

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



DE-PL004-VERSION 006
2025

Elaborado por: Gerente Legal	Revisado por: Gerente de Riesgos y Control Interno	Aprobado por: Presidente
Fecha: 14/10/2025	Fecha: 14/10/2025	Fecha: 14/10/2025



POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código	DE-PL004
Versión	006
Fecha	14/10/2025

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES.....	4
4.	PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	5
5.	TRATAMIENTO Y FINALIDADES AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES TRATADOS POR LA COMPAÑIA.....	6
6.	DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES.....	9
7.	DEBERES DE C&C SERVICES COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	10
8.	ÁREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y OBSERVANCIA DE ESTA POLÍTICA	11
9.	AUTORIZACIÓN.....	11
10.	DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.	12
11.	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES	13
12.	INFORMACIÓN OBTENIDA EN FORMA PASIVA.....	16
13.	SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES.....	16
14.	USO DE TECNOLOGÍAS AVANZADAS Y AUTOMATIZACIÓN	17
15.	TRANSFERENCIA, TRANSMISIÓN Y REVELACIÓN DE DATOS PERSONALES	19
16.	LEGISLACIÓN APLICABLE	20
17.	CONTROL DE CAMBIOS.....	21



POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código	DE-PL004
Versión	006
Fecha	14/10/2025

1. OBJETIVO

C&C Services S.A.S., en desarrollo de sus actividades comerciales y contractuales, reconoce el carácter fundamental del derecho a la intimidad y a la protección de los datos personales, así como el deber de garantizar el tratamiento legítimo, controlado y seguro de la información que le es confiada por clientes, aliados, proveedores, colaboradores y terceros en general.

Esta política tiene como propósito definir los criterios institucionales y las reglas generales bajo las cuales se adelanta la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y demás operaciones sobre los datos personales, en cumplimiento de lo dispuesto por la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, la Ley 2300 de 2023, la Resolución 7356 de 2024, así como las directrices emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y las demás normas que las modifiquen o complementen.

La Compañía se compromete a garantizar que el tratamiento de los datos personales se efectúe con fines legítimos, proporcionales y transparentes, exclusivamente dentro del marco de su objeto social y de conformidad con las autorizaciones otorgadas por los titulares. En consecuencia, se adoptan medidas administrativas, técnicas y jurídicas que aseguran la confidencialidad, integridad, disponibilidad y actualización de la información tratada.

De igual manera, C&C Services S.A.S. salvaguarda los derechos de los titulares, en especial los de conocer, actualizar, rectificar, suprimir y acreditar la autorización para el uso de sus datos. La Compañía garantiza canales idóneos para el ejercicio de estos derechos, evitando el uso no autorizado, la cesión irregular o cualquier tratamiento que vulnere la dignidad o privacidad de las personas.

La presente política se enmarca en una cultura organizacional orientada al respeto de la información personal y a la transparencia en el manejo de los datos, reafirmando el compromiso ético y legal de C&C Services S.A.S. con la protección efectiva de la información que le ha sido confiada.

2. ALCANCE

La presente política refleja el compromiso institucional de C&C Services S.A.S. frente al tratamiento legítimo, responsable y seguro de los datos personales de los cuales sea responsable o encargado, en el marco de sus actividades empresariales y contractuales.



POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código	DE-PL004
Versión	006
Fecha	14/10/2025

Su contenido es aplicable a toda información personal registrada en bases de datos administradas por la Compañía, cualquiera sea su origen, naturaleza o soporte físico, digital o mixto, cuyo titular sea una persona natural.

Los lineamientos aquí establecidos rigen para todos los procesos internos y externos, así como para las plataformas, sistemas, servidores, aplicaciones, soluciones tecnológicas y demás medios que impliquen tratamiento de información personal de clientes, usuarios, colaboradores, proveedores o terceros relacionados con la Compañía.

De igual forma, son de cumplimiento obligatorio para todos los empleados, contratistas, aliados estratégicos y terceros que, en el ejercicio de sus funciones o en virtud de relaciones comerciales, tengan acceso o realicen operaciones sobre datos personales, quienes deberán acatar íntegramente esta política y los procedimientos que la desarrollan.

