

# O009SCG POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

## 1. Objetivos Generales:

**MULTISERVICIOSCALL** está comprometido con la protección y privacidad de los Datos Personales de nuestros Colaboradores, Proveedores, Clientes y sus usuarios en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales – Ley N° 29733 por lo cual tenemos como principal objetivo :

- a. Establecer los lineamientos generales para el Tratamiento y Transferencia de Datos Personales de nuestros grupos de interés.
- b. Asegurar que **MULTISERVICIOSCALL** cumplan las Normas de Protección de Datos Personales.
- c. Hacer de conocimiento de todos los colaboradores de **MULTISERVICIOSCALL** el impacto del incumplimiento de las Normas de Protección de Datos Personales.

## 2. Alcance:

Esta Política de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de **MULTISERVICIOSCALL**, considerado como el responsable del Tratamiento de Datos personales.

## 3. Responsabilidades:

Para el cumplimiento de las Normas de Protección de Datos Personales la Alta Dirección, Gerencial General y los colaboradores en general de **MULTISERVICIOSCALL** tendrán las siguientes responsabilidades:

- a. La Alta Dirección de **MULTISERVICIOSCALL** debe realizar las acciones necesarias para asegurar el cumplimiento de las Normas de Protección de Datos Personales.

- b. La Gerencia General de **MULTISERVICIOSCALL** debe tomar todas las medidas que sean necesarias para asegurar que el personal a su cargo conozca y aplique la **POLÍTICA CORPORATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**.
- c. El responsable de Cumplimiento y de las áreas respectivas de **MULTISERVICIOSCALL** deberán:
- Adoptarán las obligaciones vinculadas a la protección de Datos Personales.
  - Asegurar el monitoreo e investigación para el cumplimiento de esta Política.
  - Coordinar las sanciones por el incumplimiento de esta Política.
  - Informar al Gerencia General sobre cualquier tema de interés relacionado al cumplimiento de esta Política.
- d. El responsable de Seguridad de la Información y los encargados de **MULTISERVICIOSCALL** deberán:

Seguridad informática:

- Definir lineamientos de seguridad para las aplicaciones que realizan Tratamiento de Datos Personales fuera de las instalaciones de **MULTISERVICIOSCALL** ○ Ejecutar capacitaciones para que los colaboradores conozcan las normas internas de seguridad de la información.

Seguridad de la Información para Documentos Físicos:

- Identificar las normas sobre la materia que se relacionen con las Normas de Protección de Datos Personales. ○ Capacitar a los colaboradores sobre los controles de seguridad, definidos en las normas internas para el tratamiento de Datos Personales en documentos físicos.
- e. Todos los colaboradores de LA EMPRESA deben cumplir las Normas de Protección de Datos Personales y esta Política.

#### **4. Principios Específicos.**

**MULTISERVICIOSCALL** aplicará los siguientes principios específicos que se establecen a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento, intercambio y supresión de datos personales:

- a) Principio de legalidad: En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales, se dará aplicación a las disposiciones vigentes y aplicables que rigen el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales.
- b) Principio de libertad: El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales sólo puede llevarse a cabo 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 estatutario o judicial que releve el consentimiento.

c) Principio de finalidad: El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean copiados y recogidos en el desarrollo de las actividades de **MULTISERVICIOSCALL**, estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima, la cual debe serle informada al respectivo titular de los datos personales.

d) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

e) Principio de transparencia: En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de **MULTISERVICIOSCALL**, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.

f) Principio de acceso y circulación restringida: 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.

g) Principio de seguridad: Los datos personales e información usada, capturada, recolectada y sujeta a tratamiento en el desarrollo de las actividades de **MULTISERVICIOSCALL**, serán objeto de protección en la medida en que los recursos técnicos y estándares mínimos así lo permitan, a través de la adopción de medidas tecnológicas de protección, protocolos, y todo tipo de medidas administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros y repositorios físico y electrónicos, evitando su adulteración, modificación, pérdida, consulta, y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado.

h) Principio de confidencialidad: Todas y cada una de las personas que administran, manejen, actualicen o tengan acceso a información de la naturaleza personal, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, la información personal, comercial, contable, técnica, o de cualquier otro tipo suministrada en la ejecución y ejercicio de sus funciones este deber se hace extensivo a todos aquellos terceros aliados, colaboradores o vinculados que se relacionen con cualquier vínculo convencional o contractual con **MULTISERVICIOSCALL**.

