

**POLÍTICA DE AVISO DE
PRIVACIDAD**



	POLÍTICA Y AVISO DE PRIVACIDAD	Código: SIPL002
		Fecha: 19/11/2021
		Página 2 de 10

CONTENIDO

1. AVISO DE PRIVACIDAD.....	3
2. USO Y FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL.....	3
2.1 PLAZO DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS EN LA PLATAFORMA.....	5
3. DERECHOS DE LOS TITULARES Y PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.....	7
4. VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.....	9
5. CONTROL DE CAMBIOS.....	10

1. AVISO DE PRIVACIDAD

Estimado usuario Mercadeo Masivo S.A.S. (NIT No. 900.765.974-6), sociedad constituida en Colombia, con información de contacto al teléfono +57 (1) 9260602 (Bogotá, Colombia), y correo electrónico leidi@mmasivo.com , son responsables del tratamiento de datos, de manera individual o conjunta. Los elementos definidos en este documento (Política y Aviso de Privacidad) aplica a los usuarios, clientes, proveedores y trabajadores (en adelante titular(es)) respecto al acceso de los contenidos y de los servicios que se ponen a disposición a través de la plataforma de mmasivo y el portal web portal.mmasivo.com, entre otros, los temas y actividades que tienen que ver con su misión, su visión, objetivos y las funciones que le corresponden. Adicionalmente, dar a conocer la existencia de la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales, Términos y condiciones, puesto a disposición para ser consultado en el sitio web <https://mmasivo.com/>.

2. USO Y FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

Si el titular de los datos personales nos proporciona sus datos personales, nos autoriza para usar esta información para las finalidades señaladas en concordancia con lo previsto en esta Política de Tratamiento, y no procederemos a transferir o divulgar la misma fuera de nuestras bases de datos salvo que (a) el titular nos autorice a hacerlo, (b) sea necesario para permitir a nuestros contratistas, proveedores o agentes prestar los servicios que les hemos encomendado, (c) la utilicemos nosotros o terceros para proporcionarle nuestros productos o servicios, (d) sea entregada a las entidades que prestan servicios de marketing en nuestro nombre o a otras entidades con las cuales tenemos acuerdos de mercadeo conjunto, (e) tenga relación con una fusión, consolidación, adquisición, desinversión u otro proceso de reestructuración, (f) implementemos un contrato de transmisión de datos personales en los términos del Decreto 1377 de 2013, o (g) según sea requerido o permitido por la ley o para las finalidades desarrolladas en la presente política de privacidad.

Nosotros recolectamos y hacemos tratamiento de datos para las siguientes finalidades:

- Administrar nuestro servicio de mensajería.
- Personalizar el sitio web para el usuario.
- Habilitar el acceso de servicios para el usuario.
- Enviar información relevante del servicio como notificaciones, alertas, etc.
- Enviar cuentas y facturas al usuario.

	POLÍTICA Y AVISO DE PRIVACIDAD	Código: SIPL002
		Fecha: 19/11/2021
		Página 4 de 10

- Recaudar los pagos del usuario.
- Enviar información de mercadeo para incentivar el uso de la herramienta.
- Proporcionar información en relación con productos, servicios y promociones, lo que incluye la administración de las correspondientes campañas y la comunicación que sobre las mismas deba hacerse.
- Contactar con fines de cumplimiento de obligaciones pecuniarias y cobro de cartera.
- En general, operar, evaluar y mejorar nuestras operaciones comerciales, desarrollar nuevos productos y servicios, realizar campañas de mercadeo, alianzas comerciales y realizar estudios de mercado, así como para efectuar las actividades de monitoreo e investigación del comportamiento del establecimiento de comercio en el sistema y en el mercado, ligadas a los deberes de conocimiento del cliente y su mercado.
- Gestionar las relaciones con proveedores y empleados lo cual puede incluir actualización de datos o llevar a cabo controles reglamentarios.
- Para fines de seguimientos del negocio, estadísticos, econométricos, de investigación, segmentación y desarrollo de mercados, productos y valores agregados para los establecimientos de comercio, entidades financieras, clientes y usuarios.
- Para gestionar el cumplimiento de los términos establecidos en la relación laboral como: Afiliación y aportes a las entidades de seguridad social, creación de contrato laboral, generación de pagos y beneficios laborales.
- Para incluir dentro de las actividades de los programas de capacitación, desarrollo, bienestar, salud ocupacional y seguridad que establece la compañía para sus empleados. Para procesar las aplicaciones de vinculación laboral que recibimos por parte de los candidatos, dar trámite a las mismas y definir las dentro del tiempo estipulado, según el proceso de selección o la convocatoria.
- Para finalidades históricas y estadísticas, para lo cual se utilizarán mecanismos de anonimización.
- Para transferirla o transmitirla a terceros países, conforme los dispone la ley.
- Para cualquier otra finalidad que haya sido autorizada por el titular.