El tratamiento de la información personal se efectuará exclusivamente para fines legítimos, previamente informados y autorizados por los titulares, garantizando la observancia de los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso, confidencialidad y garantizando el respeto a las exclusiones registradas en el RNE

3. DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- **Aviso de Privacidad:** Comunicación escrita generada por el responsable o encargado, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Clientes:** Persona natural o jurídica, pública o privada con los cuales LA COMPAÑÍA tiene una relación comercial.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Son algunos ejemplos de datos personales los siguientes: nombre, número de documento, dirección, correo electrónico, número telefónico, estado civil, datos de salud, impresión dactilar, salario, bienes, estados financieros, o cualquier dato que permita la identificación o localización de una persona.



POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código	DE-PL004
Versión	006
Fecha	14/10/2025

- **Dato sensible:** Información que afecta 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 información financiera a la vida sexual y los datos biométricos, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del Responsable del Tratamiento. En los eventos en que el Responsable no ejerza como Encargado de la Base de Datos, se identificará expresamente quién será el Encargado.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la Base de Datos y/o el Tratamiento de los datos.
- **Reclamo:** Solicitud del Titular del dato o de las personas autorizadas por éste o por la Ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la Ley.
- **Términos y Condiciones:** marco general en el cual se establecen las condiciones para los participantes de actividades promocionales o afines.
- **Titular:** Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.
- **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.
- **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.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

4. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para el Tratamiento de los Datos Personales, C&C Services aplicará los principios que se mencionan a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio, de datos personales:



POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código	DE-PL004
Versión	006
Fecha	14/10/2025

- **Legalidad:** El Tratamiento de datos personales se realizará conforme a las disposiciones legales aplicables (Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios).
- **Finalidad:** Los datos personales recolectados serán utilizados para un propósito específico y explícito el cual debe ser informado al Titular o permitido por la Ley. El Titular será informado de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada.
- **Libertad:** La recolección de los Datos Personales solo podrá ejercerse con la autorización, previa, expresa e informada del Titular.
- **Veracidad o Calidad:** La información sujeta al Tratamiento de Datos Personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- **Transparencia:** En el Tratamiento de Datos Personales se garantiza el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Acceso y circulación restringida:** El Tratamiento de datos personales solo podrá realizarse por las personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley.
- **Seguridad:** Los Datos Personales sujetos a Tratamiento se manejarán adoptando todas las medidas de seguridad que sean necesarias para evitar su pérdida, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Confidencialidad:** Todos los funcionarios que trabajen en C&C Services están obligados a guardar reserva sobre la información personal a la que tengan acceso con ocasión de su trabajo.

5. TRATAMIENTO Y FINALIDADES AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES TRATADOS POR LA COMPAÑÍA

C&C Services, actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales y contractuales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime Datos Personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para los siguientes propósitos o finalidades:



POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código	DE-PL004
Versión	006
Fecha	14/10/2025

5.1 Finalidades generales para el tratamiento de Datos Personales

- Permitir la participación de los Titulares en actividades de mercadeo y promocionales (incluyendo la participación en concursos, rifas y sorteos) realizados por C&C Services;
- Evaluar la calidad del servicio, realizar estudios de mercado sobre hábitos de consumo y análisis estadísticos para usos internos;
- Controlar el acceso a las oficinas de C&C Services y establecer medidas de seguridad, incluyendo el establecimiento de zonas video-vigiladas;
- Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los Titulares y organismos de control y transmitir los Datos Personales a las demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los Datos Personales;
- Para eventualmente contactar, vía telefónica, por correo electrónico, por carta dirigida al domicilio reportado o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para las finalidades antes mencionadas;
- Transferir la información recolectada a distintas áreas de C&C Services y a sus compañías vinculadas en Colombia y en el exterior cuando ello sea necesario para el desarrollo de sus operaciones o por convenios comerciales (recaudo de cartera y cobros administrativo, tesorería, contabilidad, jurídico, riesgo, entre otros);
- Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales;
- Registrar sus datos personales en los sistemas de información de C&C Services y en sus bases de datos comerciales y operativas;
- Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de C&C Services.

