARO”.

Domicilio: Bogotá D.C.
Dirección: Carrera 68 A No. 24 B – 10
Correo electrónico: notificacionesclaro@claro.com.co
Teléfono: 6017500500
Página Web: www.claro.com.co

3. ANTECEDENTES NORMATIVOS

3.1. Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia

“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución”.

3.2. Artículo 20 de la Constitución Política de Colombia

“Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.

Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura”.

3.3. Ley 1266 de 2008

“Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.”

3.4. Ley 1581 de 2012

“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”

3.5. Ley 2157 de 2021

“Por medio de la cual se modifica y adiciona la ley estatutaria 1266 de 2008, y se dictan disposiciones generales del habeas data con relación a la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.”

3.6. Ley 2300 de 2023

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN MEDIDAS QUE PROTEJAN EL DERECHO A LA INTIMIDAD DE LOS CONSUMIDORES”

3.7. Decreto 1074 de 2015.

“Por medio del cuál se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”.

3.8. Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

“TÍTULO V PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES”

4. OBJETO

Dar a conocer la Política de Tratamiento de la Información y los procedimientos del Programa de Protección de Datos Personales implementado por CLARO, con el fin de garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, la Ley 2157 de 2021, la Ley 2300 de 2023, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015 y el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, las cuales tienen por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en

bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política y el derecho a la información consagrado en su artículo 20.

Así mismo, el objetivo de esta Política de Tratamiento de la Información es establecer los principios y lineamientos aplicables para el adecuado uso de la información personal, así como las medidas de seguridad físicas, técnicas y administrativas a las que debemos apegarnos, acreditar de forma diligente nuestra responsabilidad frente a las distintas obligaciones previstas en la normatividad aplicable y velar por la reputación de CLARO como una compañía comprometida con la privacidad y protección de datos personales.

Asimismo, la presente Política de Tratamiento de la Información establece los lineamientos aplicables a la privacidad de las comunicaciones relacionadas con la provisión de nuestros servicios.

5. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las políticas y procedimientos contenidos en este documento serán aplicables a los datos de carácter personal, registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por parte de CLARO.

Estas políticas son de carácter obligatorio para CLARO en calidad de responsable del tratamiento de datos personales y sus colaboradores y colaboradoras; y los encargados que realizan el tratamiento de datos personales por cuenta de CLARO.

Tanto el responsable del tratamiento como los encargados deben salvaguardar la seguridad de las bases de datos que contengan datos personales y guardar la confidencialidad respecto del tratamiento.

Esta Política de Tratamiento de la Información entró en vigor el 27 de julio de 2013.

6. DEFINICIONES

6.1. Autorización

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

6.2. Base de Datos

Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

6.3. Candidato

Persona natural que se presenta como aspirante para realizar alguna labor dentro de CLARO.

6.4. Consultas

Solicitud de la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos usada por CLARO, sobre la cual tienen la obligación de suministrar, al Titular o sus

causahabientes, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

6.5. Contratistas y/o colaboradores (as)

Persona natural que tiene relación comercial y/o de colaboración con CLARO, es decir contratistas de prestación de servicios, practicantes universitarios y/o SENA, etc.

6.6. Colaborador y Colaboradora

Cualquier persona que se emplea bajo un contrato individual o colectivo de trabajo con CLARO y/o que preste servicios profesionales o de naturaleza similar a CLARO.

6.7. Comunicación previa al titular

La comunicación previa al titular de la información se registrará por lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008 y en las normas que la reglamenten. Podrá efectuarse según lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 en materia de comercio electrónico.

6.8. Dato personal

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

6.9. 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; y los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

6.10. 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 reserva.

6.11. Dato semiprivado

Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere la Ley 1266 de 2008.

6.12. Dato privado

Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.

6.13. Oficial de Protección de Datos

Persona encargada de la función de protección de datos personales en CLARO.

6.14. Encargado del Tratamiento

Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

6.15. Reclamo

Solicitud de corrección, actualización o supresión de la información contenida en una base de datos usada por CLARO, o solicitud por presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1266 de 2008 y la Ley 1581 de 2012 y, realizada por el titular o sus causahabientes.

6.16. Responsable del Tratamiento

Persona natural o jurídica, pública o privada, por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

6.17. Riesgo

Probabilidad de que ocurra un evento negativo y el efecto o impacto de tal evento, cuya existencia represente una amenaza y vulnerabilidad de la compañía a sus efectos.

6.18. Titular

Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

6.19. Tratamiento

Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

6.20. 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 país.

6.21. 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 Responsable.

7. CONDICIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

7.1. Programa de Protección de Datos Personales

Hemos adoptado un Programa de Protección de Datos Personales que establece las diversas acciones desarrolladas por CLARO para cumplir con las obligaciones legales, así como los controles necesarios implementados para proteger los datos personales en todas las etapas del tratamiento. Los principios sobre los cuales se construye nuestro Programa de Protección de Datos Personales y que serán tenidos en cuenta por CLARO en el tratamiento de datos personales, son los siguientes:

7.2. Legalidad en materia de tratamiento de datos

El tratamiento a que se refiere la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, la Ley 2157 de 2021, la Ley 2300 de 2023, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015 y el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en las citadas normas y en las demás disposiciones que las desarrollen, modifiquen o complementen.

7.3. Transparencia

En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de CLARO o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos personales que le conciernan.

7.3.1. Datos personales que recolectamos de los Titulares

En CLARO recolectamos datos personales de diferentes formas y a través de distintos canales. Damos tratamiento a datos personales pertenecientes a distintas categorías dependiendo de la naturaleza de los servicios contratados y/o la relación que guardamos con los Titulares, entre las que se pueden mencionar, de manera enunciativa mas no limitativa: datos personales de identificación y autenticación, contacto, patrimoniales y/o financieros, fiscales, demográficos; datos sobre los dispositivos utilizados para la provisión de nuestros servicios y su ubicación geográfica; información acerca de preferencias e intereses relacionados con nuestros servicios, así como aquella información generada con motivo del uso de los servicios que prestamos y los productos que ofrecemos.