## **5. Principales Escenarios Y Finalidades Del Tratamiento De Información Personal**

En función de la naturaleza y objeto de **MULTISERVICIOSCALL** a continuación se describen los principales escenarios que dan lugar al tratamiento de información personal y sus finalidades:

1. Proveedores / compras y adquisiciones:

- a) Verificar antecedentes comerciales, reputacionales y eventuales riesgos de relacionamientos asociados al Lavado de Activos y Financiación del terrorismo.
- b) Evaluar el desempeño y resultados del proveedor con miras de fortalecimiento de los procedimientos de contratación o abastecimiento.

2. Gestión del Talento humano y relaciones laborales:

- a) Evaluar el perfil laboral de los postulantes con miras a la selección y vínculo laboral, supliendo las vacantes o requerimientos de personal de las distintas áreas y funciones de **MULTISERVICIOSCALL**.
- b) Verificar antecedentes académicos, laborales, personales, familiares, comerciales y otros elementos socioeconómicos significativos del postulante, según los requerimientos del cargo a ocupar.
- c) Registrar al trabajador en los sistemas informáticos de gestión de **MULTISERVICIOSCALL**, permitiendo el desarrollo de las actividades contables, administrativas y financieras propias del vínculo laboral.
- d) Gestionar los programas de capacitación y formación acorde con los requerimientos del cargo y lineamientos corporativos.
- e) Gestionar los procedimientos de desvinculación o jubilación laboral, así como el cumplimiento de las obligaciones económicas correspondientes.

**6. Clientes y usuarios:**

- a) Verificar antecedentes comerciales, reputacionales.
- b) Vincular jurídica y comercialmente al cliente nacional e internacional, permitiendo su registro en los sistemas de gestión de **MULTISERVICIOSCALL** para el desarrollo de los procedimientos contables, logísticos y financieros de la operación.
- c) Formalizar el relacionamiento contractual y gestionar los aspectos administrativos, contables, financieros, operativos y logísticos asociados al cumplimiento del objeto contractual.
- d) Gestionar actividades de comunicación y fidelización de clientes, así como la atención oportuna de Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

**7. Gestión administrativa y cumplimiento:**

- a) Registrar y controlar el acceso a las instalaciones de **MULTISERVICIOSCALL**.
- b) Verificar, controlar y monitorear el desarrollo de los procesos y actividades conforme a los lineamientos y objetivos trazados.
- c) Gestionar las denuncias canalizadas a través de la línea de transparencia de **MULTISERVICIOSCALL** con miras a mitigar riesgos asociados a las malas prácticas corporativas o que afecten la ética o transparencia empresarial.

## **8. Derechos Y Deberes Del Tratamiento**

Conforme a las disposiciones normativas sobre datos personales el Titular tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento.
- b) Solicitar la supresión de los datos personales.
- c) Consultar de forma gratuita sus datos personales, al menos una vez cada mes y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de Tratamiento de la información.

## **9. Deberes de la compañía como responsable del tratamiento de datos personales.**

La Compañía, cuando actúe como Responsables del Tratamiento de datos personales, cumplirá con los siguientes deberes:

- a) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- b) Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- c) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.

## **10. De Los Procedimientos Para La Atención De Consultas, Reclamos, Rectificaciones Y Actualizaciones**

### **CONSULTAS**

Los titulares podrán consultar la información que repose en cualquier base de datos de **MULTISERVICIOSCALL**. En consecuencia, **MULTISERVICIOSCALL** garantizará el derecho de consulta, suministrando a los titulares toda la información vinculada con la identificación del Titular.

### **RECLAMOS (Corrección, actualización, supresión)**

Procedimiento para la realización de reclamos:

- En cualquier momento y de manera gratuita el titular podrán realizar reclamos asociados a correcciones, actualizaciones o POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES supresión de los datos personales que son objeto de tratamiento por parte de **MULTISERVICIOSCALL**.

En el caso de reclamos (correcciones, actualizaciones y supresiones), **MULTISERVICIOSCALL** dará respuesta a los titulares de información dentro del término de (15) días hábiles contados a partir de la fecha recibo del reclamo, cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta.

### **CANAL DE PROTECCIÓN DE DATOS Y MEDIOS DE CONTACTO**

Para el ejercicio del derecho a realizar consultas, reclamos, correcciones, actualizaciones o supresión de datos personales, el titular podrá contactar al encargado de la protección de datos personales de **MULTISERVICIOSCALL**, a través de los siguientes medios de contacto:

- Correo electrónico: [martinaquilar@multiservicioscall.com](mailto:martinaquilar@multiservicioscall.com)
- Dirección física: Calle Manuel Ascencio Segura Nro. 307 Urb. Villa Los Angeles - Los OLivos
- Teléfono: (01)642-0642