5.2. Respeto a los datos personales de nuestros Clientes:

- Para cumplir las obligaciones contraídas por C&C Services con sus Clientes y Consumidores al momento de adquirir nuestros servicios;
- Enviar información sobre cambios en las condiciones de los servicios ofrecidos por C&C Services;
- Enviar información sobre ofertas relacionadas con nuestros servicios que ofrece C&C Services y sus compañías vinculadas;
- Para el fortalecimiento de las relaciones con sus Consumidores y Clientes, mediante el envío de información relevante, la toma de pedidos y evaluación de la calidad del servicio;



POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código	DE-PL004
Versión	006
Fecha	14/10/2025

- Para la determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas, respecto de sus deudores;
- Para mejorar, promocionar y desarrollar sus servicios y los de sus compañías vinculadas a nivel mundial;
- Capacitar vendedores y agentes en aspectos básicos de gestión comercial de los servicios ofrecidos por C&C Services;
- Permitir que compañías vinculadas a C&C Services, con las cuales ha celebrado contratos que incluyen disposiciones para garantizar la seguridad y el adecuado tratamiento de los datos personales tratados, contacten al Titular con el propósito de ofrecerle bienes o servicios de su interés;
- Controlar el acceso a las oficinas de C&C Services y establecer medidas de seguridad, incluyendo el establecimiento de zonas video-vigiladas;
- Utilizar los distintos servicios a través de los sitios web de C&C Services, incluyendo descargas de contenidos y formatos;

5.3. Respecto a los datos personales de nuestros empleados:

- Administrar y operar, directamente o por conducto de terceros, los procesos de selección y vinculación de personal, incluyendo la evaluación y calificación de los participantes y la verificación de referencias laborales y personales, y la realización de estudios de seguridad;
- Desarrollar las actividades propias de la gestión de Recursos Humanos dentro de C&C Services, tales como nómina, afiliaciones a entidades del sistema general de seguridad social, actividades de bienestar y salud ocupacional, ejercicio de la potestad sancionatoria del empleador, entre otras;
- Realizar los pagos necesarios derivados de la ejecución del contrato de trabajo y/o su terminación, y las demás prestaciones sociales a que haya lugar de conformidad con la ley aplicable;
- Contratar beneficios laborales con terceros, tales como seguros de vida, gastos médicos, entre otros;
- Notificar a contactos autorizados en caso de emergencias durante el horario de trabajo o con ocasión del desarrollo de este;
- Coordinar el desarrollo profesional de los empleados, el acceso de los empleados a los recursos informáticos del empleador y dar soporte para su utilización;
- Planificar actividades empresariales;



POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código

DE-PL004

Versión

006

Fecha

14/10/2025

5.4 Respetto a los Datos de Proveedores:

- Para invitarlos a participar en procesos de selección y a eventos organizados o patrocinados por C&C Services;
- Para la evaluación del cumplimiento de sus obligaciones;
- Para hacer el registro en los sistemas de C&C Services;
- Para procesar sus pagos y verificar saldos pendientes.

5.5. Respetto a los datos personales de nuestros accionistas:

- Para el reconocimiento, protección y ejercicio de los derechos de los accionistas de C&C Services;
- Para el pago de dividendos;
- Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a los accionistas para las finalidades anteriormente mencionadas;

6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

Las personas naturales cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento por parte de C&C Services, tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento:

6.1 Conocer los Datos Personales sobre los cuales C&C Services está realizando el Tratamiento. De igual manera, el Titular puede solicitar en cualquier momento, que sus datos sean actualizados o rectificados, por ejemplo, si encuentra que sus datos son parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

6.2 Solicitar prueba de la autorización otorgada a C&C Services para el Tratamiento de sus Datos Personales.

6.3 Ser informado por C&C Services, previa solicitud, respecto del uso que ésta le ha dado a sus Datos Personales.

6.4 Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales.



POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código	DE-PL004
Versión	006
Fecha	14/10/2025

6.5 Solicitar a C&C Services la supresión de sus Datos Personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de estos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el numeral 13 de esta Política. No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o Archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular y C&C Services, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos.

6.6 Acceder de forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Los derechos de los Titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el Titular;
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad;
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento;
- Por estipulación a favor de otro o para otro.

6.7 Derecho a la intimidad del titular bajo la ley 2300 del 2023 cuando se preste un servicio de fines de cobranza, promociones o mensajes comerciales.