En lo que tiene que ver con la información que recolectamos de colaboradores y colaboradoras y candidatos, podemos tratar datos personales de identificación y autenticación, contacto, patrimoniales y/o financieros, fiscales, demográficos, datos académicos, datos laborales y datos personales que se generan durante la relación jurídica que sostenemos con ellos.

Asimismo, en casos particulares, podremos recolectar datos personales biométricos relacionados con sus características físicas y fisiológicas y/o características de comportamiento y personalidad o datos relativos al estado de salud actual y/o futuro de nuestros colaboradores y colaboradoras y/o terceros con el objeto de dar cumplimiento a determinadas obligaciones laborales, sanitarias y/o con finalidades de salud pública.

Además de los datos personales que podamos recolectar de los beneficiarios y las beneficiarias de las iniciativas desarrolladas por Claro por Colombia, estrategia de

sostenibilidad de Claro, y que tienen como propósito transformar vidas a través de la tecnología. Son proyectos de carácter social o ambiental en los que el titular o su acudiente autorizan el tratamiento de su información para pertenecer a las iniciativas.

7.3.1.1. Datos de terceros

Damos tratamiento a datos personales de identificación y contacto de terceros para ser contactados como referencias personales asociadas al titular del servicio para fines relacionados con el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los servicios contratados y/u ofrecer nuestros servicios. Asimismo, podemos tratar datos personales de terceros cuando nuestros colaboradores y colaboradoras los proporcionen para fines de contacto, en caso de emergencia o para gestionar determinadas prestaciones laborales.

7.3.1.2. Niños, niñas y adolescentes

En CLARO está prohibido el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública. Únicamente trataremos información de niños, niñas y/o adolescentes con el consentimiento de su padre, tutor y/o persona con la patria potestad en los términos de la legislación aplicable. En el tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

En el caso de OPM y por disposición del numeral 9.5. Autenticación de usuarios, del artículo noveno de la Resolución MINTIC No. 3680 del 12 de septiembre de 2013, pueden ser usuarios del servicio postal de pago, menores de edad, a partir de los catorce (14) años. Por lo que en este caso específico y por disposición normativa expresa, se realizará el tratamiento de datos personales de estos menores.

Especialmente en el caso de los datos personales de menores de edad, que puedan ser beneficiarios de las iniciativas desarrolladas por Claro por Colombia, estrategia de sostenibilidad de CLARO, y que tienen como propósito transformar vidas a través de la tecnología. CLARO, con el compromiso de hacer posible una Colombia Mejor, definió los pilares de cobertura, acceso, adopción digital e inclusión social y laboral, descarbonización y cultura sostenible, entre otras.

Son iniciativas de carácter social o ambiental en los que los padres, representantes legales o sus acudientes autorizan el tratamiento de su información para pertenecer a las iniciativas.

7.3.1.3. Información sobre dispositivos

Cuando se hace uso de nuestros servicios, recolectamos de forma directa y/o inferida a partir del uso de determinados servicios, información relativa al dispositivo utilizado para la provisión de los servicios, incluyendo aquella referida a las características técnicas, de configuración y operativas del mismo, información generada por otros dispositivos conectados o utilizados (incluyendo su dirección IP, datos de identificación del dispositivo, preferencias e información derivada de las interacciones con otros dispositivos y aplicaciones), datos relacionados con la navegación en internet, datos sobre el uso y consumo de los servicios de internet, información relacionada con el uso de software y aplicaciones e información sobre el uso de servicios de terceros.

Por disposición normativa expresa, previa su autorización, recolectaremos de los dispositivos, la información necesaria para la medición y cálculo de los indicadores de

calidad de datos móviles a través de mediciones activas iniciadas por el usuario y/o activas programadas.

7.3.1.4. Uso de Cookies, tecnologías de rastreo y similares

Nuestros sitios de internet y aplicaciones pueden hacer uso de cookies, web beacons y otras tecnologías de rastreo a través de las cuales puede ser posible monitorear el comportamiento de los clientes de nuestros servicios, ofrecer nuevos productos y servicios basados en sus preferencias e intereses, brindar un mejor servicio y/o mejorar la experiencia de navegación en nuestro(s) sitio(s) web. Para cumplir con lo anterior, podemos dar uso a cookies propias y de terceros de acuerdo con lo establecido en la política de cookies del sitio web que corresponda. En la política de cookies se encontrará la información sobre qué cookies utilizamos, las finalidades de su uso y los mecanismos disponibles para su deshabilitación cuando estas no sean necesarias para el funcionamiento de nuestros sitios web.

7.3.1.5. Uso de algoritmos, inteligencia artificial y big data

En ciertos casos hacemos uso de algoritmos basados en inteligencia artificial o técnicas de aprendizaje automático para realizar determinadas actividades de análisis de tendencias de consumo y preferencias sobre uso de productos y servicios, predicción de comportamiento y tendencias de consumo sobre nuestros servicios, elaboración de perfiles y análisis de información para fines técnicos y de mejora de nuestros productos y servicios y los desarrollados en alianza con terceros. En caso de que hacer uso de estas tecnologías lo llevaremos a cabo de forma leal y basados en valores éticos tendientes a respetar la dignidad y libertad de las personas, sin que su adopción implique una discriminación o afectación directa en los derechos de las personas.

7.3.1.6. Información anonimizada

Siempre que sea posible y no tengamos la necesidad de identificar a los titulares, aplicaremos técnicas para la protección de la información como la anonimización de datos personales para reducir los riesgos de un tratamiento indebido. Cuando aplicamos determinadas técnicas de anonimización, al no existir una posibilidad de identificación individual, la normatividad de protección de datos personales no resultará aplicable.

7.3.1.7. Seudonimización y minimización

En todo tratamiento de Datos Personales, tratamos y recogemos los datos mínimos necesarios para cumplir con las finalidades para las cuales los solicitamos, de modo tal que, no tratamos datos personales que resulten excesivos y/o no sean relevantes para cumplir determinadas finalidades del tratamiento. En particular, limitamos el tratamiento y períodos de tratamiento de datos sensibles o categorías especiales de datos. Asimismo, y siempre que sea posible, aplicaremos técnicas de seudonimización para reducir los riesgos inherentes a determinados tratamientos de datos personales.