Salvo lo aquí descrito, no se vende o comparte los datos personales que se recolecta o trata. Cuando se requiera revelar algún tipo de información a nuestros agentes o subcontratistas, como encargados del tratamiento, el agente o subcontratista se verá en la obligación de usar la información según esta política de tratamiento y deberá garantizar la confidencialidad de

	POLÍTICA Y AVISO DE PRIVACIDAD	Código: SIPL002
		Fecha: 19/11/2021
		Página 5 de 10

2.1. Plazo de Conservación de la información

Como proveedor de plataformas de comunicación en la nube, **Mmasivo** entiende que nuestros clientes deben tener la posibilidad de definir sus propios periodos de retención de datos, conforme a sus necesidades operativas y normativas. Sin embargo, para garantizar el cumplimiento de buenas prácticas y obligaciones legales, aplicamos políticas estándar de retención de datos que aseguran su eliminación oportuna.

Datos tratados por Mmasivo en su nombre

Cuando utilizas nuestros servicios, procesamos datos como números de teléfono, identificadores únicos del canal, direcciones de correo electrónico de los usuarios finales y el contenido de las comunicaciones enviadas y recibidas. También almacenamos registros, reportes y análisis sobre dichas comunicaciones, además de datos en módulos como *Personas*, *Base de Conocimiento*, grabaciones de voz o video, y otras plataformas similares integradas a nuestros servicios.

Políticas de retención por defecto

Salvo que se acuerde un plazo distinto, los datos tratados por Mmasivo serán conservados conforme a la siguiente tabla:

Tipo de Dato	Evento que activa la eliminación	Plazo de conservación
Contenido de comunicaciones (CPaaS)	Fecha de comunicación	3 meses
Registros e informes de comunicación (texto y tráfico) (CPaaS)	Fecha de comunicación	3 meses
Campañas en Flow y Broadcast	Finalización de la campaña	3 meses
Medios (imágenes, audio, archivos OTT)	Fecha de comunicación	30 días
Análisis avanzado en conversaciones	Fecha de comunicación	6 meses

	POLÍTICA Y AVISO DE PRIVACIDAD	Código: SIPL002
		Fecha: 19/11/2021
		Página 6 de 10

Tipo de Dato	Evento que activa la eliminación	Plazo de conservación
Datos en módulos Personas/Base de Conocimiento (excepto eventos)	Terminación del contrato o inactividad de 18 meses	30 días
Eventos del módulo Personas	Fecha del evento	6 meses
Grabaciones de voz y video	Terminación del contrato o inactividad de 18 meses	30 días
Contenido de correo electrónico (API SMTP/HTTP)	Fecha de comunicación	2 días
Archivos adjuntos de correo electrónico y medios en línea	Fecha de comunicación	1 año

Nota: Los datos de tráfico incluyen información como origen y destino de la comunicación, duración, y momento en que se efectuó, entre otros metadatos técnicos.

Retención personalizada

En caso de que el cliente requiera periodos diferentes a los establecidos, podrá solicitar configuraciones personalizadas. La reducción del periodo de retención es gratuita; sin embargo, extensiones adicionales podrían implicar costos adicionales.

Exportación de información

Los datos almacenados pueden ser exportados en cualquier momento mediante las herramientas disponibles dentro de nuestros productos y servicios. Una solicitud fuera del periodo tendrá costos adicionales.

Propósitos propios

Adicionalmente, el proveedor tecnológico podrá conservar datos de tráfico y registros para finalidades propias como facturación, resolución de disputas, interconexiones, detección de fraudes o prevención de spam. Estos datos se anonimizan o eliminan en un plazo máximo de 12 meses, salvo que disposiciones legales exijan un periodo mayor. La información personal será conservada únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con los fines descritos en esta política. En particular, los datos almacenados en la plataforma de mensajería serán conservados por un período máximo de **tres (3) meses**, contados a partir de la fecha de su generación. Este plazo corresponde a las políticas de retención del proveedor tecnológico y puede variar únicamente por razones legales o contractuales expresamente justificadas.

	POLÍTICA Y AVISO DE PRIVACIDAD	Código: SIPL002
		Fecha: 19/11/2021
		Página 7 de 10

la información. Adicionalmente al revelar la información necesaria para los motivos anteriormente mencionados, podemos revelar su información cuando así la ley lo requiera, mediante orden judicial.