6.8 Derecho de exclusión: Los titulares podrán solicitar su inscripción en el Registro de Números Excluidos (RNE) para evitar recibir mensajes comerciales o publicitarios, garantizando la protección de su intimidad y privacidad

Para el ejercicio de los derechos antes detallados el titular y/o su representante deberá acreditar su identidad, y en el evento que actúe el representante del titular debe demostrar tal calidad.

7. DEBERES DE C&C SERVICES COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

LA COMPAÑIA tiene presente que los Datos Personales son de propiedad de las personas a las que se refieren y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos. En ese sentido, LA COMPAÑIA hará uso de los Datos Personales recolectados únicamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y respetando, en todo caso, la normatividad vigente sobre la Protección de Datos Personales.



POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código	DE-PL004
Versión	006
Fecha	14/10/2025

C&C Services atenderá los deberes previstos para los Responsables del Tratamiento, contenidos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten, modifiquen o sustituyan.

8. ÁREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y OBSERVANCIA DE ESTA POLÍTICA

La Gerencia de Planeación, Gerencia de Legal y Riesgo y la Gerencia Administrativa tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y observancia de esta Política. Para el efecto, todos los funcionarios que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes áreas de C&C Services, están obligados a reportar estas Bases de Datos a la Gerencia de Planeación y a dar traslado a ésta de manera inmediata, de todas las peticiones, quejas o reclamos que reciban por parte de los Titulares de Datos Personales.

El área de Quality también ha sido designada por C&C Services como área responsable de la atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos ante la cual el Titular de la información podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización. Esta área se encuentra ubicada en el domicilio: Calle 19 No 3-16 piso 3 de la ciudad de Bogotá D.C., Colombia, y puede ser contactada a través del correo electrónico: info@cyc-bpo-com

9. AUTORIZACIÓN

C&C Services solicitará autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiera realizar el Tratamiento.

Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por C&C Services, tales como:

- Por escrito, diligenciando un formato de autorización para el Tratamiento de Datos Personales determinado por C&C Services.
- De forma oral, a través de una conversación telefónica o en videoconferencia del cual se dejará el registro de su grabación.



POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código	DE-PL004
Versión	006
Fecha	14/10/2025

- Mediante conductas inequívocas que permitan concluir que otorgó su autorización, a través de su aceptación expresa a los Términos y Condiciones de una actividad dentro de los cuales se requiera la autorización de los participantes para el Tratamiento de sus Datos Personales.
- **IMPORTANTE:** En ningún caso C&C Services asimilará el silencio del Titular a una conducta inequívoca.

10. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

10.1 Tratamiento de Datos Personales de Naturaleza Sensible

El Tratamiento de los Datos Personales de naturaleza sensible está prohibido por la ley, salvo que se cuente con autorización expresa, previa e informada del Titular, entre otras excepciones consagradas en el Artículo 6° de la Ley 1581 de 2012.

En este caso, además de cumplir con los requisitos establecidos para la autorización, C&C Services informará al Titular:

- que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.

Adicionalmente, C&C Services tratará los datos sensibles recolectados bajo estándares de seguridad y confidencialidad correspondientes a su naturaleza. Para este fin, C&C Services ha implementado medidas administrativas, técnicas y jurídicas contenidas en su Manual de Políticas y Procedimientos, de obligatorio cumplimiento para sus empleados y, en tanto sea aplicable, a sus proveedores, compañías vinculadas y aliados comerciales.

10.2 Tratamiento de Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes

Según lo dispuesto por el Artículo 7° de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, C&C Services sólo realizará el Tratamiento, correspondientes a niños, niñas y adolescentes, siempre y cuando este Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales.



POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código	DE-PL004
Versión	006
Fecha	14/10/2025

Cumplidos los anteriores requisitos, LA COMPAÑIA deberá obtener la Autorización del representante legal del niño, niña o adolescente, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

11. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Los Titulares de Datos Personales tratados por LA COMPAÑIA tienen derecho a acceder a sus Datos Personales y a los detalles de dicho Tratamiento, así como a rectificarlos y actualizarlos en caso de ser inexactos o a solicitar su eliminación cuando consideren que resulten ser excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención u oponerse al Tratamiento de estos para fines específicos.