7.4. Finalidad

El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular. Los datos personales que recolectamos pueden ser utilizados para distintos fines en función del tipo de información recogida, del servicio y del contexto para el cual se obtuvo.

CLARO lleva a cabo el tratamiento de la información de sus bases de datos con fines relacionados con la prestación del servicio, la relación contractual, la prevención del fraude lavado de activos, la financiación del terrorismo, corrupción y otras actividades ilegales; así como con fines comerciales y/o publicitarios de opciones y productos propios o de terceros ofrecidos al público a través de cualquier medio electrónico, entre ellos WhatsApp, o de las acciones y proyectos ejecutados por Claro por Colombia, su estrategia de sostenibilidad. En tal sentido y como consecuencia de lo anterior, se realizan, entre otros, los siguientes tratamientos de datos personales:

7.4.1. Clientes

- 7.4.1.1.** Contratación del servicio y cumplimiento de las obligaciones derivadas de su prestación.
- 7.4.1.2.** Venta de productos y servicios y el cumplimiento de las obligaciones derivadas de dicha operación, incluidas las gestiones de cobranza.
- 7.4.1.3.** Personalización y mejora de nuestros productos y servicios ofrecidos, según las necesidades del cliente.
- 7.4.1.4.** Identificación y promoción de productos y servicios que puedan ser de interés de nuestros clientes.
- 7.4.1.5.** Envío de publicidad y prospección comercial, así como de noticias, contenido informativo y de opinión.
- 7.4.1.6.** Tratamiento de datos personales sin decisión humana valorativa y actividades de perfilamiento.
- 7.4.1.7.** Medición y cálculo de los indicadores de calidad de datos móviles a través de mediciones activas iniciadas por el usuario y/o activas programadas.
- 7.4.1.8.** Cumplimiento a las obligaciones previstas en las leyes, decretos, resoluciones aplicables a los productos y servicios ofrecidos por CLARO, así como de ordenes de autoridades judiciales y administrativas.
- 7.4.1.9.** Contacto, en los términos de la Ley 2300 de 2023, por cualquier medio, electrónico o no, incluido WhatsApp.
- 7.4.1.10.** Medición de audiencias y consumos de los usuarios, a través de la información obtenida de los dispositivos utilizados por ellos para el uso de los servicios de telecomunicaciones.

7.4.2. Empleados

- 7.4.2.1.** Dar cumplimiento a las obligaciones laborales a cargo del empleador, establecidas en la legislación laboral, el contrato de trabajo, el Reglamento Interno de Trabajo, tales como, afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral y pago de aportes, afiliación a la Caja de Compensación y pago de aportes, pago a la DIAN de las sumas retenidas, emitir certificados de ingresos y retenciones y certificados laborales, y suministrar información a una entidad o autoridad nacional que requiera datos personales, conforme con las normas vigentes.
- 7.4.2.2.** Realizar los pagos necesarios en la cuenta bancaria que señale el trabajador (a) o entidades expresamente indicadas por el trabajador (a).
- 7.4.2.3.** Contratar seguros de vida y/o gastos médicos o para el otorgamiento de cualquier otra prestación que derive de la relación laboral con el Empleador, de ser el caso.
- 7.4.2.4.** Notificar a familiares en caso de emergencias durante el horario de trabajo o con ocasión del desarrollo de este.
- 7.4.2.5.** Mantener la seguridad y salud de los trabajadores (as) en el lugar de trabajo, de conformidad con las normas aplicables al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (en adelante "SG-SST") y conservar los documentos indicados en el artículo 2.2.4.6.13 del Decreto 1072 de 2015.
- 7.4.2.6.** Informar instrucciones en ocasión al contrato de trabajo.
- 7.4.2.7.** Evaluar el desempeño laboral del Trabajador (a).
- 7.4.2.8.** Recolectar información y evidencia con el fin de realizar procesos disciplinarios laborales, de ser el caso.
- 7.4.2.9.** Almacenar los datos personales en el sistema informático interno del Empleador.
- 7.4.2.10.** Circular y consultar los datos entre las personas especificadas en esta Sección, exclusivamente para los fines aquí previstos.
- 7.4.2.11.** Usar la información para procedimientos y documentos relacionados a la relación laboral del Trabajador (a) con el Empleador.
- 7.4.2.12.** Contratación del servicio y cumplimiento de las obligaciones derivadas de su prestación. Selección y administración del personal laboral.

7.4.3. Candidatos

- 7.4.3.1.** Analizar la información de un candidato (a) con el fin de iniciar un proceso de selección.
- 7.4.3.2.** Contactar al candidato (a) para manifestar el interés que existe en iniciar un proceso de vinculación.
- 7.4.3.3.** Verificar la veracidad y autenticidad de la información suministrada en su hoja de vida con las entidades en las que ha adelantado sus estudios y ha desempeñado cargos.
- 7.4.3.4.** Iniciar el estudio de condiciones de vivienda y seguridad para determinar el ingreso a CLARO como empleado (a).

7.4.4. Proveedores y aliados

7.4.4.1. Selección y administración de proveedores y aliados.

7.4.4.2. Dar cumplimiento a las obligaciones legales relacionadas con el personal de los proveedores, en especial aquellas relacionadas con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

7.4.5. Otros

7.4.5.1. Selección e identificación de beneficiarios de las iniciativas sociales y ambientales desarrolladas por Claro por Colombia, estrategia de sostenibilidad de Claro.

Para los efectos arriba mencionados, CLARO podrá transmitir la información a terceros, proveedores, operadores de bancos de datos de contenido crediticio y financiero, o similares, para la consulta, actualización, perfilamiento y reporte de información, según corresponda.

7.5. 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.

7.6. 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.

7.7. Acceso y circulación restringida

El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, la Ley 2157 de 2021, la Ley 2300 de 2023, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015 y el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la Ley.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la Ley.