La custodia de la información será por diez años desde el último tratamiento. En todo caso, la información suministrada permanecerá almacenada por todo el tiempo necesario para permitirnos el cumplimiento de las finalidades aquí previstas y para el cumplimiento de obligaciones legales y/o contractuales a nuestro cargo especialmente en materia laboral, contable, fiscal y tributaria o por todo el tiempo necesario para atender las disposiciones aplicables a la materia de que se trate ya los aspectos administrativos, laboral, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información, o en todo evento previsto en la ley.

3. DERECHOS DE LOS TITULARES Y PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

Con la aceptación de esta Política de Tratamiento, el titular manifiesta libre, expresa y previamente haber sido informado sobre los derechos que la ley le concede como titular de sus datos personales y que se enuncian a continuación:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la entidad responsable del tratamiento o encargada del tratamiento de sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento.
- Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a los datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones al régimen de protección de datos personales.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato personal en los términos de la Ley 1581 de 2012 (Colombia).
- Acceder en forma gratuita una vez por mes a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, en los términos de la normatividad vigente.

En caso de que, con ocasión de los contratos celebrados con terceros, estos tengan que hacer tratamiento de información, se podrán agregar a estos contratos cláusulas que establezcan restricciones o requisitos sobre el manejo de esta información.

Los procedimientos para el ejercicio de sus derechos serán los siguientes:

El área o dependencia encargada de la supervisión del sistema de protección de datos

	POLÍTICA Y AVISO DE PRIVACIDAD	Código: SIPL002
		Fecha: 19/11/2021
		Página 8 de 10

personales es:

Servicio al cliente

Email: leidi@mmasivo.com

Teléfonos: +57 322 222 2177

(i) Consultas

Los titulares, las personas autorizadas o causahabientes podrán consultar su información personal que repose en nuestras bases de datos, caso en el cual les suministraremos la información solicitada, previa verificación de la legitimación para presentar dicha solicitud. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se le informarán los motivos de la demora, 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.

(ii) Reclamos

Si los titulares, las personas autorizadas o los causahabientes consideran 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, podrán presentar un reclamo ante nosotros, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a) Su reclamo deberá formularse mediante solicitud dirigida a Mercadeo Masivo, con su identificación, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, su dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, lo requeriremos dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que usted presente la información requerida, entenderemos que ha desistido del reclamo. En caso de que no seamos competentes para resolver su reclamo, daremos traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles y le informaremos oportunamente.
- b) De ser procedente, 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.
- c) El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a

	POLÍTICA Y AVISO DE PRIVACIDAD	Código: SIPL002
		Fecha: 19/11/2021
		Página 9 de 10

partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se le informarán 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.

Con el fin de ejercer su derecho al Habeas Data, los titulares de los datos personales podrán contactarse directamente a través de la dirección de correo electrónico leidi@mmasivo.com lo cual se tramitará de conformidad con la ley. También podrá comunicarse al teléfono +57 322 222 2177

En todo momento los titulares podrán revocar su consentimiento al tratamiento de sus datos personales. Para ello es necesario enviarnos un correo electrónico a la siguiente dirección electrónica leidi@mmasivo.com , la cual deberá contener los mismos requisitos señalados para el ejercicio de los derechos de los titulares haciendo un señalamiento de los datos personales a los cuales desea revocar su consentimiento. En el evento de cumplirse con los requerimientos legales, dentro de un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la recepción de su correo, haremos la revocación de los datos solicitados.

En todo momento los titulares podrán limitar el consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para las finalidades de mercadeo y promociones mediante el envío de un correo electrónico a la siguiente dirección electrónica: leidi@mmasivo.com haciendo mención las limitantes. En un plazo no mayor a diez (10) hábiles, días contados a partir del envío del correo electrónico, dejaremos de hacerle llegar información.

4. VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA Y AVISO DE PRIVACIDAD

Esta Política y aviso de Privacidad será aprobada por la Gerencia General o de quien haga sus veces y podrá ser modificada en el momento que se requiera de la concordancia con los marcos legales y jurídicos que la avalan, será comunicada y socializada por el sitio Web y la Intranet, la cual entra en vigor a partir de la fecha de su publicación.

Esta Política y Aviso de Privacidad fue actualizada en el sitio web e intranet el 19 de Noviembre del 2021 y entra en vigor desde el 10 de Junio de 2020.

TABLA DE VERSIÓN				
VERSIÓN	FECHA	DETALLE	ELABORADO POR	AROBADO POR
V1.0	15/03/2019	Versión inicial.	Área Jurídica	Camilo Bareño
V2.0	31/07/2020	Actualización de política	Área Jurídica	Camilo Bareño
V2.1	12/02/2021	Cambio Formato Gestión Documental.	María López	Camilo Bareño
V2.2	19/11/2021	Actualización correo de Contacto	María López	Camilo Bareño