Las solicitudes para la inscripción, actualización o exclusión en el Registro de Números Excluidos (RNE) serán atendidas en un plazo máximo de cinco días hábiles, y podrán ser realizadas a través de los canales habilitados por la organización, como correo electrónico, línea telefónica o plataformas digitales.

Las vías que se han implementado para garantizar el ejercicio de dichos derechos a través de la presentación de la solicitud respectiva son:

- Comunicación dirigida a C&C Services S.A.S., Gerencia de Planeación, Calle 19 No. 3-16 piso 3, Bogotá D.C. Colombia.
- Solicitud presentada al correo electrónico: info@cyc-bpo.com
- Solicitud presentada a través del teléfono +57 (1) 7461166 ext 8019 Gerencia de Planeación.

Estos canales podrán ser utilizados por Titulares de datos personales, o terceros autorizados por ley para actuar en su nombre, con el objeto de ejercer los siguientes derechos:



POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código	DE-PL004
Versión	006
Fecha	14/10/2025

11.1 Procedimiento para la realización de peticiones y consultas

(i) El Titular podrá consultar sus datos personales en cualquier momento. Para tal fin, podrá elevar una solicitud indicando la información que desea conocer, a través de cualquiera de los mecanismos arriba señalados.

(ii) El Titular o sus causahabientes deberán acreditar su identidad, la de su representante, la representación o estipulación a favor de otro o para otro. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

(iii) La consulta y/o petición debe contener como mínimo el nombre y dirección de contacto del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta, así como una descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer el derecho de consulta y/o petición.

(iv) Si la consulta y/o petición realizada por el Titular del dato resulta incompleta, C&C Services requerirá al interesado dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de la consulta y/o petición para que subsane las fallas en el término de un (1) mes. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de su consulta. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

(v) Las peticiones y/o consultas serán atendida por C&C Services 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 petición o consulta dentro de dicho término, este hecho se informará al solicitante, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.



POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código

DE-PL004

Versión

006

Fecha

14/10/2025

11.2 Procedimiento para la realización de quejas y reclamos

De conformidad con lo establecido en el Artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, cuando el Titular o sus causahabientes consideren que la información tratada por C&C Services deba ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando deba ser revocada por advertirse el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley, podrán presentar una solicitud ante C&C Services, la cual será tramitada bajo las siguientes reglas:

(i) El Titular o sus causahabientes deberán acreditar su identidad, la de su representante, la representación o estipulación a favor de otro o para otro. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

(ii) La solicitud de rectificación, actualización, supresión o revocatoria debe ser presentada a través de los medios habilitados por C&C Services indicados en el presente documento y contener, como mínimo, la siguiente información:

- El nombre y dirección de domicilio del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
- Los documentos que acrediten la identidad del solicitante y en caso dado, la de su representante con la respectiva autorización.
- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos y la solicitud concreta.

(iii) Si el reclamo se presenta incompleto, C&C Services deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción 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 de su solicitud.

(iv) En caso de que quien reciba la solicitud no sea competente para resolverlo, dará traslado al área de Legal y en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.



POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código	DE-PL004
Versión	006
Fecha	14/10/2025

(v) Una vez recibida la solicitud, se incluirá en la Base de Datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que ésta sea decidida.

(vi) El término máximo para atender esta solicitud será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado sobre 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.

12. INFORMACIÓN OBTENIDA EN FORMA PASIVA

Cuando se utilizan los servicios contenidos dentro de los sitios web de C&C Services, ésta podrá recopilar información en forma pasiva a través de tecnologías para el manejo de la información, tales como "cookies", a través de los cuales se recolecta información acerca del hardware y el software del equipo, dirección IP, tipo de explorador, sistema operativo, nombre de dominio, tiempo de acceso y las direcciones de los sitios web de procedencia; mediante el uso de éstas herramientas no se recolectan directamente Datos Personales de los usuarios. También se recopilará información acerca de las páginas que la persona visita con mayor frecuencia en estos sitios web a efectos de conocer sus hábitos de navegación. No obstante, el usuario de los sitios web de C&C Services tiene la posibilidad de configurar el funcionamiento de las "cookies", de acuerdo con las opciones de su navegador de internet.

13. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

C&C Services, en estricta aplicación del Principio de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales, proporcionará 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. La obligación y responsabilidad de C&C Services se limita a disponer de los medios adecuados para este fin. C&C Services no garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o archivo en los que reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte de C&C Services y sus Encargados. C&C Services exigirá a los proveedores de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los Datos Personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como Encargados.



POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código	DE-PL004
Versión	006
Fecha	14/10/2025

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, la ley 2300 del 2023 y las demás normas que la modifiquen, adicionen, complementen o reglamenten, LA COMPAÑÍA adoptará 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.

14. USO DE TECNOLOGÍAS AVANZADAS Y AUTOMATIZACIÓN

C&C Services S.A.S., podrá utilizar herramientas de Inteligencia Artificial (IA) o automatización en algunos de sus procesos, siempre en estricto cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y los lineamientos emitidos por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tratamiento de datos personales en sistemas de tecnologías avanzadas y automatizadas

En estos casos, brinda las siguientes garantías:

- Tratamiento de los datos personales únicamente para las finalidades legítimas y claramente informadas, conforme a la autorización otorgada por cada titular.
- Actuamos bajo los principios de finalidad, proporcionalidad y minimización de datos, asegurando que solo utilizamos la información necesaria y que nuestras acciones reflejan responsabilidad y rendición de cuentas.
- Todo uso de datos en procesos automatizados se realiza con una base jurídica válida o el consentimiento previo e informado del titular.
- Implementamos medidas técnicas, jurídicas y organizativas que garantizan la protección de la información, tales como controles de acceso, cifrado, seguimiento de trazabilidad y revisiones periódicas de cumplimiento.
- Respetamos y garantizamos en todo momento los derechos de los titulares a conocer, actualizar, rectificar o eliminar su información personal.

C&C Servicios S.A.S. documenta y mantiene evidencia de las medidas adoptadas, asegurando la transparencia y responsabilidad en el uso de tecnologías de Inteligencia Artificial.

14.1. Medidas Técnicas

Para los procesos que involucren Inteligencia Artificial, la Compañía tiene definido lineamientos técnicos para garantizar la protección de los datos personales:

- Implementar servidores cifrados, autenticación robusta y configuraciones reforzadas (hardening) para el procesamiento automatizado de datos.
- Aplicar técnicas de anonimización, seudonimización y minimización de la información antes de su tratamiento mediante herramientas de inteligencia artificial.



POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código	DE-PL004
Versión	006
Fecha	14/10/2025

- c) Realizar evaluaciones periódicas de seguridad y pruebas de Ethical Hacking específicas según el tipo de servicio o canal que utilice IA.
- d) Implementar controles de acceso basados en roles, asegurando que únicamente el personal autorizado tenga acceso a la información sensible.
- e) Ejecutar programas permanentes de capacitación y sensibilización en temas de seguridad de la información y protección de datos personales.
- f) Realizar ejercicios de ingeniería social de forma controlada para evaluar el nivel de conciencia y respuesta del personal frente a intentos de suplantación o fuga de información.
- g) Aplicar técnicas de enmascaramiento para proteger los datos sensibles durante su visualización o uso en ambientes de prueba.
- h) Mantener registros (logs) detallados de las actividades realizadas en los sistemas que operan con inteligencia artificial.
- i) Utilizar herramientas especializadas para el monitoreo continuo de acciones o actividades sospechosas que puedan comprometer la información tratada.
- j) Establecer mecanismos de autenticación robusta que permitan validar la identidad y titularidad del cliente o usuario antes de cualquier tratamiento de datos personales.

14.2. Medidas Jurídicas

La Compañía asegura que el tratamiento de datos en la campaña cumpla con la normativa vigente mediante:

- **Base jurídica válida o consentimiento informado:** Cada tratamiento se sustenta en consentimiento explícito del titular o en otra base legal prevista en la Ley 1581 de 2012.
- **Transparencia con los titulares:** Se informa claramente a los titulares sobre la finalidad del tratamiento y el uso de herramientas de IA en la campaña.
- **Derechos de los titulares:** Se garantiza el ejercicio de los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) a través de canales habilitados y de fácil acceso.
- **Responsabilidad demostrada (Accountability):** Se documentan las medidas adoptadas y se mantiene evidencia de cumplimiento, incluyendo registros de actividades y protocolos de seguridad.