7.8. Seguridad

La información sujeta a tratamiento por el responsable o encargado del tratamiento, se deberá manejar tomando las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean razonables para otorgar seguridad a los registros procurando evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, robo o secuestro.

7.9. 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 en la Ley y en los términos de esta.

7.10. Temporalidad de la información

La información del titular no podrá ser tratada cuando deje de servir para la finalidad de la base de datos.

7.11. Protección de datos por diseño y por defecto

Aplicamos medidas físicas, técnicas y organizativas apropiadas para determinar los medios de tratamiento, tomando en cuenta el estado de la técnica, el costo de la aplicación y la naturaleza, ámbito, contexto y fines del tratamiento, así como los riesgos que un determinado tratamiento podría implicar para los derechos y libertades de los Titulares.

Asimismo, aplicamos las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar que, por defecto, solo sean objeto de tratamiento, los datos personales que sean necesarios para cada uno de los fines específicos del Tratamiento.

7.12. Equipo de protección de datos personales

Para efectos de ejecutar y hacer seguimiento al cumplimiento del Programa de Protección de Datos Personales y la presente Política de Tratamiento de la Información, CLARO cuenta con personal especializado en distintas áreas de la compañía. Este equipo, además, trabaja para que CLARO cumpla sus obligaciones legales y se alinee con nuestros objetivos comerciales, logrando en todos los niveles la máxima protección de los datos personales.

7.12.1. Integración del equipo de protección de datos personales

El equipo de protección de Datos Personales estará integrado de la siguiente manera:

- 7.12.1.1.** Oficial de Protección de Datos Personales.
- 7.12.1.2.** Gerencia Seguridad de la Información.
- 7.12.1.3.** Gerencia Gobierno de Datos y Riesgo Corporativo.
- 7.12.1.4.** Gerencia Auditoria Operativa y Financiera.
- 7.12.1.5.** Gerencia Auditoria Sistemas.
- 7.12.1.6.** Gerencia Gestión PQR's.
- 7.12.1.7.** Gerencia de Contratos Transparencia y Ética Empresarial.
- 7.12.1.8.** Gerencia Protección Comercial y Prevención Fraude.
- 7.12.1.9.** Gerencia Cumplimiento.

El equipo de protección de Datos Personales será liderado por el Oficial de Protección de Datos Personales.

7.12.2. Funciones del equipo de protección de datos personales

Las funciones del equipo de protección de datos personales son, de manera enunciativa mas no limitativa, las siguientes:

- 7.12.2.1.** Definir, proponer e implementar políticas de protección de datos personales y su actualización, mejora y observancia obligatoria.
- 7.12.2.2.** Definir y coordinar la implementación de acciones, herramientas y mecanismos para fomentar la cultura de protección de datos personales en CLARO y acreditar la observancia de las distintas obligaciones de la protección de datos personales previstas en la normatividad aplicable.
- 7.12.2.3.** Identificar amenazas y coordinar la evaluación los riesgos en la protección de datos personales.
- 7.12.2.4.** Incentivar y promover en los dueños de procesos, líderes de las áreas, y todo el personal que deba tratar, gestionar y/o manipular información, la evaluación y tratamiento de los riesgos relacionados con la protección de datos personales.
- 7.12.2.5.** Diseñar estrategias para la prevención de vulneraciones de seguridad, incumplimientos de la ley aplicable y garantizar los derechos de los Titulares.
- 7.12.2.6.** Realizar auditorías y revisiones para vigilar el cumplimiento de la presente política y la normatividad aplicable.
- 7.12.2.7.** Coordinar la capacitación y estrategia de comunicación en temas relacionados con privacidad y protección de datos personales.
- 7.12.2.8.** Dar trámite en tiempo y forma a las solicitudes de los Titulares para el ejercicio de sus derechos y establecer los procedimientos para la atención de consultas y reclamos en esta materia.
- 7.12.2.9.** Vigilar el cumplimiento de los principios y deberes establecidos por la normativa en protección de datos personales aplicable, así como de la Política de Tratamiento de la Información y demás políticas y procedimientos relativos.
- 7.12.2.10.** Revisar y actualizar los contratos con terceros en cuanto a las transmisiones de datos personales.
- 7.12.2.11.** Atender y administrar los requerimientos realizados por las autoridades en materia de datos personales.
- 7.12.2.12.** Participar de forma adecuada y en tiempo oportuno en todas las cuestiones relativas a la protección de datos personales.
- 7.12.2.13.** Asesorar en materia de protección de datos personales a las unidades de negocio y realización de proyectos y coordinar las acciones necesarias a efecto de asegurar el debido cumplimiento de las políticas de protección de datos personales.
- 7.12.2.14.** Analizar, monitorear y evaluar el flujo lógico de la información personal para identificar los tratamientos, el ciclo de vida y bases de datos objeto de regulación.

7.12.3. Evaluación de riesgos

El análisis de riesgos es una herramienta que permite realizar una valoración objetiva de los mismos y las posibles medidas que podemos utilizar para mitigarlos. Para ello, consideramos los distintos requerimientos legalmente aplicables, mejores prácticas y estándares internacionales en materia de seguridad de datos personales aplicables.

Entre las funciones del equipo de protección de datos personales, se encuentra, la de identificar cómo se procesan los datos personales, las amenazas y evaluar sus riesgos con el propósito de diseñar estrategias para prevenir vulneraciones de seguridad a datos personales y/o incumplimientos con la normatividad aplicable y garantizar los derechos de los Titulares.

Asimismo, se trabaja en tratar los riesgos con la finalidad de disminuir su nivel de exposición, mejorando las medidas de control que permitan reducir la probabilidad y/o impacto de que éstos se materialicen, así como en mitigar los riesgos inherentes en función de las medidas que se adopten hasta situar los riesgos residuales en niveles que se consideren razonables y aceptables.

Siguiendo los principios de responsabilidad y mejora continua, nuestro mapa de riesgos se actualiza anualmente, sin perjuicio de que dicha actualización se revise como consecuencia de cambios regulatorios, administrativos, tecnológicos, de procesos y cualquier otra cuestión relevante que afecten su resultado.

7.12.4. Evaluación de impacto en la protección de datos

Cuando sea probable que un tipo de tratamiento, en particular si utiliza nuevas tecnologías, por su naturaleza, alcance, contexto o fines, entrañe un alto riesgo para los derechos y libertades de los Titulares, se deberá realizar, previo al tratamiento, una evaluación del impacto en la protección de datos personales de acuerdo con las directrices que resultan aplicables en consideración de las mejores prácticas y la normatividad vigente.

7.12.5. Inventario de datos

CLARO cuenta con un inventario de las bases de datos personales en las condiciones establecidas en la regulación y debidamente reportadas y actualizadas en el Registro Nacional de Base de Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

7.12.6. Conservación de la información personal

En CLARO tendremos períodos de retención y conservaremos únicamente aquellos datos personales que resulten necesarios, conforme a las finalidades previamente informadas a los Titulares en la presente Política de Tratamiento de la Información y la autorización correspondiente, con el propósito de brindar los servicios solicitados, así como dar cumplimiento a las obligaciones contractuales y legales, según se requiera.

7.12.7. Monitoreo continuo

CLARO, a través de su Programa de Protección de Datos Personales, realiza un monitoreo continuo para controlar, administrar e informar sobre el riesgo asociado con las prácticas de gestión de datos personales.

El equipo de protección de datos personales supervisa y hace cumplir la presente política con el fin de garantizar que la información personal se maneje adecuadamente y se alinee con los principios y deberes aquí desarrollados.

Nuestro equipo de protección de datos personales realizará auditorías para determinar el grado en que los sistemas, operaciones, procesos y personas cumplen con las políticas y prácticas de la protección de datos personales; y normatividad vigente.

7.12.8. Privacidad de las comunicaciones

La privacidad de las comunicaciones de nuestros clientes es un principio fundamental que nos rige. Las directrices establecidas en materia de privacidad de las comunicaciones son las siguientes:

7.12.8.1. Nadie puede escuchar o monitorear ninguna conversación, transmisión de datos u otra forma de comunicación, ni revelar su existencia o contenido, salvo por orden escrita debidamente fundada y motivada de las autoridades competentes en términos de ley. CLARO no puede notificar al titular respecto de la orden de la autoridad judicial competente.

7.12.8.2. No obstante lo anterior, se podrá realizar la entrega de información de los particulares, realizar la geolocalización de una línea de comunicación móvil, bloquearla, restringirla o llevar un registro y control de las comunicaciones cuando dichas acciones sean requeridas en términos de la normatividad aplicable, debiendo constar siempre por escrito, mediante oficio emitido y suscrito por una autoridad competente y cuyo requerimiento esté debidamente fundado y motivado en los términos definidos en la ley.

7.12.9. Requerimientos de autoridades competentes

CLARO se encuentra obligado a conservar, registrar y entregar determinada información sobre los clientes de sus servicios y ponerla a disposición de las autoridades judiciales competentes para el cumplimiento de sus funciones, previa solicitud, mediante un mandamiento o requerimiento de información escrito radicado de forma física o por medio electrónico, fundado y motivado por parte de la autoridad judicial competente y/o sentencia judicial en los términos que establezcan la ley.

Asimismo, por requerimiento de la ley y por una autoridad competente, en determinados casos estamos obligados a bloquear, dar de baja o eliminar determinados contenidos en internet. No obstante, en todo caso, revisamos y analizamos debidamente cada solicitud con el objeto de cumplir con la ley y garantizar los derechos humanos.

En CLARO estamos comprometidos con la protección de los derechos humanos y la libertad de expresión, por este motivo, sólo se permite la entrega de información a las autoridades judiciales competentes en los casos que la normatividad lo exija y/o requiera y conforme a los requisitos establecidos por la legislación aplicable.

7.13. Autorización

7.13.1. Recolección de los datos personales

En desarrollo de los principios de finalidad y libertad, la recolección de los datos personales realizada por CLARO deberá limitarse a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normativa vigente. Salvo en los casos expresamente previstos en la Ley.

7.13.2. Autorización del titular

Para que CLARO realice cualquier tratamiento de datos personales, se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Estos mecanismos podrán ser predeterminados a través de medios técnicos que faciliten al titular su manifestación automatizada, por escrito o de forma oral.

CLARO adoptará los procedimientos necesarios para solicitar, a más tardar, en el momento de recolección de los datos, la autorización del titular para el tratamiento de estos e informará los datos personales que serán recolectados, así como todas las finalidades específicas del tratamiento para los cuales se obtiene el consentimiento.

Los datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público, con independencia del medio por el cual se tenga acceso, entiéndase por tales datos o bases de datos que se encuentren a disposición del público, podrán ser tratados por CLARO, siempre y cuando, por su naturaleza, sean datos públicos.

En caso de realizar cambios sustanciales en el contenido de la Política de Tratamiento de la Información, referidos a la identificación del responsable y a la finalidad del tratamiento de los datos personales, los cuales puedan afectar el contenido de la autorización, CLARO comunicará estos cambios a los titulares, antes o más tardar al momento de implementar las nuevas políticas, además obtendrá del titular una nueva autorización cuando el cambio se refiera a la finalidad del tratamiento. Para la comunicación de los cambios y la autorización se podrán utilizar medios técnicos que faciliten esta actividad.

7.13.3. Casos en que no es necesaria la autorización

- 7.13.3.1.** Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- 7.13.3.2.** Datos de naturaleza pública.
- 7.13.3.3.** Casos de urgencia médica o sanitaria.
- 7.13.3.4.** Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- 7.13.3.5.** Datos relacionados con el registro civil de las personas.

7.13.4. Suministro de la información

La información solicitada por el titular será suministrada por CLARO, por el mismo medio que fue formulada. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

7.13.5. Deber de informar al Titular

CLARO, al momento de solicitar al titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

- 7.13.5.1. El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad de este.
- 7.13.5.2. El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- 7.13.5.3. Los derechos que le asisten como titular.
- 7.13.5.4. La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del tratamiento.