Los titulares conservan en todo momento sus derechos de acceso, rectificación, actualización y supresión, que podrán ejercer a través de los canales establecidos por la Compañía.



POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código	DE-PL004
Versión	006
Fecha	14/10/2025

14.3. Estructura y Responsabilidad en la Protección de Datos:

C&C Services S.A.S. asegura un tratamiento responsable de los datos personales mediante estructuras y procesos organizativos que permiten implementar las medidas técnicas y jurídicas de manera efectiva:

- **Estructura y roles claros:** Se han definido responsables del tratamiento de datos, supervisores de procesos y personal autorizado para operar y revisar los sistemas, incluyendo los relacionados con IA.
- **Responsabilidades definidas:** Cada miembro del equipo conoce sus obligaciones en relación con la protección de datos y el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, así como la correcta aplicación de los controles técnicos.
- **Procesos documentados:** Las actividades de tratamiento, supervisión y revisión de datos se realizan siguiendo procedimientos internos que garantizan trazabilidad, consistencia y control.
- **Formación y sensibilización del personal:** Se capacita regularmente a los colaboradores sobre protección de datos, manejo seguro de la información y responsabilidades frente a los titulares, asegurando que el personal aplique correctamente las medidas técnicas y jurídicas establecidas.

15. TRANSFERENCIA, TRANSMISIÓN Y REVELACIÓN DE DATOS PERSONALES

C&C Services podrá revelar a sus compañías vinculadas a nivel mundial, los Datos Personales sobre los cuales realiza el Tratamiento, para su utilización y Tratamiento conforme a esta Política de Protección de Datos Personales.

Igualmente, C&C Services podrá entregar los Datos Personales a terceros no vinculados a C&C Services cuando:

- Se trate de contratistas en ejecución de contratos para el desarrollo de las actividades de C&C Services;
- Por transferencia a cualquier título de cualquier línea de negocio con la que se relaciona la información.



POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código

DE-PL004

Versión

006

Fecha

14/10/2025

En todo caso, cuando C&C Services desee enviar o transmitir datos a uno o varios Encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, establecerá cláusulas contractuales o celebrará un contrato de transmisión de datos personales en el que, entre otros, se pacte lo siguiente:

- (i) Los alcances y finalidades del tratamiento.
- (ii) Las actividades que el Encargado realizará en nombre de C&C Services.
- (iii) Las obligaciones que debe cumplir el Encargado respecto del Titular del dato y C&C Services.
- (iv) El deber del Encargado de tratar los datos de acuerdo con la finalidad autorizada para el mismo y observando los principios establecidos en la Ley colombiana y la presente política.
- (v) La obligación del Encargado de proteger adecuadamente los datos personales y las bases de datos así como de guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos transmitidos.
- (vi) Una descripción de las medidas de seguridad concretas que van a ser adoptadas tanto por C&C Services como por el Encargado de los datos en su lugar de destino.

C&C Services no solicitará la autorización cuando la transferencia internacional de datos se encuentre amparada en alguna de las excepciones previstas en la Ley y sus Decretos Reglamentarios.

16. LEGISLACIÓN APLICABLE

Esta Política de Protección de Datos Personales, el Aviso de Privacidad, y el Anexo de Formato de Autorización que hace parte de esta Política, se rigen por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1727 de 2009 la Ley 2300 de 2023, la Resolución 7356 de 2024, así como las directrices emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y las demás normas que las modifiquen o complementen.



POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código	DE-PL004
Versión	006
Fecha	14/10/2025

17. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del cambio
000	01/01/2017	Creación de la Política de Seguridad de la Información,
001	30/01/2018	Actualización del Alcance, cambios de datos personales por solicitud de terceros.
002	24/08/2020	Se actualiza alcance, definiciones, principios, tratamiento y finalidad
003	30/12/2021	Se elimina logo de SGS
004	09/08/2023	Revisión general de la política por parte de la Gerencia Legal y de Riesgo
005	01/10/2024	Revisión general de la política
006	14/10/2025	Revisión de la política y ajustes por parte de la Gerencia Legal. inclusión del nuevo capítulo "Uso de Tecnologías Avanzadas y Automatización", incorporado a la Política de Protección de Datos Personales