7.13.6. Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato

Los titulares podrán en todo momento solicitar a CLARO, la supresión parcial o total de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de estos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y el numeral segundo del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización NO PROCEDERÁN CUANDO EL TITULAR TENGA UN DEBER LEGAL O CONTRACTUAL DE PERMANECER EN LA BASE DE DATOS DE CLARO.

El procedimiento será el establecido en el presente documento para presentar reclamos.

7.13.7. Personas a quienes se les puede suministrar la información

La información acerca de los datos personales que hayan sido materia de tratamiento por parte de CLARO, podrá suministrarse a las siguientes personas:

- 7.13.7.1. A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
- 7.13.7.2. A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- 7.13.7.3. A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

8. TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES

Toda transmisión de datos personales se regula debidamente a través de un instrumento jurídico idóneo, en el que se identificarán las obligaciones y responsabilidades de las partes en materia de protección de datos personales de acuerdo con la legislación aplicable.

8.1. Para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios y productos ofrecidos por CLARO, transmitiremos datos e información de los Titulares en los siguientes supuestos:

- 8.1.1. Con autoridades competentes, en los casos legalmente establecidos, cuando una disposición legal lo exija o exista mandamiento escrito, fundado y motivado de una autoridad judicial competente.
- 8.1.2. Con proveedores y aliados que cumplen con los mismos estándares de privacidad aplicables a CLARO que intervienen en el proceso de venta de productos y en la prestación de los servicios contratados o solicitados, propios o de terceros.

8.1.3. Con operadores de bancos de datos de contenido crediticio y financiero, o similares.

8.2. En el caso de nuestros colaboradores y colaboradoras, transmitiremos información en los siguientes supuestos:

8.2.1. A autoridades competentes en los casos legalmente previstos.

8.2.2. A instituciones bancarias para realizar los pagos correspondientes, a aseguradoras para gestiones de seguros y reembolsos, a administradoras de fondo de pensiones y a terceros que colaboren con nosotros en la gestión de prestaciones, beneficios e incentivos que resulten aplicables.

8.2.3. A reclutadoras y otras terceras empresas para dar referencias laborales de los colaboradores en cuyo caso su consentimiento será necesario.

9. DATOS SENSIBLES

9.1. Definición

Son los datos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

9.2. Tratamiento

9.2.1. Se prohíbe el tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

9.2.1.1. El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.

9.2.1.2. El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.

9.2.1.3. El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.

9.2.1.4. El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

9.2.1.5. El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

9.2.2. En el tratamiento de datos personales sensibles, cuando dicho tratamiento sea posible conforme a las excepciones citadas anteriormente contenidas en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, deberán cumplirse las siguientes obligaciones:

- 9.2.2.1.** Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- 9.2.2.2.** Informar al Titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.

CLARO, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto 1377 de 2013, y sin perjuicio del derecho que le asiste al usuario, colaborador o colaboradora, proveedor o aliado de no autorizar el tratamiento de sus datos sensibles, cuando aplique, le solicitará la autorización libre, previa, informada, voluntaria y expresa del tratamiento de sus datos sensibles de huella dactilar, voz e imagen de su rostro. Su huella dactilar será utilizada con la finalidad de que se valide su identidad a través del proceso de autenticación electrónica ante la Base de Datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, de manera previa al proceso de venta. Su voz, la imagen de su rostro y su huella dactilar serán utilizadas con la finalidad de validar su identidad en la prevención de (i) el fraude y lavado de activos, (ii) la financiación del terrorismo, (iii) la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva y (iv) otras actividades ilegales, para la contratación de servicios y compra de productos de CLARO y/o de terceros.

10. DERECHOS DE LOS TITULARES

El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- 10.1.** Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a CLARO o frente al encargado del tratamiento designado. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- 10.2.** Solicitar prueba de la autorización otorgada a CLARO, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- 10.3.** Ser informado por parte de CLARO o por parte del encargado del tratamiento designado, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- 10.4.** Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, la Ley 2157 de 2021, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015 y el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 10.5.** Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento CLARO o el encargado designado, han incurrido en conductas contrarias a Ley 1581 de 2012, La Ley 1266 de 2008 y a la Constitución; o cuando no exista un deber legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la referida base de datos.
- 10.6.** Acceder en forma gratuita en las condiciones definidas en este documento, a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

11. PROCEDIMIENTOS

El Titular o sus causahabientes tienen derecho a presentar ante CLARO, consultas y/o reclamos, previa validación de su identidad, a través de cualquiera de los siguientes mecanismos, de atención al usuario dispuestos por CLARO a nivel nacional:

- Centros de Atención y Ventas
- Línea de atención *611 desde su celular Claro, telefónica 6017441818 en Bogotá, o 01 8000 34 18 18 para todo el país.
- Página web www.claro.com.co, a través del formulario dispuesto para tal fin.
- Correo electrónico: solucionesclaro@claro.com.co
- Correo certificado: Carrera 68 A No. 24 B - 10 Plaza Claro.

CLARO responderá la consulta y/o reclamo por el mismo medio que fue formulada, a través de la Gerencia de Gestión de PQR's, dentro de los tiempos establecidos para tal fin.

11.1. Consultas

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en la base de datos del responsable. CLARO suministrará al solicitante toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

El titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales:

- 11.1.1. Al menos una (1) vez cada mes calendario.
- 11.1.2. Cada vez que existan modificaciones sustanciales de la Política de Tratamiento de la Información, que motiven nuevas consultas.
- 11.1.3. Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una (1) por cada mes calendario, CLARO, solamente, cobrará los gastos de envío, reproducción y en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente.

Para efectos de responder las consultas, CLARO, cuenta con un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de estas.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, 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 primer término.

11.2. Reclamos

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una 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 Ley 1581 de 2012 y la Ley 1266 de 2008, podrán presentar un reclamo ante CLARO, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- 11.2.1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a CLARO, como mínimo con la siguiente información:

- 11.2.1.1. Nombre del responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento.
- 11.2.1.2. Nombre del peticionario.
- 11.2.1.3. Número de identificación del peticionario.
- 11.2.1.4. Hechos en que se fundamenta la solicitud.
- 11.2.1.5. Objeto de la petición.
- 11.2.1.6. Dirección de envío de correspondencia.
- 11.2.1.7. Documentos que pretenda hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá 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 quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

11.2.2. 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.

11.2.3. 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.

11.3. Requisito de procedibilidad

El titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento.

11.4. De los casos de suplantación

En el caso que el Titular de la información manifieste ser víctima del delito de falsedad personal contemplado en el Código Penal, y le sea exigido el pago de obligaciones como resultado de la conducta punible de la que es víctima, deberá presentar petición de corrección ante CLARO adjuntando los soportes correspondientes.

CLARO una vez reciba la solicitud, deberá, dentro de los diez (10) días siguientes cotejar los documentos utilizados para adquirir la obligación que se disputa, con los documentos allegados por el Titular en la petición, los cuales se tendrán como prueba sumaria para probar la falsedad, la fuente, si así lo considera, deberá denunciar el delito de estafa del que haya podido ser víctima.

Con la solicitud presentada por el Titular, el dato negativo, récord (scoring score) y cualquier otro dato que refleje el comportamiento del Titular, deberán ser modificados por la fuente reflejando que la víctima de falsedad no es quien adquirió las obligaciones, y se incluirá una leyenda dentro del registro personal que diga –Víctima de Falsedad Personal–.

11.5. Silencio

En el caso de la Ley 1266 de 2088, las peticiones o reclamos deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, prorrogables por ocho (8) días hábiles más, según lo indicado en el numeral 3, parte II, artículo 16 de dicha ley. Si en ese lapso no se ha dado pronta resolución, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la Ley, sin perjuicio de que ellas adopten las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectivo el derecho al hábeas data de los Titulares.

12. DEBERES DE CLARO EN EL TRATAMIENTO DE DATOS

CLARO cumplirán los siguientes deberes:

- 12.1.** Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- 12.2.** Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- 12.3.** Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- 12.4.** Tomar las medidas orientadas a conservar la información bajo las condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 12.5.** Tomar las medidas para que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- 12.6.** Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- 12.7.** Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- 12.8.** Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
- 12.9.** Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular;
- 12.10.** Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley;
- 12.11.** Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- 12.12.** Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- 12.13.** Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos;
- 12.14.** Informar 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 de los titulares.

12.15. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

13. DEBERES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Los encargados del tratamiento y CLARO cuando actúen como tal, deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la Ley y en otras que rijan su actividad:

- 13.1.** Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- 13.2.** Tomar las medidas para conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 13.3.** Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley.
- 13.4.** Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- 13.5.** Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la Ley;
- 13.6.** Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- 13.7.** Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la Ley.
- 13.8.** Insertar en la base de datos 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.
- 13.9.** Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- 13.10.** Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- 13.11.** Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- 13.12.** Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- 13.13.** Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
- 13.14.** Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

14. MEDIDAS DE SEGURIDAD

CLARO toma todas las precauciones razonables y medidas de índole técnico, administrativo y organizacional conducentes a garantizar la seguridad de los datos de carácter personal de los Titulares, principalmente aquellos destinados a impedir su alteración, pérdida y tratamiento o acceso no autorizado.

Las medidas de seguridad se aplican tanto a los archivos como a los tratamientos.

La aplicación de las medidas de seguridad tiene como fin procurar la conservación, confidencialidad, integridad, y disponibilidad de los datos.

El acceso a la información personal de nuestros clientes y colaboradores y colaboradoras está limitado exclusivamente a aquellos que tienen necesidad de conocerla para desempeñar sus funciones de trabajo.

Monitoreamos de manera constante el adecuado funcionamiento de nuestros sistemas, aplicaciones e infraestructura tecnológica para garantizar la adecuada privacidad y protección de datos personales. No obstante, pueden presentarse eventos que puedan comprometer la seguridad y/o confidencialidad de los datos personales. En estos casos, deberá procederse conforme a la Política de Seguridad de la Información de CLARO.

15. POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE CLARO

Los lineamientos de seguridad de CLARO se encuentran respaldados por la Política de Seguridad de la información de CLARO, construida bajo las mejores prácticas y estándares de seguridad existentes y dando cumplimiento a la normatividad vigente. Dicha política es de estricto cumplimiento por parte los colaboradores y colaboradoras, directos o indirectos, que desempeñan alguna labor u actividad al interior de CLARO.

16. PREVENCIÓN

16.1. Para prevenir cualquier incumplimiento a la normatividad en protección de datos personales, nuestros compromisos como empresa y de los colaboradores y colaboradoras de CLARO y sus aliados son:

16.1.1. Dar cumplimiento a esta Política, a la Política de Seguridad de la Información, las demás políticas aplicables de CLARO y a la normativa en materia de protección de datos personales.

16.1.2. Garantizar el cumplimiento de los principios y disposiciones detallados en esta Política de Tratamiento de la Información para realizar un uso legítimo, responsable y transparente de los datos personales de los Titulares.

16.1.3. Contar con el consentimiento del Titular de los datos personales cuando el mismo resulte necesario en términos de las disposiciones aplicables.

16.1.4. Acceder únicamente a aquella información que resulte adecuada y estrictamente necesaria para el desempeño de las funciones laborales. No podrán recogerse ni tratarse datos personales que no resulten necesarios para cumplir las finalidades del tratamiento informadas a los Titulares.

16.1.5. Los datos personales deben recogerse y almacenarse de acuerdo con los procedimientos internos, mantenerse íntegros, procurando su actualización según corresponda, y eliminarse de forma segura y definitiva, una vez concluida la finalidad de su tratamiento, salvo que se tenga obligación legal de conservarlos.

16.1.6. Conocer, adoptar y cumplir con las medidas de seguridad físicas, técnicas y organizativas para proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración,

destrucción o uso, acceso o Tratamiento no autorizado y procurar la mejora continua de las mismas.

- 16.1.7.** Garantizar a los Titulares el ejercicio de sus derechos en materia de protección de datos personales.
 - 16.1.8.** Cumplir con el deber de confidencialidad respecto de los datos personales que se encuentren bajo su custodia, incluyendo lo siguiente:
 - 16.1.8.1.** Contar con convenios y/o cláusulas de confidencialidad con el personal, proveedores, subcontratistas y/o cualquier tercero que pueda tener acceso a la información para que esta sea debidamente protegida.
 - 16.1.8.2.** Cerciorarse que colaboradores y colaboradoras y aliados entiendan, reconozcan y acepten sus obligaciones con respecto a la información a la que tengan acceso, y exigir que la utilización de dicha información sea exclusivamente para los fines autorizados.
 - 16.1.8.3.** Implementar mecanismos correctivos en caso de que ocurra alguna violación al deber de confidencialidad por parte del personal.
 - 16.1.9.** Notificar de forma inmediata a CLARO sobre cualquier evento y/o amenaza que pueda comprometer la seguridad de la información de CLARO y/o los datos personales de los Titulares.
 - 16.1.10.** Adoptar las medidas y mecanismos adecuados para demostrar el cumplimiento de las obligaciones de protección de datos personales que resulten aplicables en términos de la legislación vigente.
 - 16.1.11.** Adoptar los controles internos y denunciar, si es necesario, aquellos casos en los que algún colaborador o colaboradora o aliado incurra en un acto que viole la presente Política de Tratamiento de la Información y la Política de Seguridad de la Información o la normatividad aplicable.
 - 16.1.12.** Promover prácticas de protección de datos personales a lo largo de la cadena de valor, capacitar al personal sobre las medidas preventivas y realizar campañas de difusión.
 - 16.1.13.** Establecer medidas y procedimientos necesarios para asegurarnos que nadie pueda escuchar o monitorear ninguna conversación, transmisión de datos u otra forma de comunicación, ni revelar su existencia o contenido, salvo que se trate del cumplimiento de una orden escrita debidamente fundada y motivada por parte de las autoridades judiciales competentes propios del proceso de interceptación legal de comunicaciones establecido en el Decreto No. 1078 de 2015, o el que haga sus veces.
- 16.2.** Asimismo, está prohibido a los colaboradores y colaboradoras o aliados, ya sea directamente o en su nombre y representación:
- Transmitir datos personales a encargados que no garanticen el adecuado cumplimiento de estándares de protección de datos personales aplicables.

De forma previa a transmitir los datos personales con un encargado se deberá evaluar que dicho encargado cumpla con las condiciones y salvaguardas necesarias para la protección de datos personales.

- Utilizar los datos personales de los cuales CLARO es responsable del tratamiento para una finalidad ajena a sus funciones.
- Acceder a información personal cuando no te ha sido solicitado y/o resulte necesario.

17. SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA

El Oficial de Datos Personales, la Gerencia de Cumplimiento y Auditoría Interna son las áreas responsables de supervisar, vigilar y, en su caso, auditar el debido cumplimiento de las disposiciones señaladas en esta Política de Tratamiento de la Información y deben evaluar periódicamente su eficacia.

El Oficial de Datos Personales y el Equipo de Protección de Datos Personales son responsables de evaluar periódicamente el Programa de Protección de Datos Personales que comprende, entre otros, una serie de medidas que tienen por objetivo prevenir incumplimientos a la normativa en materia de protección de datos personales. Así mismo, son responsables de brindar orientación a los colaboradores y colaboradoras respecto de esta Política en forma conjunta con los superiores inmediatos.

En caso de que sea necesario llevar a cabo auditorías, éstas se realizarán de forma periódica y aleatoria a las distintas áreas de la compañía.

Todos los colaboradores y colaboradoras de CLARO están comprometidos en apoyar y colaborar con los equipos de trabajo encargados de realizar auditorías sin obstaculizar u obstruir estos procesos y sin proporcionar información falsa o incorrecta.

Es obligación de todos cumplir y hacer cumplir la presente Política y reportar cualquier acto que vaya en contra de esta.

18. CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN

CLARO ofrece, a sus colaboradores y colaboradoras y aliados, cursos con el fin de capacitarlos para que puedan comprenderse los conceptos, alcances, situaciones, así como exponer inquietudes que pueden suceder en el día a día de nuestras labores.

Como parte de nuestro Programa de Protección de Datos Personales, se capacita a todos los colaboradores y colaboradoras de CLARO, a través de una adecuada difusión de las obligaciones relativas a la protección de datos personales.

19. SANCIONES

Las sanciones por incumplimiento de esta Política, tanto para los colaboradores y colaboradoras como para los proveedores y aliados, podrán ser de tipo administrativo, laboral o incluso penal, dependiendo la gravedad del acto y se sancionarán de conformidad con el reglamento interior de trabajo, el contrato suscrito y/o de la legislación aplicable, según el caso.

20. MODIFICACIONES

CLARO se reserva el derecho de modificar esta Política de Tratamiento de la Información, en su totalidad o parcialmente. En caso de cambios sustanciales de esta Política referidos a la identificación de CLARO y a la finalidad del tratamiento de los datos personales, los cuales puedan afectar el contenido la autorización, CLARO comunicará estos cambios al titular a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas.

21. COOPERACIÓN, COORDINACIÓN Y COMPLEMENTARIEDAD

La presente Política se encuentra homologada y armonizada con la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales de América Móvil y las modificaciones que se llegue a realizar a la misma. Sin embargo, CLARO es la responsable de cumplir con las obligaciones legales aplicables ante las autoridades colombianas.

Por lo anterior y sin perjuicio de lo establecido en la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales de América Móvil que acá se desarrolla y/o complementa, la presente Política es el procedimiento interno de cumplimiento normativo considerando las obligaciones específicas en temas de protección de datos personales.

De igual manera, se declara y asegura que CLARO cuenta con mecanismos eficaces que le permite cooperar y, cuando corresponda, entablar entre sí y con las subsidiarias de América Móvil, una coordinación a nivel interno en el desarrollo e implementación de políticas y actividades para la debida protección de la privacidad y datos personales de manera general.